

Achtste voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag

nr. Lijst van feitelijke vragen en antwoorden

Nr. Vraag/Antwoord

1 Waarom loopt hulpverlening in de gemeentes nog niet?

Gemeenten zijn actief aan de slag om ouders te ondersteunen. De 8^e VGR geeft een overzicht van de stand van zaken aan de hand van een enquête van de VNG onder alle gemeenten. Gemeenten hebben met de meerderheid van de ouders succesvol contact weten te leggen. 33% van de bereikte ouders hebben aangegeven dat zij graag willen worden geholpen door hun gemeente, die daar ruimhartig mee aan de slag zijn. De VNG ondersteunt gemeenten met informatie en bij kennisdeling. Daar waar gemeenten niet aan ondersteuningsvraag kunnen voldoen betreft dit m.n. huisvestingsproblematiek en wachtlijsten in de (jeugd) GGZ.

2 Wat moet er gedaan worden om behandelen in één dag wel te doen slagen?

De afgelopen maanden zijn meerdere pilots uitgevoerd om te onderzoeken hoe het herstel voor ouders versneld – zo veel mogelijk op één dag – en verbeterd kan worden. In totaal zijn in deze pilots, inclusief pilots afgelopen week, ongeveer 50 ouders op een aangepaste manier geholpen. Drie pilots richtten zich primair op 'betekenisvol herstel' en twee pilots op 'versneld herstel'. In de laatste pilots afgelopen dagen, die nog geëvalueerd moeten worden, zijn deze invalshoeken gecombineerd.

UHT heeft veel geleerd van deze pilots. De drie pilots betekenisvol herstel laten zien dat een driegesprek op locatie tussen een ouder, persoonlijk zaakbehandelaar en een medewerker van de gemeente, waarin excuses worden gemaakt en samen aan een plan wordt gewerkt, bijdraagt aan het emotioneel herstel van een ouder. In de twee pilots versneld herstel bleek dat bij een beperkte groep gedupeerden (namelijk ouders met een beperkt aantal toeslagenjaren) het mogelijk is het resultaat van financieel herstel binnen één dag terug te koppelen. De gehele afronding tot en met de beschikking aan de ouder en de betaling is in één dag niet mogelijk gebleken.

De lessen uit deze pilots vormen waardevolle input voor de herijking die momenteel plaatsvindt.

3 Kunt u een overzicht geven van de personele opschaling (in FTE) van het begin van de hersteloperatie tot nu voor de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), uitgesplitst in 'intern' en inhuur (extern)?

Over de gehele linie is het aantal personen dat werkt bij UHT gegroeid. Dat was en is ook nodig gezien de grote uitdaging waar de organisatie voor staat. De werving van nieuwe medewerkers lukt, maar blijft in de huidige arbeidsmarkt een uitdaging. Daarnaast is ook sprake van uitstroom van medewerkers, wat ook begrijpelijk is bij werk met de intensiteit als het werk van UHT.

In de tabel onderaan deze beantwoording ziet u de ontwikkeling van de personele bezetting, uitgesplitst in intern en extern over de periode maart 2020 tot en met september 2021. Het overzicht geeft de capaciteit van UHT weer. Daarnaast is de inzet van het de directie Centrale Administratieve Processen (CAP) die UHT bij een aantal

Nr. Vraag/Antwoord

processen ondersteunt opgenomen. Ik zal u bij de 9^e VGR een geactualiseerd overzicht sturen, inclusief de directie Klantinteractie & -Services, (KI&S).

- 4 Kunt u meer inzicht geven in de afhandeling van de BKR-registraties (Bureau Kredietregistraties)? Om hoeveel registraties gaat het in totaal? Van hoeveel registraties is de afhandeling geslaagd? Van hoeveel registratie is de afhandeling nog in behandeling?

Ouders met schulden hebben soms ook een negatieve registratie bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). Door deze registratie is het moeilijk om een nieuwe lening af te sluiten, zoals een leasecontract, hypotheek of telefoonabonnement. De kredietaanbieder is ook wettelijk verplicht om door te geven dat een lening is afbetaald.

Inmiddels bevat de website voor gedupeerde ouders uitgebreide informatie voor ouders over hoe zij in het geval van een BKR-registratie kunnen handelen, en wat zij kunnen doen als een registratie niet (meteen) wordt verwijderd. De hersteloperatie heeft echter zelf geen inzicht in de BKR-registraties, en de afwikkeling daarvan. Zodra de schulden van ouders worden afbetaald via het proces van de private schuldenaanpak, attenderen we schuldeisers op hun verplichting negatieve BKR-registraties te verwijderen. Wij sporen kredietverstrekkers daarbij aan om deze z.s.m. te verwijderen. Wanneer ouders een signaal geven dat dit niet of onvoldoende snel gebeurt zullen we daarover contact opnemen met de betreffende kredietverstrekker.

- 5 Kunt u een voorbeeld toezenden van de excuusbrief?

Veel ouders hebben aangegeven behoefte te hebben aan excuses en schriftelijke erkenning dat zij geen fraudeur zijn. Om aan deze begrijpelijke behoefte tegemoet te komen is in samenspraak met onder andere het ouderpanel, BOinK, de VNG en Stichting Lezen en Schrijven een brief en een verklaring ontwikkeld. De excuusbrief vanuit de minister-president en de verklaring dat ouder geen fraudeur zijn, zijn beide als bijlage toegevoegd.

- 6 Hoeveel ouders willen terugkeren naar Nederland vanuit het buitenland? Wat zijn de opties die u hiervoor gaat bezien?

Er hebben zich (eind september) 2068 ouders gemeld die in het buitenland wonen. Op basis van de lichte toets is voor 599 van hen nu vastgesteld dat zij gedupeerd zijn en recht hebben op compensatie. Voor 1118 ouders is de aanvraag nog in behandeling. Op dit moment is nog niet duidelijk hoeveel gedupeerde ouders vanuit het buitenland willen terugkeren naar Nederland.

Ik werk samen met de VNG en betrokken departementen aan een plan van aanpak waarin wordt uitgewerkt hoe deze ouders kunnen worden ondersteund bij terugkeer, wat er geregeld moet worden en wanneer de gemeente het stokje overpakt zodat mensen als ze in Nederland zijn ook een goede nieuwe start kunnen maken. De inventarisatie welke ouders en gezinnen terug willen keren en wie niet, kan plaatsvinden als de plannen verder zijn uitgewerkt.

- 7 Wanneer zijn alle mensen die slachtoffer waren van het toeslagenschandaal geholpen'?

Ik begrijp de wens van ouders die aangeven dat zij zo snel mogelijk geholpen willen worden volledig. Voor zowel het financiële herstel als de brede hulp doen we wat kan, maar kost het ook tijd om alle ouders te kunnen helpen. Al helemaal in het licht van het

Nr. Vraag/Antwoord

'emotioneel herstel' waar veel ouders behoefte aan hebben. In de herijking kijk ik nu naar de mogelijkheden om de dienstverlening aan de ouders te versnellen en te verbeteren. Daarbij geldt ook dat zich wekelijks nog tussen de 250 en 300 mensen aanmelden, en dat dit nog mogelijk is tot 1 januari 2024.

8 Hoeveel mensen zijn nu volledig geholpen?

Circa 20.000 ouders hebben minimaal € 30.000,- gekregen. Bij ongeveer 4.200 ouders is de integrale beoordeling volledig afgerond. Hiervan zijn er 3.650 ouders die over de uitkomst van de integrale beoordeling zijn geïnformeerd en 546 ouders die na de lichte toets aan hebben gegeven geen verdere beoordeling meer te wensen. Ook na een integrale beoordeling kunnen ouders nog meer financiële compensatie of ondersteuning zoeken, bijvoorbeeld vanuit de brede ondersteuning van gemeenten of via de Commissie Werkelijke Schade.

9 Wat is de consequentie van het feit dat 5.725 aantal ouders zijn aangemeld als gedupeerde buiten de wettelijke termijn?

Op grond van de wet moet voor ouders de integrale beoordeling zijn afgerond binnen uiterlijk 12 maanden. Uiteraard betreur ik het zeer dat het niet lukt om iedere ouder binnen de daarvoor geldende termijnen volledig te helpen. UHT spant zich maximaal in om de capaciteit van de organisatie verder op te schalen. Ook het komend kwartaal wordt ingezet op het uitvoeren van integrale beoordelingen bij zoveel mogelijk ouders en op het versneld afronden van beoordelingen bij specifieke groepen ouders of andere aanvragers.

In de periode tussen aanmelding en het verstrijken van de termijn is wel al intensief contact met ouders – en vaak ook al een eerste grote stap in het herstel. Ouders krijgen in beginsel binnen 6 maanden een eerste toets en als sprake is van gedupeerdheid ontvangen ze het forfaitaire bedrag van €30.000. Tevens schelden we dan alle publieke schulden kwijt, komen ze in aanmerking voor het oplossen van de private schulden en hulp op de verschillende leefgebieden.

Dat neemt niet weg dat de wettelijke termijn een gegeven is en we ons tot het uiterste inspannen op die termijn ook te halen. Voor de zomer is de vraag aan de orde geweest of bij het niet tijdig nemen van een beslissing door UHT met betrekking tot de herstelregelingen een dwangsom verschuldigd is. Ik ben op 29 september jl. geïnformeerd dat er opnieuw wordt gekeken naar dit vraagstuk. Ik verwijs uw Kamer ook naar het antwoord op vraag 35 van deze set.

10 Hoe komt het dat tussen de zesde en zevende Voortgangsrapportage het aantal uitbetalingen van 30.000 euro na een lichte toets is verdrievoudigd, terwijl tussen de zevende en de achtste Voortgangsrapportage sprake is van een toename van 1.578 uitbetalingen?

De belofte om voor 1 mei alle aanvragen van voor 15 februari te behandelen heeft geresulteerd in een piek van het aantal uitbetalingen. Voor de aanmeldingen na 15 februari geldt dat UHT ernaar streeft een ouder binnen zes maanden te berichten over de uitkomst van de lichte toets. Voor de aanmeldingen die tot en met augustus zijn getoetst is dat voor ca. 98% van de ouders gerealiseerd. Waar dit niet lukt kan UHT bijvoorbeeld een ouder niet bereiken om de toets af te kunnen ronden of is sprake van een boete of een strafzaak waardoor extra zorgvuldigheid moet worden betracht.

Nr. Vraag/Antwoord

- 11 Waarop is het bedrag van 549,2 miljoen euro gebaseerd, aangezien met 18.166 uitbetalingen van 30.000 euro het totale bedrag 544.980.000 euro zou bedragen?

Het bedrag van € 549,2 miljoen omvat (1) de betalingen aan ouders voor wie een lichte toets is uitgevoerd, (2) de aanvullende betalingen tot € 30.000,- aan ouders die al voor de Catshuisregeling beoordeeld waren en (3) de spoedbetalingen van € 30.000,-.

Aan de eerste twee groepen is € 536,6 mln betaald. Dat het bedrag lager uitkomt dan de ca. 545 mln uit de vraag komt doordat bij ouders die een aanvulling tot € 30.000,- hebben gekregen enkel de aanvullende betaling hierin is meegenomen.

Voor de spoedbetalingen gaat het om een bedrag van € 12,6 miljoen (deze is onderdeel van het bedrag van € 18,7 miljoen in tabel 2 VGR). Ouders die een spoedbetaling hebben gekregen zijn niet meegenomen in het genoemde aantal van 18.166.

- 12 Hoe is te verklaren dat tussen de zevende en de achtste Voortgangsrapportage een verdubbeling van het aantal ouders met een persoonlijke zaakbehandelaar heeft plaatsgevonden?

Het aantal ouders met een persoonlijk zaakbehandelaar is gestegen van 3.943 naar 6.266. Deze stijging is te verklaren doordat er bij meer ouders is gestart met de behandeling van het dossier. In het derde kwartaal zijn gemiddeld 165 ouders per week aan een persoonlijk zaakbehandelaar gekoppeld. Dit is in lijn met de toezegging in de 7^e VGR.

- 13 Hoe is te verklaren dat tussen de zevende en de achtste Voortgangsrapportage een verdubbeling van het aantal beschikkingen na integrale beoordeling heeft plaatsgevonden?

De stijging in het aantal afgeronde beoordelingen is het resultaat van de inspanningen van UHT in de afgelopen maanden en is in lijn met de planning die in de 7^e VGR met uw Kamer is gedeeld.

- 14 Waarom zijn, gelet op het feit dat in de praktijk ook veel uitstelbrieven binnenkomen van ouders waarbij de integrale behandeling weer met zes maanden wordt uitgesteld, deze termijnen niet te vinden in de tabellen?

Bij de cijfermatige tabellen in de VGR wordt de keuze gemaakt welke weergave naar onze inschatting het meeste inzicht oplevert voor uw Kamer. In de tabel is het totaal aantal ouders opgenomen die buiten de wettelijke termijn van 6 maanden + 6 maanden (uitstelbrief) vallen opgenomen.

- 15 Welke oorzaken liggen in het onderzoek ten grondslag aan het lager percentage van ouders dat recht heeft op 30.000 euro (20-40 procent ten opzichte van 60% procent)? Wordt er gekeken naar de vraag of het principe van ruimhartigheid op dezelfde manier is toegepast?

- 16 Wanneer kan de Kamer verwachten duidelijkheid te hebben over het feit dat voor 15 februari bij zo'n 60 procent van de ouders recht op 30.000 euro kon worden vastgesteld, terwijl dat nu zou liggen op 20-40 procent? Welke oorzaken liggen ten grondslag aan het dalende percentage toekenningen?

Antwoord op vraag 15 en 16

De eerste toets op gedupeerdheid vindt nog met dezelfde ruimhartigheid plaats als in de eerste helft van dit jaar. UHT onderzoekt welke oorzaken wel ten grondslag liggen aan het lagere percentage aanmeldingen dat in deze eerste toets recht blijkt te hebben. Het eerste beeld is dat ook burgers met reële problemen, die alleen buiten de doelgroep van de herstelregelingen vallen, de weg naar UHT weten te vinden. Hoeveel procent dit betreft, en welke andere groepen wellicht nog te onderscheiden zijn, wordt momenteel onderzocht. De inzichten hieruit worden meegenomen in de herijking, en in de context van de herijking uiterlijk bij de 9^e VGR met uw Kamer gedeeld.

- 17 Is, gelet op het feit dat van de 18.166 ouders van uitbetaling van 30.000 euro na lichte toets 546 ouders hebben aangegeven dat zij "voldoende zijn geholpen/dossiers is afgerond", daarmee vast te stellen dat 17.620 ouders gaan voor de integrale beoordeling?

Dit beeld klopt, waarbij ik opmerk dat ouders volgens het huidige wettelijke kader automatisch integraal beoordeeld worden tenzij ze aangeven hiervan geen gebruik te willen maken. Ouders kunnen dit uiteraard ook op een later moment nog aangeven. We bezien momenteel of we ouders die zeer waarschijnlijk niet in aanmerking komen voor meer dan € 30.000 ook op een goede, maar versnelde wijze kunnen helpen om zo meer snelheid, tijd en aandacht te kunnen geven aan mensen die zwaarder zijn gedupeerd.

- 18 Welke beperking drukt, gelet op het feit dat de beperkingen van de versnelling van de integrale beoordelingen aan de werkelijk inzetbare capaciteit medewerkers liggen en de intensiteit van de werkzaamheden, het zwaarst en welke versnellingsmogelijkheden zijn er dan? Is het mogelijk om ten aanzien van de intensiteit van de werkzaamheden wel een reële schatting te maken van 35 naar 50 uur?

De werkelijk inzetbare capaciteit van medewerkers was in het 3^e kwartaal de belangrijkste beperkende factor in de versnelling van de integrale beoordelingen. Vooral het aantal beoordelaars bleek een beperkende factor. Het werven en inwerken van deze hoog gespecialiseerde medewerkers kost tijd. UHT heeft verdere inspanning gezet op de werving en er worden op dit moment meer beoordelaars aangenomen. Het positieve effect hiervan op de werkelijk inzetbare capaciteit zal pas over enige tijd zichtbaar zijn. Parallel aan de werving van beoordelaars wordt ook het aantal persoonlijk zaakbehandelaars opgeschaald. UHT blijft zich maximaal inspannen nieuwe medewerkers aan te trekken en medewerkers te behouden, hetgeen in de huidige arbeidsmarkt een uitdaging blijft.

De gemiddelde behandeltijd per dossier verschilt. Dat de gemiddelde benodigde tijd toeneemt heeft te maken met zowel het intensief contact tussen ouder en persoonlijk zaakbehandelaar als de tijd die nodig is voor de inhoudelijke behandeling. Als een ouder bijvoorbeeld vraagt meer toeslagslagjaren nagezocht te willen hebben, ook uit de beginjaren van de toeslagsystematiek, dan kan het langer duren om relevante informatie te verkrijgen en te beoordelen. Ook kan aanvullend contact met de ouder, die vaak ook niet exact meer weet wat er in het verleden gebeurd is, hierover nodig zijn.

- 19 Hoe lang moeten mensen wachten die in acute financiële nood verkeren of anderszins urgente problemen hebben?

Wanneer een ouder zich in een acute noodsituatie bevindt, wordt binnen 24 uur contact opgenomen om meer inzicht te krijgen in deze situatie. Dit wordt de intake acute nood genoemd. Met behulp van de informatie van de ouder wordt het verzoek doorgezet naar UHT. Dit kan een verzoek om de noodvoorziening zijn (wanneer de ouder direct geholpen

Nr. Vraag/Antwoord

is met een bedrag van maximaal € 500) of een verzoek tot versnelde behandeling wanneer een hoger bedrag benodigd is voor de acute noodsituatie.

Team Acute Nood van UHT pakt deze verzoeken op. Verzoeken voor de noodvoorziening worden dagelijks verwerkt. De ouder ontvangt binnen 48 uur, nadat de ouder het verzoek heeft ingediend, terugkoppeling op het verzoek. Bij het toekennen van de noodvoorziening vindt de betaling tevens binnen deze 48 uur plaats.

Op verzoeken om versneld behandeld te worden, ontvangt de ouder binnen 10 werkdagen terugkoppeling over de uitkomst van het verzoek. De uitkomst kan zijn dat er versneld overgegaan wordt tot integrale behandeling (persoonlijk zaakbehandelaar neemt het verzoek over en neemt contact op met de ouder), het versneld uitvoeren van de toets of de ouder in aanmerking komt voor betaling van € 30.000 of dat het verzoek wordt afgewezen. Het versneld oppakken van een integrale behandeling of het versneld uitvoeren van de toets vindt binnen maximaal 10 werkdagen plaats. In de praktijk is gebleken dat de beoordeling en verwerking van deze verzoeken in totaal ongeveer 5-6 werkdagen in beslag neemt.

Wanneer er sprake is van direct acute nood, zoals bijvoorbeeld een dreigende huisuitzetting en of afsluiting van voorzieningen, wordt het verzoek van de ouder direct opgepakt en zo snel mogelijk behandeld. In voorgekomen gevallen zijn ouders in deze situatie binnen 2-3 werkdagen geholpen.

- 20 Wat zijn de meest voorkomende redenen dat ouders na de lichte, zorgvuldige toets afzien van verdere beoordeling en/of hulp vanuit het de UHT of de gemeente?

De ouders die hebben aangegeven het bedrag van € 30.000 euro genoeg te vinden, gaven aan dat zij financieel voldoende zijn gecompenseerd en verder willen met hun leven.

- 21 In hoeveel gevallen heeft UHT/twee teams "hulp aan ouders in acute problemen" niet kunnen helpen en verwezen naar het brede hulpteam?

We kunnen op totaalniveau aangeven hoeveel hulpvragen het Brede Hulpteam gekregen heeft van andere teams binnen UHT, waaronder het Team Acute Nood. Vanaf 1 april 2021 zijn dat ca. 2000 hulpvragen. Voor vragen die bij het Brede Hulpteam binnenkomen geldt dat verzoeken die spoed hebben met voorrang worden opgepakt.

- 22 Welke investeringen zijn er gedaan in een betere samenwerking in de keten?

De afstemming tussen UHT en de VNG is verder geïntensiveerd onder meer via webinars en verbeteringen in de overlegstructuur. Ook is het voor ouders makkelijker gemaakt om een hulpvraag bij UHT of gemeenten neer te leggen. Dat helpt bij het actief oppakken van een ondersteuningsverzoek. Voor urgente situaties zijn meerdere ingangen gerealiseerd om deze adequaat onder de aandacht te brengen en, na zorgvuldige weging, na te gaan of voorrang gegeven kan worden. UHT, de VNG en gemeenten stemmen vaker af en hebben in verschillende sessies ervaringen uitgewisseld en inzichten gedeeld in elkaars werkwijze en wat dat betekent voor de hersteloperatie en het ondersteunen van (mogelijk) gedupeerde ouders.

Naast samenwerking tussen UHT en gemeenten is ook de samenwerking met en tussen de betrokken ministeries van belang. Op het terrein van gemeentelijke ondersteuning aan

Nr. Vraag/Antwoord

ouders werken de VNG, UHT, de Belastingdienst en de ministeries van Financiën, VWS, SZW, JenV, en BZK en OCW daarom nauw samen.

Ook wordt er samengewerkt met Slachtofferhulp Nederland. Op 11 oktober breng ik een werkbezoek aan Slachtofferhulp Nederland.

- 23 Hoe beïnvloedt de samenhang met het handelen van gastouderbureaus of kinderopvangorganisaties het herstelproces in de gevallen waar ouders te kampen hebben met verzuimboetes en strafrechtelijke veroordelingen?

De vraag of een ouder in aanmerking komt voor compensatie wordt allereerst beoordeeld op grond van de criteria voor institutioneel vooringenomen handelen. Als blijkt dat een ouder recht heeft op compensatie over enig jaar en over dat jaar is ook een boete opgelegd, dan heeft ouder eveneens recht op compensatie over de boete op grond van artikel 6 van het Beleidsbesluit Uitbreiding Catshuisregeling. Indien een boete is opgelegd over een jaar waarvoor geen sprake is van hardheid of institutioneel vooringenomen handelen, zal de boete worden herbeoordeeld.

De beoordeling van de ouder ziet op het individuele dossier en daarbij wordt het handelen van gastouderbureaus of kinderopvangorganisaties buiten beschouwing gelaten, tenzij dit ten voordele van de ouder kan strekken. Een voorbeeld van dit laatste is wanneer een ouder een boete opgelegd heeft gekregen voor het niet of niet tijdig verstrekken van informatie, terwijl uit het dossier blijkt dat het gastouderbureau of kinderopvangorganisaties dit voor de ouder deed of zou moeten doen.

- 24 Wordt bij het vaststellen of ouders met verzuimboetes of strafrechtelijke veroordelingen recht hebben op compensatie uitgegaan van het principe "innocent until proven guilty"? Staat vertrouwen in de burger in dit proces voorop?

Vertrouwen in de burger staat binnen UHT altijd voorop. Dat betekent dat we het verhaal van de ouder in beginsel centraal stellen. In het verleden is in bepaalde gevallen echter wel tot een boete of strafrechtelijke veroordeling gekomen. Dit maakt dat deze dossiers met extra zorg moeten worden beoordeeld. We beginnen met een beoordeling van het dossier op grond van de herstellwetgeving. Indien sprake is van vooringenomen handelen wordt de boete of de strafrechtelijke veroordeling opnieuw bezien om te beoordelen welke betekenis dit moet hebben voor een eventuele compensatie. We kijken daarbij in het licht van de huidige kennis en ervaringen naar een eerdere boete of strafrechtelijke veroordeling. Hierbij geldt uitdrukkelijk dat ook een ouder die fraude gepleegd heeft recht kan hebben op compensatie en ondersteuning om een nieuwe start te maken.

- 25 Heeft de rechter in het geval van verzuimboetes en strafrechtelijke beoordelingen het volledige dossier onder ogen gekregen?

Verzuimboetes (en ook vergrijpboetes) worden niet door een rechter opgelegd. Ten aanzien van de strafrechtelijke veroordelingen is helaas niet meer na te gaan of de rechter in alle gevallen het volledige dossier onder ogen heeft gekregen, omdat de bewaartermijn relatief kort is (vijf jaar).

Zoals in antwoord op vraag 24 is opgemerkt wordt indien sprake is van vooringenomen handelen het dossier van een strafrechtelijke veroordeling opnieuw bezien om te beoordelen welke betekenis dit moet hebben voor een eventuele compensatie. We kijken

Nr. Vraag/Antwoord

daarbij uitdrukkelijk in het licht van de huidige kennis en ervaringen naar een eerdere boete of strafrechtelijke veroordeling.

- 26 Was de ouder in het geval van verzuimboetes en strafrechtelijke beoordelingen in staat om adequaat verweer te voeren als een dossier niet compleet was en de ouder zelf murw was gestreden?

Duidelijk is geworden dat het voor ouders lastig en soms onmogelijk was om zich tegen aantijgingen van de Belastingdienst/Toeslagen te verweren. Ouders voerden een ongelijke strijd tegen de overheid waarbij de Belastingdienst/Toeslagen zich niet altijd aan de regels hield, bijvoorbeeld waar het gaat om het verstrekken van dossiers. Ouders kregen ook niet altijd de juridische bijstand waar ze behoefte aan hadden. Dit alles was evident fout. Dat betekent ook dat we opnieuw en met een andere blik kijken naar de gebeurtenissen die tot boetes of veroordelingen in het verleden hebben geleid. Ten aanzien van boetes die worden herbeoordeeld wordt met de kennis van nu gekeken of voldaan is aan de door de wet gestelde eisen aan het boeteproces. Daarbij wordt verondersteld dat de stukken die nu in het dossier aanwezig zijn, in het verleden ook aanwezig waren (uiteraard tenzij uitdrukkelijk anders blijkt uit de stukken). Ten aanzien van strafrechtelijke veroordelingen wordt (voor zover de stukken nu aanwezig zijn) eenzelfde toets uitgevoerd, waarbij vooral in ogenschouw wordt genomen welke verklaringen destijds van ouder zijn opgetekend en het verhaal van de ouder nu.

- 27 Hoe komt het dat tussen de zevende en de achtste Voortgangsrapportage sprake is van verdubbeling van het aantal ouders dat een beroep heeft gedaan als gevolg van een acuut probleem? Wat is de rol van de keten hierin?

Er worden meer verzoeken om hulp ingediend door betrokken instanties waaronder bijvoorbeeld gemeenten. Daarnaast kan het zijn dat een aanvrager lopende zijn beoordeling aangeeft dat hij in acute problemen verkeert. UHT kijkt op basis van de situatie van de ouder welke hulp dan geboden kan worden.

- 28 Wat wordt bedoeld onder "acute hulp afgerond"? Is niet in aanmerking komen voor hulp en doorverwijzing naar het brede hulpteam ook "afronding"?

Onder afronding wordt verstaan dat bekend is welke vervolgactie voor de ouder van toepassing is. Dit kan zijn het niet honoreren van het verzoek, het versneld uitvoeren van de lichte toets of overdracht aan het brede hulpteam.

- 29 Wat is, gelet op het feit dat van de 4161 verzoeken om acute hulp er 2351 verzoeken betalingen betreft, de overige hulpondersteuning?

Overige hulpondersteuning betreft onder andere het in contact brengen van de ouders met hun gemeente bijvoorbeeld voor hulp bij het oplossen van schulden, het zoeken van huisvesting of vragen betreffende de gezinssituatie. Maar het betreft ook ondersteuning en hulp bij het verwijderen van de BKR-registratie, het in contact brengen van ouders met Slachtofferhulp en of het beantwoorden van overige Toeslagen gerelateerde vragen.

- 30 Is het te verwachten dat 15 persoonlijke zorgbehandelaars en zeven beoordelaars 480 ouders met boetes kunnen helpen, gelet op het feit dat minder dan 22 uur beschikbaar is? Of is dit ook inclusief 360 ouders met een strafrechtelijke veroordeling, waarbij het in dat

Nr. Vraag/Antwoord

geval om minder uren gaat? Hoe ziet de behandeling eruit en kan de deadline van eind dit jaar/begin volgend jaar wel worden gehaald?

De dossiers met een vergrijpboete zijn onder behandeling bij de in de VGR benoemde groep speciaal opgeleide behandelaars. De verwachting is de termijn van eind dit jaar/begin volgend jaar wordt gehaald voor alle ouders met een vergrijpboete die zich voor 15 februari 2021 hebben aangemeld voor herbeoordeling. Een deel van deze dossiers is namelijk al afgehandeld, dan wel in behandeling genomen.

De beoordeling van ouders met een strafrechtelijke veroordeling vergt een extra zorgvuldige aanpak en die kost tijd. Zoals gesteld in de 8^e Voortgangsrapportage is voor deze dossiers informatie benodigd van externe partijen. Over de planning voor deze specifieke groep hoop ik uw Kamer bij de 9^e Voortgangsrapportage te kunnen informeren.

Voor de inhoud van de beoordeling verwijs ik uw Kamer naar het antwoord op vraag 23.

- 31 Betekent het als de UHT verwacht dat in het vierde kwartaal circa 5.500 ouders duidelijkheid geboden kan worden of deze ouders in aanmerking komen voor pauzering of kwijtschelding van de schulden, dat het pauzeren en kwijtschelden van schulden pas plaatsvindt ná de integrale beoordeling die tot wel zes maanden kan duren?

Nee, dit betekent het niet. Het aantal van ca. 5.500 ouders en de termijn van zes maanden hebben betrekking op de lichte toets die plaatsvindt na aanmelding bij UHT. Voor het pauzeren van de publieke schulden geldt dat dit plaatsvindt vanaf aanmelding. Als uit de lichte toets blijkt dat een ouder gedupeerd is, dan gaat het moratorium van kracht en hebben ouders toegang tot ook de private en publieke schuldenaanpak en dus worden de schulden opgelost. Als deze toets geen aanwijzing geeft dat een ouder gedupeerd is, dan wordt op een later moment in de integrale beoordeling verder beoordeeld of een ouder voor herstel in aanmerking komt. Tot de integrale beoordeling heeft plaatsgevonden blijven in dat geval de publieke schulden gepauzeerd.

- 32 Hoeveel als gedupeerde aangemelde personen wachten nog op antwoord?

Er hebben zich tot en met 6 oktober ca 11.400 personen gemeld waar de lichte toets nog moet plaatsvinden of loopt. Het streven van UHT is dat zij binnen zes maanden bericht krijgen over de uitkomst hiervan. Voor de aanmeldingen die tot en met augustus zijn getoetst is dat voor ca. 98% van de ouders gerealiseerd.

Door een groot aantal aanmeldingen vanaf eind maart is er deze periode een piek in het aantal af te handelen toetsen. Hierop is ingespeeld door extra capaciteit in te plannen. Helaas is nu gebleken dat de capaciteit net niet voldoende is om alle toetsen op tijd uit te voeren. Van de aanmeldingen van maart is ca. 85% van de lichte toetsen afgerond. Daarnaast is het in ca. 7,5% nog niet gelukt om contact te krijgen met de ouder of bewindvoerder om de toets af te ronden. Het gaat hierbij om ouders waar UHT de toets heeft gedaan, maar het verhaal van de ouder wil meewegen om tot afronding te komen of hen wil informeren over de uitkomst van de toets.

Op dit moment duurt het ca. 1 week langer voordat ouders hun uitslag van de lichte toets ontvangen. Naar verwachting is deze achterstand eind oktober ingelopen. UHT zal vanaf dan de lichte toetsen weer binnen zes maanden doen. UHT heeft een bericht op de website geplaatst en het Serviceteam kan eventuele vragen van ouders beantwoorden.

Nr. Vraag/Antwoord

- 33 Klopt het dat van het aantal van 8.300 ouders die de integrale beoordeling zouden moeten hebben doorlopen er 4.196 beoordelingen zijn uitgevoerd?

Het aantal van 8.300 ziet op het beoogd aantal afgeronde beoordelingen eind 2021. Hiervan zijn er tot en met het 3^e kwartaal 4.196 gerealiseerd. In de 7^e VGR heb ik met u een planning gedeeld, die ook uitgaat van een oploop in het aantal beoordelingen richting het einde van het jaar. UHT blijft in het 4e kwartaal zowel inzetten op het uitvoeren van integrale beoordelingen als het versneld afronden van beoordelingen bij specifieke groepen ouders of aanvragers.

- 34 Hoe kan vorm worden gegeven aan "versnelde werkwijze eerder duidelijkheid bieden bij integrale beoordeling"?

Dit is één van de thema's waar in de herijking naar gekeken wordt. Er wordt bijvoorbeeld gezien of een verdere verrijking van de eerste toets een mogelijkheid is. De behandeling van de zaak van ouders die niet in aanmerking komen voor herstel kan hiermee mogelijk sneller worden afgerond. Ook kunnen zij dan sneller verwezen worden naar andere plaatsen voor aanvullende ondersteuning.

- 35 Wat is de juridische uiteenzetting over het wel of niet verschuldigd zijn van een dwangsom bij het niet tijdig nemen van een beslissing? Hoe wordt dit vraagstuk dan aangepakt?

Als een bestuursorgaan niet binnen de wettelijke termijn beslist, kan een belanghebbende hem in gebreke stellen op last van een dwangsom. Dit is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In bijzondere wetgeving kan daarvan worden afgeweken. De Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir) kent in hoofdstuk 2 een eigen regeling voor dwangsommen. Op grond van artikel 12 is uitsluitend bij overschrijding van de termijn voor een (definitieve) tegemoetkoming tot toekenning van een toeslag door Belastingdienst/Toeslagen een dwangsom verschuldigd van ten hoogste €100.

Hoofdstuk 2 van de Awir, en daarmee deze bijzondere dwangsomregeling, ziet op de uitvoering door het bestuursorgaan Belastingdienst/Toeslagen van inkomensafhankelijke regelingen (artikel 11). Belastingdienst/Toeslagen (in dit geval UHT) voert in het kader van herstel de herstelregelingen uit die in de Awir zijn opgenomen. De herstelregelingen hangen weliswaar samen met de uitvoering van een inkomensafhankelijke regeling (de kinderopvangtoeslag) en zijn opgenomen in de Awir, maar voldoen strikt genomen niet aan de definitie van inkomensafhankelijke regeling in artikel 1 van de Awir. Daarmee rijst de vraag of hoofdstuk 2 van de Awir van toepassing is op de uitvoering door Belastingdienst/Toeslagen van de herstelregelingen in artikel 49 en verder van de Awir. Deze vraag is eerder bevestigend beantwoord maar wordt naar aanleiding van signalen uit de uitvoering opnieuw gezien.

Op dit moment wordt in beeld gebracht wat de conclusie dat wel een dwangsom op grond van de Awb wordt verbeurd bij het overschrijden van de termijn zou betekenen voor UHT. Zoals toegezegd in de VGR informeer ik uw Kamer zo spoedig mogelijk over de uitkomsten hiervan.

- 36 Klopt het dat een integrale beoordeling in één dag bij bepaalde groepen gedupeerden wel en bij andere groepen niet haalbaar is? Kan dit worden toegelicht?

- 37 Waaruit blijkt dat beoordeling in één dag niet mogelijk is?

Nr. Vraag/Antwoord

- 38 Bij hoeveel gedupeerden is getracht een integrale beoordeling in één dag te doen? Bij hoeveel gedupeerden is dit gelukt en bij hoeveel niet?

Antwoord 36, 37 en 38

De afgelopen maanden zijn meerdere pilots uitgevoerd om te onderzoeken hoe het herstel voor ouders versneld – zo veel mogelijk op één dag – en verbeterd kan worden. In totaal zijn in deze pilots, inclusief pilots afgelopen week, ongeveer 50 ouders op een aangepaste manier geholpen. Twee pilots richtten zich primair op 'versneld herstel' en drie pilots op 'betekenisvol herstel'. In de laatste pilots afgelopen dagen, die nog geëvalueerd moeten worden, zijn deze invalshoeken gecombineerd.

UHT heeft veel geleerd van deze pilots. De drie pilots betekenisvol herstel laten zien dat een driegesprek op locatie tussen een ouder, persoonlijk zaakbehandelaar en een medewerker van de gemeente, waarin excuses worden gemaakt en samen aan een plan wordt gewerkt, bijdraagt aan het emotioneel herstel van een ouder.

In de twee pilots versneld herstel bleek dat bij een beperkte groep gedupeerden (namelijk ouders met een beperkt aantal toeslagenjaren) het mogelijk is het resultaat van financieel herstel binnen één dag terug te koppelen. In de pilots 'Versneld Herstel' is dit bij 2 van de 24 ouders gelukt. Ook in deze situaties lukte het niet om de gehele behandeling op één dag plaats te laten vinden, op eerdere dagen was voorwerk benodigd en na afloop van de dag was nog werk nodig voor de vastlegging en betaling. Maar de ouders wisten wel waar ze in financiële zin op konden rekenen.

De redenen waarom ook deze financiële duidelijkheid vaak niet in één dag lukte zijn divers. Dit kon komen doordat ouders over veel verschillende toeslagjaren, ook ver in het verleden, beoordeeld wilden worden, en zelf vaak ook niet meer wisten wat er toen exact gebeurd is. Of doordat een ouder graag documenten wilde delen voor de beoordeling, die nog verzameld en/of beoordeeld moesten worden. Meer in het algemeen geven veel ouders aan graag echt te willen begrijpen wat in het verleden gebeurd is, welke berekening nu ten grondslag ligt aan hun compensatie en welke aanvullende mogelijkheden er zijn voor ondersteuning. In combinatie met veel jaren en documenten maakt dit afronding op één dag vaak onhaalbaar.

De lessen uit deze pilots vormen waardevolle input voor de herijking die momenteel plaatsvindt. De inzet van de pilots, namelijk ouders zo snel mogelijk zo veel mogelijk duidelijkheid geven, is een belangrijk thema binnen deze herijking.

- 39 Hoe is de uitwerking van de vijftal pilots met 30 ouders uitgewerkt?

Ervan uitgaande dat uw Kamer met de term 'uitwerking' doelt op de mate waarin ouders tevreden dan wel niet of minder tevreden waren met de uitkomsten van de pilot, merk ik op dat de aanwezige ouders de dag beoordelen met een 8.

- 40 Welke conclusie wordt getrokken uit de pilot "betekenisvol herstel"?

Uit de pilot Betekenisvol Herstel blijkt dat een fysieke ontmoeting tussen de ouder en de persoonlijk zaakbehandelaar van UHT, een ervaringsdeskundige of mediator, het ruim de tijd daarvoor nemen en het maken van excuses een grote bijdrage leveren aan het emotionele herstel van de ouder. Er wordt gezamenlijk met de gemeente een plan

Nr. Vraag/Antwoord

gemaakt om de ouder verder te helpen. Dit biedt transparantie en een fundament voor het herstel van het vertrouwen.

- 41 Waarom worden de uitkomsten van de vijftal pilots niet als input gebruikt voor de herijking?

De uitkomsten van deze pilot dienen zeker als belangrijke input voor de herijking.

- 42 Hoeveel dossiers zijn er voorgelegd aan de Commissie van Wijzen? Zijn dat 1.082 of 1.802 dossiers?

Dit betreft een typefout in de tabel op pagina 10 van de 8^e VGR. Het juiste aantal is 1.802. In de 9^e VGR zal dit wordt gecorrigeerd.

- 43 Hoe kan, gelet op het feit dat ouders bij de CWS zelf - desgewenst met een juridische bijstandsverlener - aannemelijk moeten maken dat er schade is opgetreden en dat er een causaal verband is met het onrecht dat hen is aangedaan, de last die op de schouders van de ouders wordt gelegd worden verlicht en hoe dienen ouders een causaal verband aannemelijk te maken?

De compensatieregeling bepaalt dat indien ouders bovenop de forfaitaire vergoedingen voor materiële en immateriële schade voor een aanvullende schadevergoeding in aanmerking willen komen, zij aannemelijk dienen te maken dat zij meer werkelijke schade hebben geleden dan de reeds ontvangen vergoeding van de UHT (30.000 of hoger) en dat er een causaal verband bestaat tussen deze werkelijke schade en het handelen van de Belastingdienst.

Aannemelijk maken is een juridisch begrip en is een lichtere toets voor het vaststellen van schade en causaal verband dan het standaard uitgangspunt in het civiele recht van 'wie stelt, bewijst'. Ouders met een rechtshulpverlener zullen door deze begeleid worden bij het indienen van een verzoek dat tegemoetkomt aan de maatstaf van aannemelijk maken van schade en causaal verband.

Ouders die zonder rechtshulpverlener een verzoek bij CWS indienen worden door de CWS in de gelegenheid gesteld feiten en omstandigheden naar voren te brengen die relevant zijn voor de beoordeling of de schade en het causaal verband aannemelijk zijn. Dit gebeurt in de vragenbrieven en in het gesprek van de ouders en hun vertegenwoordiger. Alle ouders kunnen op deze manier voldoende begeleid worden bij formuleren van hun verzoek om aanvullende schadevergoeding.

- 44 Waarom ontbreekt in ongeveer een kwart van de verzoeken die zijn ingediend bij de CWS een integrale beoordeling, zodat die verzoeken (nog) niet ontvankelijk zijn? Lopen de verzoeken bij de CWS parallel aan de integrale beoordeling? Moet de integrale beoordeling niet eerst worden afgerond?

De integrale beoordeling moet zijn afgerond voordat ouder een verzoek kan indienen bij de CWS. Desondanks krijgt CWS verzoeken binnen van ouders die nog niet door UHT integraal zijn beoordeeld. In die gevallen kan de CWS de verzoeken nog niet in behandeling nemen. Ouders ontvangen een brief van CWS waarin dit wordt uitgelegd en waarin aan ouders wordt gevraagd om na de integrale beoordeling te bepalen of een verzoek aan CWS nog gewenst is.

Nr. Vraag/Antwoord

Ik begrijp de vraag zo dat het voor ouders wenselijk is om al meteen een verzoek bij CWS in te dienen, ook al is UHT nog niet klaar met de integrale beoordeling. De CWS kan echter alleen over een aanvullende compensatie voor de schade van ouders adviseren. Voor het moment van de integrale beoordeling kan de CWS geen oordeel geven over eventuele meerschade, omdat nog niet vastgesteld is welke schadevergoeding een ouder reeds ontvangt onder de compensatieregeling.

- 45 Welke actiepoint pakt de UHT op bij de constatering dat een kwart van de verzoeken ingediend bij de Commissie Werkelijke Schade (CWS) niet ontvankelijk zijn?

Ouders kunnen pas een verzoek bij de CWS indienen na afronding van de integrale beoordeling. Voor dit moment kan de CWS ook geen oordeel geven over eventuele meerschade, omdat nog niet vastgesteld is welke schadevergoeding een ouder reeds ontvangt onder de compensatieregeling. UHT streeft ernaar dit in alle communicatie richting ouders te benadrukken. Het staat bijvoorbeeld op de website van UHT en in de brieven die ouders ontvangen. UHT besteedt aandacht aan de procedure die CWS hanteert in de webinars die voor ouders georganiseerd worden. De persoonlijk zaakbehandelaar legt ook aan ouder uit dat een verzoek pas kan worden ingediend na de integrale beoordeling.

- 46 Moeten gedupeerde ouders zichzelf aanmelden bij de CWS? Kunnen zij op basis van de schade die door het de UHT wordt vastgesteld, niet automatisch worden doorverwezen om de last op hun schouders te verminderen?

Gedupeerde ouders moeten zelf een verzoek indienen bij CWS. De persoonlijk zaakbehandelaar informeert ouders wel altijd over deze mogelijkheid. De CWS is bedoeld voor een beperkte groep ouders die meer schade heeft geleden als gevolg van de terugvorderingen van de kinderopvangtoeslag. Het staat ouders vrij om aan te geven dat zij menen meer schade te hebben geleden. UHT zal hen dan ook altijd over de mogelijkheden informeren. Ouders kunnen ook juridische ondersteuning bij dit proces krijgen.

- 47 Als de verwachting is dat het aantal niet-ontvankelijke zaken zal afnemen op het moment dat er bij steeds meer zaken een rechtshulpverlener betrokken is, wat betekent dit voor de zaken die eerder niet-ontvankelijk zijn verklaard en waarbij geen rechtshulpverlener betrokken was? Zijn er ouders die geen rechtshulpverlener hadden, wiens zaak niet-ontvankelijk is verklaard en worden deze zaken herzien?

Zodra de integrale beoordeling van ouder is afgerond kan de ouder alsnog bij de CWS terecht, een eerdere niet-ontvankelijkheid staat daaraan niet in de weg.

- 48 Uit welke onderdelen bestaat het tussenevaluatieverslag, mede gelet op het feit dat de CWS nog niet beschikt over voldoende capaciteit voor het verkorten van de doorlooptijden?

De CWS streeft naar een zodanige werkwijze en structuur, waarin zaken binnen reële termijnen kunnen worden afgerond. De CWS komt op basis van 50 casussen met een rapport om – in aanvulling op de informatie die reeds op de website staat – meer inzicht te bieden hoe de CWS inhoudelijk naar zaken kijkt. Verder zal in het rapport een verslag van de voortgang van het opschalingproces dat recentelijk is gestart worden beschreven.

Nr. Vraag/Antwoord

- 49 De werkvoorraad van de Bezwaarschriftenadviescommissie (BAC) is toch 499 (801-221-67-14) en niet 380?

Het verschil van 119 wordt in de tekst als volgt verklaard: deze 119 bezwaren worden door de BAC nog gescreend. Soms blijken bezwaren bijvoorbeeld voor de Belastingdienst bestemd, of is de BAC van UHT om een andere reden niet-ontvankelijk. Pas na screening telt de BAC het bezwaar mee in de voorraad.

Dat gezegd hebbende: vermoedelijk is inderdaad een belangrijk deel van die 119 bezwaren, nieuwe voorraad.

- 50 Wat is de duiding van de passage dat ouders graag gebruikmaken van de mogelijkheid om het bezwaarschrift in een hoorzitting toe te lichten? Draagt dit bij aan het herstel dat wordt beoogd om aan de ouders te bieden?

De zitting biedt ouders (nog eens) de kans het eigen verhaal te vertellen. De voorzitters en vertegenwoordiger van UHT luisteren naar dat verhaal en reageren daarop. Dit kan bijdragen aan het herstel. Bovendien wordt alles wat besproken is betrokken in het advies en daarmee dus in de beslissing op bezwaar.

- 51 Is het nieuwe automatiseringssysteem van de BAC nu op orde? Zijn dit vergelijkbare investeringen in ICT als bij de CWS?

Ja, de investeringen zijn vergelijkbaar. Het systeem voor de BAC is geïnstalleerd en geïmplementeerd. De BAC werkt nu nog aan de migratie van dossiers en gegevens invoeren.

- 52 Wat was, ondanks de bijgestelde werkwijze van de BAC die leidt tot 40-60 adviezen per maand, terwijl er een instroom is van 100 bezwaren per maand, de reden om de opschaling van de BAC in twee fases uit te zetten en niet parallel aan het proces de adviesprocedure uit te werken?

De huidige opschaling is al maanden geleden ingezet en leidt tot een behandelcapaciteit van 40-60 bezwaren per maand. Inmiddels is de instroom hoger en dus wordt verder opgeschaald. Dat wordt bedoeld met de 2^e fase.

- 53 Worden in het geval van het contact over brede ondersteuning van ouders met een ondersteuningsvraag deze contacten op één of andere manier vastgelegd?

Gemeenten registreren zelf, in hun eigen systemen, welke ondersteuningsvragen worden gesteld en hoeveel ouders een ondersteuningsvraag hebben.

- 54 Wat zijn de redenen van het feit dat bij 25 procent van de ouders is geen initieel contact gelegd door gemeenten en welke actiepunten zijn weggelegd voor de UHT en de keten?

Gemeenten hebben met 73 procent van de (mogelijk) gedupeerde ouders waarvan gemeenten de gegevens van UHT hebben gekregen contact gelegd. Er zijn meerdere oorzaken, waardoor nog niet met iedereen contact is gelegd. De meest voorkomende is dat zowel UHT als de gemeente geen (actieve) contactgegevens kan achterhalen van deze ouders of dat opgegeven contactgegevens niet correct of onvolledig blijken te zijn. Daarnaast ontvangen gemeenten van UHT frequent gegevens van ouders die zich recent hebben aangemeld als mogelijk gedupeerde. Met deze ouders wordt nog contact gezocht.

Nr. Vraag/Antwoord

Er zijn ook ouders die niet reageren op verzoeken tot contact. Dat wordt vanuit de hersteloperatie altijd gerespecteerd. Indien een ouder zich op dit punt bedenkt is op ieder moment contact en toegang tot de brede ondersteuning mogelijk.

- 55 Wat doet het Rijk, gelet op het feit dat de organisatie van de ondersteuning vanuit gemeenten sterk afhangt van de lokale capaciteit en een aantal gemeenten aangeeft niet de ondersteuning te kunnen bieden die wenselijk is, en wat kan het Rijk nog meer doen om dat te ondervangen en gemeenten meer in staat te stellen om de gewenste ondersteuning wel te kunnen bieden?

Gemeenten werken hard om alle gedupeerden ruimhartig te ondersteunen en hebben de toezeggingen vanuit het rijk dat ze hiervoor gecompenseerd worden. Een aantal gemeenten heeft meer behoefte aan vastgestelde kaders en regelingen. Vanuit het rijk wordt hier invulling aan gegeven via het wetsvoorstel herstel toeslagen. Ook ben ik voornemens om op korte termijn, in samenwerking met gemeenten en de VNG, een aangepaste Specifieke Uitkering voor gemeenten te publiceren waarmee gemeenten betere inzichten krijgen in de welke ondersteuning op welke wijze wordt gecompenseerd.

Een zeer kleine groep gemeenten geeft aan qua organisatiecapaciteit niet de ondersteuning te kunnen bieden aan (mogelijk) gedupeerde ouders die wenselijk is De VNG bekijkt hoe deze gemeenten ondersteund kunnen worden.

- 56 Hoe wordt bij gemeenten bepaald wie het eerste contact legt, bijvoorbeeld medewerkers uit de schuldhulpverlening, medewerkers werk en inkomen of gezinscoaches, met de gedupeerde ouders?

Dit hangt onder meer samen met de inrichting van de gemeentelijke organisatie. Kenmerkend voor de gemeentelijke inzet is dat deze passend bij lokale omstandigheden en behoeften van (mogelijk) gedupeerde ouders is vormgegeven. Hier worden vaak aparte teams of een lokaal steunpunt voor ingericht. Het leggen van het eerste contact gebeurt m.n. door medewerkers werkzaam in het sociaal domein.

De VNG en UHT ondersteunen gemeenten bij het leggen van het eerste contact en wat daarbij voor ouders van belang is. Een zeer kleine groep gemeenten geeft aan qua organisatiecapaciteit niet de ondersteuning te kunnen bieden aan (mogelijk) gedupeerde ouders die wenselijk is.

- 57 Waarop is de kwalificatie "kwijschelding van schulden komt goed op gang" gebaseerd? Hoe wordt invulling gegeven aan de verzochte wettelijke en financiële kaders? Gaat het hierom specifieke uitkeringen (SPUK)?

Het gaat hier om het kwijschelden van lokale publieke schulden van ouders. In de gemeenten (20%) die hiermee reeds zijn begonnen woont 48% van de mogelijk gedupeerde ouders. In totaal heeft 41% van de gemeenten het collegebesluit dat kwijschelden mogelijk maakt genomen. Nog eens 27% staat op het punt dat te doen.

Het collegebesluit stelt gemeenten in staat om vooruitlopend op de Wet herstel toeslagen kwijschelden mogelijk te maken. Dit is aangevuld met een reikwijdte document dat hen helpt kaders rondom kwijschelding te bepalen. De nog te publiceren SPUK(s) stellen gemeenten vervolgens in staat om kosten die worden gemaakt voor hun inzet rondom het

Nr. Vraag/Antwoord

kwijtschelden, en de daadwerkelijke kosten van het kwijtschelden, aan het Rijk te melden voor compensatie.

- 58 Hoe kunnen de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en de UHT-keten gemeenten ondersteunen om de ondersteuning te bieden aan ouders die wenselijk is?

De VNG heeft een Steunpunt Hersteloperatie ingericht om gemeenten bij te staan bij het inrichten en organiseren van de ondersteuning van (mogelijk) gedupeerde ouders. In het steunpunt komen verschillende expertises (implementatie, juridische expertise, communicatie) bij elkaar, worden kennis en ervaring samengebracht en proactief diensten, producten en advies met gemeenten gedeeld.

Het delen van ervaringen is een belangrijk onderdeel van de ondersteuning. Dit gebeurt onder andere door wekelijkse nieuwsbrieven, het twee keer per week organiseren van inmiddels al ruim 60 (be)spreekuren met gemeenten met gemiddeld zo'n 45 deelnemers, een routekaart met handreikingen en een website met artikelen waarin ervaringen zijn beschreven. Op deze wijze worden initiatieven gedeeld onder alle gemeenten. Daarnaast beantwoordde VNG dit jaar al 1500 van vragen van gemeenten per mail en telefoon. Ook bevragen gemeenten het ouderpanel en maken zij gebruik van ervaringsdeskundige ouders om de benadering en dienstverlening zo goed mogelijk vorm te geven.

Bij de inhoudelijke uitwerking van deze ondersteuning werkt de VNG nauw samen met UHT.

- 59 Hoe kan het dat één van de redenen waarom ouders niet altijd bereikt kunnen worden het ontbreken van contactgegevens is? Wordt daar niet naar gevraagd bij het indienen van hun zaak bij de UHT, de CWS of bij de start van hun herstelproces?

De werkwijze is dat UHT contactgegevens van ouders vraagt. Ouders hebben soms niet hun volledige contactgegevens opgegeven of deze blijken niet correct te zijn. Gemeenten mogen voor dit specifieke doel met gegevens in de BRP vergelijken, maar ook dat levert niet altijd actieve contactgegevens op.

- 60 Welke actiepunten volgen voor de VNG en de UHT-keten uit het feit dat de helft van de gemeenten aangeeft dat vrijwel alle mogelijk gedupeerde ouders binnen de gemeenten zijn bereikt en dat redenen voor het niet bereiken van ouders het ontbreken van contactgegevens, onvoldoende capaciteit of terughoudendheid in contact opnemen, zijn? Welke actiepunten volgen hieruit voor de VNG en de UHT-keten?

Zie antwoord 55 en 59

- 61 Wordt bij de uitwerking van de aanvullende regelingen al nagedacht over de belangrijkste ondersteuningsbehoeften van kinderen, ex-partners ten aanzien van andere toeslagen?

Ik begrijp deze vraag als een vraag of er bij het vormgeven van de oplossingen voor kinderen en ex-partners van KOT-gedupeerden, en gedupeerden van andere toeslagen ook wordt gekeken naar bredere ondersteuning.

Wat betreft ex-partners onderzoeken wij de mogelijkheden voor ondersteuning via gemeenten. Gemeenten bieden al ondersteuning op de vijf leefgebieden aan het gezin van gedupeerde ouders. Deze hulp is hiermee ook beschikbaar voor thuiswonende kinderen.

Nr. Vraag/Antwoord

Wij verkennen aanvullend de mogelijkheden om ondersteuning te bieden aan uitwonende kinderen van gedupeerden.

Gezien gedupeerden van andere toeslagen gemiddeld een significant lagere terugvordering hebben ten opzichte van KOT-gedupeerden en er geen indicatie is van hardheden die dezelfde schrijnende gevolgen hebben als de "alles of niets" benadering bij KOT, acht het kabinet het passend om bij de andere toeslagen geen bredere ondersteuning vorm te geven vanuit de hersteloperatie.

- 62 Is er sprake van regie bij ouders als zij leidend zijn in de invulling van de (lotgenoten)bijeenkomst?

Een aantal gemeenten organiseert aparte (lotgenoten)bijeenkomsten waarbij ouders, ervaringsdeskundige ouders, UHT en gemeenten gezamenlijk aan tafel zitten en de ouder leidend is in de invulling van de bijeenkomst. Zij bepalen de inhoud van de bijeenkomsten.

Op dit moment ben ik in overleg over de vormgeving van lotgenotencontact. Ik heb verschillende voorstellen ontvangen voor het faciliteren van contact tussen lotgenoten. Hierbij is het van belang dat de behoeften en wensen van ouders leidend zijn.

- 63 Waar lopen gemeenten die minder goed in staat te zijn om de opeisbare vorderingen te pauzeren met de gegevens die vanuit de UHT worden ontvangen, tegenaan in het pauzeren van de schulden? Welke gegevens missen deze gemeenten en hoe kunnen die alsnog worden aangeleverd?

De vraag in de enquête van de VNG ging over de gegevens van het UHT en hoe goed gemeenten daarmee uit de voeten kunnen bij het pauzeren van de opeisbare vorderingen; niet over het pauzeren zelf. Zie vraag 64 voor meer toelichting op de vraagstelling.

93% van de gemeenten heeft geantwoord met de gegevens in staat te zijn de opeisbare vorderingen te pauzeren 7% procent van de gemeenten geeft aan dat ze met de gegevens van UHT minder goed in staat zijn om vorderingen te pauzeren. Deze gemeenten geven onder meer aan dat ze graag een vast contact willen bij UHT om vragen over vorderingen te stellen. Ook lopen gemeenten soms aan tegen casuïstiek bij ouders waarbij rond het pauzeren goed moet worden nagegaan welke vorderingen daarvoor in aanmerking komen. Zie ook antwoord 64.

- 64 Hoe komt het dat 56 procent van de gemeenten goed in staat zijn om de opeisbare vordering te pauzeren? En zeven procent van de gemeente daar minder goed in staat is? Wat betekent 45 procent "neutraal"?

De VNG heeft in de kwalitatieve enquête gevraagd óf de gemeenten goed in staat zijn om met de gegevens van UHT de opeisbare vorderingen te pauzeren. In de antwoordcategorieën waren de opties: Helemaal mee eens, mee eens, neutraal, niet mee eens, helemaal niet mee eens. Er is niet gevraagd wat de gemeente bedoelt met het antwoord neutraal.

- 65 Hoe komt het dat gemeenten meer bezig zijn met het voorkomen van precedent scheppen in het kwijtscheldingsproces in plaats van de voorbereiding dan wel uitvoering van kwijtschelden van publieke schulden? Wat is hierin de rol van het steunpunt hersteloperatie?

Nr. Vraag/Antwoord

Gemeenten zijn voortvarend gestart met de kwijtschelding. Een groot aantal gemeenten is hier reeds mee begonnen of heeft de benodigde besluiten om kwijtschelding mogelijk te maken genomen.

Het steunpunt hersteloperatie van de VNG heeft actief contact gezocht met een aantal gemeenten die nog niet zijn gestart met het kwijtschelden. Daarin is duidelijkheid gegeven over de stand van zaken. Ook heeft het herstelpunt het format collegebesluit opgesteld inclusief een kaderstellende toelichting om gemeenten comfort te geven met het opstarten van de kwijtschelding van publieke schulden

Een aantal gemeenten heeft aangegeven behoefte te hebben aan vastgelegde wettelijke en financiële kaders. Er wordt via de wet herstel toeslagen en nieuwe Specifieke Uitkeringen aan het invullen van deze behoefte gewerkt waarbij het voornemen is zo spoedig mogelijk het wetsvoorstel aan uw Kamer te doen toekomen en nog dit jaar de nieuwe SPUKS te publiceren.

- 66 Wat zijn de voorbeelden waarover het ouderpanel door gemeenten wordt bevraagd?

Gemeenten zijn onder meer op zoek naar ervaringsdeskundige ouders om in te zetten binnen de lokale hersteloperatie in het contact met gedupeerde ouders om de benadering van ouders en dienstverlening aan hen zo goed mogelijk vorm te geven. Ook vragen gemeenten om brieven - die zij in concept hebben - te beoordelen, of willen ze dat leden van het Ouderpanel helpen bij te organiseren bijeenkomsten. Ook lotgenoten-contacten die gemeenten willen worden soms ondersteund door leden van het Ouderpanel. Tot slot staan leden van het Ouderpanel individuele gedupeerden soms bij als deze gedupeerde het zwaar vindt om zonder ondersteuning in gesprek te gaan met de gemeente.

- 67 Waarom is het niet mogelijk voor gedupeerde ouders om bij een nieuwe start alle compensatie te behouden? Waarom wordt er gestreefd naar het behouden van "zoveel mogelijk" van hun compensatie?

In het beleid voor schulden zijn enkele type schulden uitgesloten, zoals schulden ten gevolge van fraude, hoofdsommen van leningen, of -voor private schulden- schulden die zijn ontstaan voor 2006 (de start van Toeslagen). Daarom kan niet worden gesteld dat het doel van het beleid is dat alle compensatie behouden kan worden.

- 68 Is er, gelet op het feit dat sinds 1 september ouders aan de UHT toestemming geven om hun gegevens te delen met de gemeenten, een overzicht te geven van het aantal toestemmingen van ouders en het aantal ouders dat geen toestemming geeft?

Van ca 1100 mensen is bekend of ze hiervoor toestemming hebben gegeven. Bij 70% is dit het geval.

- 69 Wat zijn de voorbeelden van mogelijke impasse in de dienstverlening door UHT-gemeenten?

Als een ouder niet de passende hulp krijgt die hij op dat moment nodig heeft, schakelen UHT en gemeenten met elkaar wie hierin wat kan doen om deze hulp te organiseren. Deze hulp kan divers van aard zijn. De realiteit is dat niet altijd alle gevraagde ondersteuning kan worden geboden. Dit is bijvoorbeeld het geval rond huisvesting en GGZ-trajecten waar breed maatschappelijk al grote uitdagingen spelen of wachtlijsten bestaan.

Nr. Vraag/Antwoord

70 Om hoeveel ouders gaat het bij "gewenste tempo inzet dienstverlening"?

Deze uitspraak is bedoeld als een algemene notie in relatie tot de dienstverlening van UHT en door gemeenten. Het is niet mogelijk een concreet aantal te geven.

We proberen alle ouders zo snel mogelijk te helpen. Ieder dag die een ouder moet wachten op dienstverlening, van het UHT, of door gemeenten, is vervelend. Zeker wanneer er sprake is van urgente situaties. Het is voor ouders van belang dat bij de beoordeling van urgente situaties binnen de keten ook wordt gekeken welke ouders vanuit het perspectief van gemeentelijke ondersteuning voorrang zouden moeten krijgen. In lijn met motie van Dijk wordt hier momenteel aan gewerkt. Onder meer via het Casuïstiek-overleg en via het Serviceteam van UHT zijn ingangen gerealiseerd om dit soort urgente situaties onder de aandacht te brengen, te bespreken en te bekijken of voorrang gegeven kan worden .

71 Om welk onbegrip en gebrek aan inzicht gaat het tussen de VNG en de UHT?

Zowel UHT als de VNG en gemeenten werken hard aan de hersteloperatie. Om richting elkaar inzicht te krijgen in de werkzaamheden, dilemma's en keuzes die worden gemaakt zijn twee webinars georganiseerd. Die hielpen over en weer om de samenwerking verder te stroomlijnen. Zo begrijpt een PZB'er nu (nog) beter hoe gemeenten opereren en kan vervolgens met een gedupeerde ouder vanuit zowel UHT als de gemeente een, bij de rol passend, volledig en correct verwachtingspatroon worden overgebracht over de beoordeling, brede ondersteuning, kwijschelding en rol van alle partijen. De webinars waren zeer goed bezocht met ruim 300 deelnemers en worden de komende periode herhaald.

72 Waar houdt, gelet op het feit dat over het algemeen het proces van het pauzeren van schulden naar tevredenheid loopt, die algemeenheid op? Waar of wanneer loopt het proces niet naar tevredenheid?

Over het algemeen zijn we tevreden met hoe het pauzeren nu loopt. Desalniettemin zijn er in de afgelopen maanden enkele fouten gemaakt, bijvoorbeeld rondom datalevering. Deze fouten zijn in paragraaf 1.8 van de 8^e VGR vermeld. Naar aanleiding van deze fouten zijn onderliggende processen aangepast en is er een extra controlemechanisme ingebouwd om dit in de toekomst te voorkomen.

73 Wat wordt bedoeld met het (zoveel mogelijk) kunnen behouden van de compensatie, wanneer het gaat om de ouders in de WSNP/MSNP (wettelijke schuldsanering)? Waarom staat er niet "volledig behouden"?

In beginsel wordt de compensatie volledig ter beschikking gesteld aan de gedupeerde. Niet alle schulden vallen echter in een WSNP-traject. Zo zijn schulden door geldboetes, ontneming van wederrechtelijk verkregen voordeel, betaling van een geldsom aan een slachtoffer, betaling aan de benadeelde partij van een geldbedrag en verplichting tot schadevergoeding opgelegd door de civiele rechter na een strafrechtelijke veroordeling reeds uitgesloten op grond van artikel 358, vierde lid, Fw. Daarnaast zijn schulden die voortvloeien uit oplichting uitgesloten van compensatie (art 326 Wetboek van Strafrecht). Het kan dus zijn dat in deze gevallen de compensatie moet worden ingezet om deze vorderingen te betalen.

Nr. Vraag/Antwoord

- 74 Waarom worden publieke schulden gekwijt tot en met 31-12-2020 en private schulden tot en met 1-6-2020?

De datum van 31-12-2020 voor publieke schulden is vastgelegd in het beleidsbesluit 'Catshuisregeling' en heeft te maken met het ontstaan en vaststellen van materiele en formele Belasting- en Toeslagschulden per kalenderjaar.

De regeling voor private schulden is later tot stand gekomen dan die van publieke schulden. Om te zorgen dat deze vertraging niet in het voordeel zou vallen van de overheid hebben we gekozen om de termijn te verschuiven naar 1 juni. De termijn ligt in het verleden om geen oneigenlijke werking van de regeling te creëren.

- 75 Wat is de reden dat uit de tabel van het UWV blijkt dat op dit moment er meer kwijtscheldingen zijn dan gedupeerden?

Hier is een typefout gemaakt. Hier had moeten staan dat er bij 431 gedupeerden schulden zijn kwijtgescholden in plaats van bij 2.431 gedupeerden.

- 76 Wat zijn, gelet op het feit dat bij 29.664 ouders 2.083 keer is kwijtgescholden, de redenen bij de gedupeerde ouders waarbij publieke schulden bij de Belastingdienst Toeslagen niet zijn kwijtgescholden?

Het kwijtscheldingsproces bij de Belastingdienst is gestart met een handmatige beoordeling en verwerking. Tot nu toe zijn de schulden van 2.083 ouders kwijtgescholden. Sinds kort is het proces geautomatiseerd en kan er sneller en met grotere capaciteit worden kwijtgescholden.

- 77 Klopt het dat met de opschaling van 2.000 kwijtscheldingen per week het tot einde jaar niet zal zijn gelukt om de kwijtschelding voor alle gedupeerden af te handelen? Tot wanneer loopt de pauzeknop voor deze gedupeerde ouders?

Met de huidige planning van 2.000 per week gaat het inderdaad niet lukken om voor het eind van het jaar alle Belasting- en Toeslagen kwijtscheldingen te behandelen. Er wordt op dit moment 30 FTE ingezet met een opschaling naar ca. 60 FTE vanaf november. De verwachting is dat de afhandeling dan ook sneller gaat. Zolang deze kwijtschelding nog niet is afgerond blijft de pauzeknop gehandhaafd.

- 78 Kan, gelet op het feit dat een negatieve registratie bij het BKR zal worden verwijderd nadat een schuld is betaald aan de kredietaanbieder, dit niet eerder plaatsvinden, bijvoorbeeld op het moment dat er is vastgesteld dat een ouder is gedupeerd en diens schulden dus zullen worden kwijtgescholden?

De kredietaanbieder is wettelijk verplicht om door te geven dat een lening is afbetaald. Inmiddels bevat de website voor gedupeerde ouders uitgebreide informatie voor ouders over hoe zij in het geval van een BKR-registratie kunnen handelen, en wat zij kunnen doen als een registratie niet (meteen) wordt verwijderd. De hersteloperatie heeft echter zelf geen inzicht in de BKR-registraties, en de afwikkeling daarvan. Wij sporen kredietverstrekkers wel aan om deze z.s.m. te verwijderen. Hierbij ondersteunen we waar dat kan door middel van de juiste informatievoorzieningen te bieden. Wanneer ouders een signaal geven dat dit niet of onvoldoende snel gebeurt zullen we daarover contact opnemen met de betreffende kredietverstrekker.

Nr. Vraag/Antwoord

- 79 Wat doet het Rijk, gelet op het feit dat slechts een aantal verzekeraars heeft toegezegd dat zij bij gedupeerde ouders niet meer kijken naar betalingsachterstanden waardoor zij weer een verzekering kunnen afsluiten, om alle verzekeraars zover te krijgen?

We hebben afspraken gemaakt met het Verbond van Verzekeraars en hierbij zijn bijna alle schade- en levensverzekeraars aangesloten. Het Verbond van Verzekeraars heeft zijn leden dringend geadviseerd om bij gedupeerde ouders niet meer te kijken naar wanbetalersregistratie voortkomend uit betalingsachterstanden ontstaan door de toeslagenaffaire. Daardoor kunnen zij makkelijker weer een verzekering afsluiten.

- 80 Hoe komt het dat gemeenten nog niet de schulden hebben kwijtgescholden van ouders in WSNP-MSNP-trajecten (schuldsaneringstrajecten)? Hoe kunnen ouders een nieuwe start maken?

Ouders in een WSNP of MSNP traject kunnen zowel publieke als private schulden hebben. De private schulden worden momenteel afbetaald door Toeslagen, publieke schulden worden tegelijkertijd kwijtgescholden. Voor gemeenten geldt dat zij een Collegebesluit moeten nemen voordat zij overgaan tot kwijtschelding. Dit is nog niet door alle gemeenten gedaan. Zoals in de VGR in paragraaf 1.3 genoemd zijn hier verschillende redenen voor. De VNG adviseert gemeenten met prioriteit WSNP en MSNP schulden kwijt te schelden.

- 81 Wat is, los van het gebruik van de website, de rol van de UHT bij het verwijderen van BKR-registratie? Moeten de ouders dit zelf laten verwijderen? Is hiermee voldaan aan motie Jetten/Segers, die "het kabinet verzoekt, alles op alles te zetten om te zorgen dat het BKR deze negatieve registraties zo snel mogelijk verwijdert"?

In de samenwerking tussen BKR, de VNG, UHT en de kredietverstrekkers is een werkinstructie opgesteld die de afspraken vanuit de motie Jetten/Segers en het moratorium uit amendement Ladders/van Weyenberg tot uitvoering brengt.

Er zijn afspraken gemaakt dat de negatieve BKR-registraties worden verwijderd. Schuldeisers moeten dit zelf doen. In de werkinstructie is dan ook opgenomen dat op het moment dat de schuld is opgelost, de kredietverstrekker de negatieve registraties zo snel mogelijk verwijdert. Dus ook op het moment dat de schulden zijn afgewikkeld door SBN, zal er worden gecommuniceerd naar de schuldeiser dat deze de negatieve BKR-registraties verwijdert.

Indien ouders vastlopen, dan is er altijd de mogelijkheid om contact op te nemen met het serviceteam. Die kunnen dan zorgen dat er contact wordt gelegd met de schuldeiser.

- 82 Klopt het dat de gesprekken over het opheffen van het beschermingsbewind van gedupeerde ouders en wat er nodig is om ouders van voldoende leefgeld te voorzien nog niet zijn begonnen? Wat moeten wij ons voorstellen bij het statement dat er 'op korte termijn' aan die gesprekken begonnen zal worden?

Er is eerder gesproken met beschermingsbewindvoerders en vertegenwoordiging van de kantonrechters en er zijn afspraken gemaakt over het verhogen van leefgeld. En er is aandacht gevraagd voor het snel opheffen van het beschermingsbewind waar mogelijk. Ik ga deze maand verder met beschermingsbewindvoerders in gesprek om uit te wisselen

Nr. Vraag/Antwoord

wat hun ervaringen tot nu toe zijn en of er mogelijkheden zijn om verder te kunnen versnellen.

- 83 Hoe ziet de oplossing eruit als ouders niet zijn gedupeerd en de hogere bestuursrechtelijke premie moeten betalen? Is de gemeentelijke schuldhulpverlening in dat geval aan zet?

Als ouders niet gedupeerd zijn, dan geldt het reguliere proces: als de verzekerde alle openstaande schulden bij de zorgverzekeraar betaalt of er wordt hiervoor een betalingsregeling getroffen, dan wordt per eerste van de volgende maand weer de normale premie opgelegd.

Als alle schulden bij de zorgverzekeraar zijn voldaan, dan volgt definitieve afmelding voor de wanbetalersregeling. Het CAK int dan geen eventuele openstaande bestuursrechtelijke premie meer. Deze worden kwijtgescholden.

Veel gemeenten vragen bij het CAK de lijst op met wanbetalers zorgpremie in hun gemeente. Op basis hiervan kan schuldhulpverlening hulp bieden.

- 84 Is het reëel om te verwachten dat gemeentes ouders met achterstallig zorg gaan helpen als gemeentes meer bezig zijn met het voorkomen van precedent scheppen in het kwijtscheldingsproces?

Gemeenten hebben in de hersteloperatie twee rollen. Enerzijds de rol in de brede ondersteuning van (mogelijk) gedupeerden ouders op de vijf verschillende leefgebieden. Anderzijds kunnen gemeenten schuldeiser zijn van vorderingen. Deze rollen zijn in de uitvoering door gemeenten gescheiden. De brede ondersteuning wordt actief aangeboden ongeacht de status in het kwijtscheldingsproces.

Dit is voor alle gemeenten het geval. De brede ondersteuning komt voort uit wettelijke regelingen die op gemeentelijk niveau zijn belegd rond het sociaal domein. Iedere gemeente heeft ook een rol rondom het heffen van lokale vorderingen/belastingen en kan vanuit die hoedanigheid dus de rol van schuldeiser hebben. Dit zijn gescheiden trajecten. Ook in de hersteloperatie mogen binnen de gemeenten gegevens die vanuit de vraag om ondersteuning op brede hulp worden gedeeld alleen voor dat doel worden ingezet (doelmatigheid) en niet met invordering worden gedeeld.

- 85 In hoeveel gevallen gaat het bij ouders om beschermingsbewind? Is hiervoor, net als bij het MSNP-loket een beschermingsbewind-loket, gelet op de vele vragen? Zo nee, waarom niet?

Op dit moment kunnen wij niet direct inzien hoeveel ouders er onder beschermingsbewind staan. Er wordt uitgezocht of wij dit kunnen achterhalen.

Het verschil tussen WSNP/MSNP en beschermingsbewind is dat het bij WSNP/MSNP om schuldsaneringstrajecten gaat. Daar ouders naar verwachting vaak dankzij de problemen met toeslagen in de schuldenproblematiek zijn gekomen, is besloten te zorgen dat ouders deze trajecten z.s.m. kunnen verlaten. Om dat mogelijk te maken is het loket ingericht. Hier worden schuldenlijsten ingediend zodat deze kunnen worden opgelost.

Nr. Vraag/Antwoord

Bij beschermingsbewind is er geen sprake van schuldsanering en is geen apart loket ingericht. We zijn met beschermingsbewindvoerders in overleg om zorg te dragen voor een goede informatievoorziening.

- 86 Klopt het dat het College voor de Rechten van de Mens geen enkel verzoek tot oordeel heeft afgehandeld?

Dit klopt. Ik had graag gezien dat er inmiddels al zittingen zouden hebben plaatsgevonden, maar het College voor de Rechten van de Mens (College) maakt hierin haar eigen zelfstandige keuzes. Het College heeft ervoor gekozen om het plannen van zittingen aan te houden totdat het zaaksoverstijgende onderzoek is afgerond. Dit (voor)onderzoek is noodzakelijk voor een zorgvuldige afweging van de vraagstukken die de individuele zaken opwerpen. Op korte termijn ga ik met het College hierover in gesprek.

- 87 Zijn ouders bij het aanleveren van informatie aan het College voor de Rechten van de Mens en het verzoek tot oordeel in afwachting van de UHT-keten of de VNG?

Ouders die een verzoek tot oordeel hebben ingediend, worden desgewenst bij het aanleveren van informatie ondersteund door lokale of regionale Anti Discriminatie Bureaus (ADB's). Het is mogelijk dat sommige ouders in afwachting zijn van hun persoonlijk dossier dat zij bij UHT hebben opgevraagd. Nu er nog geen zittingen zijn gepland vormt dat op dit moment geen knelpunt in de voortgang van de afhandeling van de zaken bij het College voor de Rechten van de Mens.

- 88 Heeft halverwege 2022 iedereen die hierom heeft gevraagd zijn of haar persoonlijke dossier in handen?

Halverwege 2022 zijn alle dossiers die in 2019 en 2020 zijn opgevraagd samengesteld. De ouders dit jaar (2021) een verzoek hebben gedaan zijn dan nog niet behandeld. Er wordt een inhaalslag gemaakt en het aantal persoonlijke dossiers dat in augustus wordt opgeleverd is vier keer zo hoog als in januari. Desalniettemin blijft de afdeling verzoek persoonlijke dossiers opschalen en versnellen om de achterstand weg te werken. Begin 2022 wordt een indicatie gegeven wanneer alle verzoeken die dit jaar zijn gedaan afgerond zullen zijn.

- 89 Gratis bellen is alleen mogelijk met een persoonlijk zaakbehandelaar, maar hoe zit het met het callback serviceteam? Is dit ook mogelijk voor ouders in het buitenland? Welke acties zijn er om drempel voor contact met de UHT te verkleinen?

Ook voor ouders in het buitenland is het naast bellen met het reguliere nummer van het serviceteam ook mogelijk een terugbelverzoek in te dienen. Meer informatie voor deze doelgroep is te vinden via <https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/ouders-die-nu-in-het-buitenland-wonen/>. De pagina voor een terugbelverzoek aan het serviceteam voor ouders in het buitenland is via <https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/contact/contact-vanuit-het-buitenland/> te vinden. Het terugbelformulier voor ouders die bellen vanuit het buitenland wordt dagelijks ongeveer 5 à 10 keer ingevuld. Deze verzoeken worden binnen 3 werkdagen teruggebeld, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de tijdzone van het land waar de ouder woont.

- 90 Wat is de onderzoeksopdracht van Motivaction bij het meten afronding en nazorg?

Nr. Vraag/Antwoord

Op verzoek van UHT voert Motivaction een onderzoek uit onder ouders die een uitkomst ontvangen hebben van de beoordeling van hun zaak over de kinderopvangtoeslag. Het onderzoek richt zich op het achterhalen hoe ouders het herstelproces hebben ervaren. Daarnaast onderzoekt Motivaction bij ouders op welke onderwerpen in het leven zij nog grote problemen ervaren en welke hulpbehoeften zij daarin hebben.

- 91 Hoeveel mensen maken gebruik van de callback van het serviceteam en wat is de afhandelingstijd hiervan?

Er zijn verschillende soorten callback te onderscheiden. Er kan via de website tot op een kwartier nauwkeurig een terugbelverzoek worden ingediend. Deze afspraken worden tijdig nagekomen omdat het aantal beschikbare afspraken via het formulier is afgestemd op de beschikbare capaciteit. Dit is het moment dat door de ouder zelf is gekozen. Een andere variant van callback is al langer mogelijk, wanneer bij een in te stellen lengte van de wachtrij (momenteel 5 minuten) iemand niet zelf hoeft te wachten maar de verbinding kan verbreken. De ouder wordt dan in een virtuele wachtrij geplaatst en automatisch teruggebeld wanneer de ouder aan de beurt is. Deze callback functionaliteiten worden door meerdere werkstromen gebruikt, het is nog niet mogelijk om deze uit te splitsen naar specifiek Serviceteam.

- 92 Kan iets meer worden gezegd over het leervermogen/het leerproces bij de gemaakte fouten behalve de technische aanpassing van onder andere de processen, het inbouwen van controlemechanismes en het aanpassen van werkinstructies?

Op grond van geconstateerde onvolkomenheden in dataselecties is gebleken dat de kwaliteit van data vooral afhankelijk is van de kwaliteit van de brondata en de registratie. Om het leervermogen of leerproces op dit aspect te bevorderen wordt nu vanuit een daarop gericht project gewerkt aan het continu leren van de uit controles geconstateerde oorzaken van fouten. Dit kan betrekking hebben op processen en werkinstructies, maar ook op informatievoorziening en kennis.

- 93 Hoe vaak zijn ouders onterecht als afgemeld aangemerkt? Wat zijn de acties die deze ouders hebben ondervonden?

Bij een controle van een selectie van 5.700 ouders ten behoeve van het versturen van een brief bleek dat 55 ouders onterecht als afgemeld geregistreerd stonden. Uit deze controle bleek dat het uitzonderlijke registratiefouten betreft. UHT voert controle en zo nodig herstel uit van alle ouders die als afgemeld geregistreerd staan. Ouders worden hierover telefonisch geïnformeerd.

We zijn druk bezig om te zorgen dat dit in de toekomst niet meer voor kan komen. Er is een verbeterde controle om goed in te gaten te houden dat ouders in de juiste categorieën worden ingedeeld.

- 94 Wat is precies de uitrol van pilot Zwolle en de aandacht voor signalen van discriminatie?

In de pilot in Zwolle zijn nieuwe behandelkaders getest. In de behandelkaders zijn ook aanpassingen opgenomen over de behandeling van signalen van discriminatie. Dit naar aanleiding van de geconstateerde situatie dat pzb-ers niet altijd alle onderliggende documentatie over CAF-onderzoeken tot hun beschikking hadden. De pilot in Zwolle heeft

Nr. Vraag/Antwoord

geleid tot kleine aanpassing van de behandelkaders om de werkbaarheid te vergroten. Deze kaders zijn de laatste week van september voor heel UHT ingevoerd.

- 95 Kan er een preciezere definitie worden gegeven van "kinderen" en "(ex)partners"? Gaat het bijvoorbeeld ook om kleinkinderen binnen een huishouden? Of om pleegkinderen? Kan er voorts duidelijkheid komen over het feit dat een ex in de ex-regeling een andere ex is, dan de ex in de regeling private schulden?

Nee, ik kan op dit moment nog geen preciezere definitie geven van kinderen en ex-partners. Zoals ik schreef in de 8^e VGR (paragraaf 2.1) werken wij op dit moment de aanvullende regelingen uit.

Zoals eerder aangegeven in de 7e VGR richten we ons met het programma leven op de rit op alle kinderen van gedupeerde ouders. Hoe we dit vormgeven in de uitvoering, ook voor pleegkinderen en stiefkinderen, werken we op dit moment uit. Kleinkinderen vallen hier niet binnen.

In de regeling private schulden gaat het om de huidige toeslagpartner en niet om de ex-toeslagpartner.

- 96 Wanneer is de compensatieregeling voor gedupeerden bij andere toeslagen gereed?

Zoals beschreven in de brief bij de 8^e VGR streeft het kabinet ernaar om de beleidsmatige keuzes voor alle aanvullende regelingen in oktober af te ronden, zodat de beleidskeuze, voorzien van een uitvoeringstoets, nog dit kalenderjaar met uw Kamer besproken kunnen worden.

- 97 Hoe wordt ten aanzien van de erg arbeidsintensieve schuldovername van de Belastingdienst, waarvoor toestemming nodig is van elke schuldeiser, gewaarborgd dat uiteindelijk de ouder zwart op wit heeft dat alle schulden zijn betaald en er schuldenrust is?

Het klopt dat toestemming voor schuldovername is vereist van elke schuldeiser. Deze toestemming is vormvrij. In de uitvoering wordt bij de verificatie van de schuldenlijsten bij schuldeisers gesteld dat zij instemmen met schuldovername op het moment dat zij verificatiedocumenten aanleveren. Verificatie is een standaardonderdeel van het uitvoeringsproces, de extra arbeid voor toestemming van schuldovername valt derhalve mee. Er is bewust gekozen voor schuldovername en betaling (op basis van 6.155BW) waar dit mogelijk is om de ouder zoveel mogelijk schuldenrust te geven. Waar dit niet mogelijk is wordt de schuld afgewikkeld op basis van 6.30 BW.

- 98 Kunnen ouders indien alle schulden van een gedupeerde ouder met zakelijke schulden niet in drie jaar (tot 2024) worden voldaan, in 2024 dan opnieuw aanvragen indienen? Hoeveel ouders zullen blijven zitten met schulden die de overheid niet kan afbetalen omdat de overheid anders in de knel komt met staatssteunregels? Wat is het vervolgplan voor deze ouders?

Er geldt geen beperking voor het aantal aanvragen dat ouders kunnen indienen. De peildatum blijft dezelfde. Voor de de-minimis grens worden steeds de steun in de twee voorgaande jaren en het lopende jaar in overweging genomen. Doordat de peildatum hetzelfde blijft, zal met een nieuwe aanvraag niet de de-minimismnorm kunnen worden overstegen. Op dit moment hebben we geen inzicht in hoeveel ouders met een

Nr. Vraag/Antwoord

onderneming meer dan 200K aan staatssteun hebben ontvangen. Dit heeft te maken met het feit dat deze staatssteun ook betrekking kan hebben op andere regelingen zoals subsidies.

- 99 Waarom is de notariële pandakte gelijkgesteld aan een hypotheekakte?

In de regeling spreken wij niet van een hypotheekakte of een notariële pandakte. In de regeling spreken we van een hypothecaire lening. Dat is een lening die wordt gedekt met als zekerheid een hypotheekrecht. Daarin geldt dat we de resterende hoofdsom niet gaan vergoeden, achterstanden wel vergoeden en een eventuele restschuld ontstaan door woningverkoop of verhaal op de verhypothekerde zaak. In de regeling spreken we ook van een notariële akte. Deze dient ervoor om informele schulden aan te tonen. Dan kan een geldleningovereenkomst zijn met bijvoorbeeld je tante die in een notariële akte hebt vastgelegd. Als bedoeld wordt op een pandakte voor roerende zaken, geldt hiervoor hetzelfde als voor consumptieve kredieten. De hoofdsom gaat niet mee de achterstanden wel. Als de overgebleven hoofdsom dermate drukt op de financiële last van de gedupeerden kan deze als nog middels de hardheidsclausule worden vergoed.

- 100 Wat wordt er gedaan met schulden waarbij er een tweede of derde hypotheek inschrijving is gedaan in opdracht van de schuldeiser om extra zekerheid te geven, maar waarbij de schuld een normale geldschuld was?

Op het moment dat onder de lening een registergoed ligt, is dit een hypothecaire lening en gaat de hoofdsom niet mee in de afwikkeling, tenzij het een restschuld betreft na verkoop of verhaal op de verhypothekerde zaak.

- 101 Waarom is ervoor gekozen de schulden met betrekking tot achterstanden bij een hypotheek niet in aanmerking te laten komen?

Schulden door kosten en achterstanden op de aflossing van een hypotheek komen wel in aanmerking voor afwikkeling. Dus als iemand enkele maanden niet heeft kunnen betalen, wordt dat gewoon opgelost. De hoofdsom waar geen achterstand op is komt niet in aanmerking want hier staat de waarde van de hypothecaire zaak tegenover. Het is onwenselijk om de volledige hypotheek van een woning te vergoeden, dit zou buitenproportioneel zijn. Mocht na verkoop of verhaal op de verhypothekerde zaak een resterende hoofdsom overblijven, dan komt deze restschuld ook in aanmerking voor afwikkeling. In andere woorden, als iemand gedwongen een huis heeft moeten verkopen en een restschuld overhoudt, wordt deze wel vergoed.

- 102 Waarom is ervoor gekozen de schulden met betrekking tot resterende hoofdsommen van andere (goederen)kredieten niet in aanmerking te laten komen?

Hoofdsommen en de betalingsverplichtingen van deze kredieten worden gezien als een lening ter ondersteuning van de normale levensbehoeftes. Deze kredieten kunnen bijvoorbeeld zijn aangegaan voor de aanschaf van een telefoon, auto of wasmachine. Dit zijn individuele keuzes die los staan van eventuele betalingsproblemen. Iemand kan bijvoorbeeld een telefoon kopen of een telefoon kopen op afbetaling. Betalingsproblemen en -achterstanden bij dit type kredieten worden wel meegenomen in de schuldenaanpak. Als iemand ook hierna nog geconfronteerd wordt met ernstige problematische schulden, is er de mogelijkheid dat meer schulden worden opgelost middels een hardheidsclausule.

Nr. Vraag/Antwoord

- 103 Waarom is ervoor gekozen de familiale en informele schulden bij familie en vrienden niet in aanmerking te laten komen?

Het dilemma bij informele schulden is dat het níet meenemen hiervan een nieuwe start in de weg kan staan, maar dat het lastig uitlegbaar is om deze schulden in generieke zin wél mee te nemen, omdat dan een groot onderscheid ontstaat tussen ouders, afhankelijk van hoe zij hun leven financieren. Immers, wie informeel heeft geleend om een aankoop te doen zou dit bedrag nu kwijtgescholden krijgen, terwijl dit niet zou gelden voor wie hiervoor heeft gespaard. In de reguliere schuldhelpverlening wordt dit ondervangen doordat deelnemers de onderliggende goederen onder een consumptief krediet (bijv. een auto) moeten afstaan. Dit acht ik echter onwenselijk voor gedupeerde ouders.

Daarnaast is een informele lening lastig te verifiëren. Daarom is er wel voor gekozen om, als een familiare/informele lening formeel is gemaakt middels een notariële akte en er sprake is van een achterstand of de lening opeisbaar is, deze wel mee te nemen. Mocht het zo zijn dat na afwikkeling van de schulden een gedupeerde ouder nog steeds problematische schulden heeft, kan de ouder een beroep doen op de hardheidsclausule.

- 104 Waarom is ervoor gekozen de schulden bij een eigen BV niet in aanmerking te laten komen?

Het gedeelte waarvoor de gedupeerde ouder een belang heeft in de BV telt niet mee in de afwikkeling, want dit kan aangemerkt worden als eigen middelen. Het percentage van het belang dat een gedupeerde ouder heeft in een rechtspersoon, vennootschap of maatschap wordt niet meegenomen. Als dit bijvoorbeeld 15% is, dan wordt de schuld bij deze rechtspersoon, vennootschap of maatschap, voor 15% niet meegeteld.

- 105 Wat gaan de vormvereisten bij deze voornemens zijn? Gaat dit vooraf uitgewerkt worden zodat ouders vooraf weten waar ze aan moeten voldoen?

Ouders kunnen schulden indienen via het formulier Private Schulden. Dit formulier wordt op het moment ontworpen en zal zowel digitaal via het ouderportaal als per post kunnen worden ingediend. Daarnaast wordt er van ouders gevraagd om documenten waaruit de hoogte van de schuld kan worden vastgesteld mee te sturen. SBN gaat met deze gegevens vervolgens de verificatie uitvoeren bij de schuldeisers en het kan zijn dat hieruit meer of minder schulden naar voren komen. De verificatie bij schuldeisers is in eerste instantie leidend maar wordt – mocht de ouder hiervoor de behoefte hebben – voorgelegd aan de ouder alvorens schulden worden afgewikkeld.

- 106 Als gemandateerde van wie mag SBN een beschikking sturen of SBN gaat uitbetalen? Is hiertegen bezwaar en beroep mogelijk?

Toeslagen mandateert SBN om beschikkingen te sturen en uit te betalen. Bezwaar tegen de beschikking en vervolgens een beroep tegen een beslissing op bezwaar is mogelijk en wordt bij het Rijk neergelegd en zal niet door SBN worden afgehandeld.

- 107 Om hoeveel gevallen van een zakelijke belastingschuld natuurlijke personen gaat het? Hoeveel gevallen wordt er afgewikkeld tot de de-minimisgrens van 200.000 euro?

De de-minimisgrens wordt bepaald voor natuurlijke personen met een onderneming. Deze grens geldt voor zowel zakelijke belastingschulden als ook zakelijke schulden daar buiten (bijvoorbeeld private schulden). Er vindt momenteel onderzoek plaats naar het aantal

Nr. Vraag/Antwoord

gedupeerde ouders met een zakelijke belastingschuld en naar het aantal gedupeerde ouders waarvan een zakelijke belastingschuld boven de 200K ligt.

Mede op verzoek van de heer Snels bij de technische briefing van 4 oktober jl. kan ik bevestigen dat een door de CWS vastgesteld compensatie niet als staatssteun wordt gezien. De Commissie Werkelijke Schade (CWS) adviseert over een aanvullende vergoeding voor werkelijke schade indien het bedrag van de schade de reeds uitgekeerde compensatie na de integrale beoordeling te boven gaat. Daarmee is er, indien de CWS besluit dat er schade is geleden waarvoor nog geen compensatie is uitgekeerd, geen selectief voordeel (er wordt niet meer compensatie uitgekeerd dan er schade is geleden) en er bestaat een causaal verband tussen de vergoeding en de geleden schade. Een uitkering door UHT op advies van de CWS is geen staatssteun. Dat is iets anders dan de regeling die ziet op het vergoeden van zakelijke schulden, waar de de-minimisgrens wordt gehanteerd omdat er anders mogelijk sprake is van staatssteun.

- 108 Kan bovenstaande vraag ook worden beantwoord voor leningen in het kader van Bijzondere bijstand zelfstandigen en leningen in het kader van de Tijdelijke ondersteuning zelfstandig ondernemingen voor bedrijfskapitaal?

Het aantal leningen voor bedrijfskapitaal onder Tozo en Bbz is nog niet bekend. Om hoeveel leningen het gaat, is pas bekend na jaarverantwoording hierover door de gemeenten.

- 109 Hoe houdt de Kamer vinger aan de pols bij uitvoering van private schuldenaanpak door Sociale Banken Nederland (SBN)? Welke eisen worden gesteld aan de dienstverlening, aangezien de gunning aan SBN niet conform de geldende aanbestedingsregels is verlopen? Hoe zit het met bezwaar en beroep bij het afgeven van een beschikking van SBN en hoe zit het met juridische bijstand daarbij?

Er worden afspraken gemaakt met SBN waar eisen worden gesteld aan de kwaliteit van de uitvoering en dienstverlening. Er is een opdrachtgeversteam opgesteld en vanuit dit team vindt een constante dialoog plaats met SBN om kwaliteit te monitoren. In de komende voortgangsrapportages zal ik uw Kamer hierover informeren.

Er kan in bezwaar en in beroep worden gegaan tegen de beschikking. Dit wordt niet belegd bij SBN maar bij het Rijk.

We wordt gewerkt aan het mogelijk maken van juridische bijstand voor eventuele beroep en bezwaar procedures tegen bovengenoemde beschikking.

- 110 Hoe groot is de mogelijke ongelijkheid tussen ouders die in faillissement verkeren en ouders die niet in een faillissement verkeren bij het hanteren van de de-minimisverordening voor zakelijke schulden?

Het uitgangspunt is dat ouders in een faillissement op dezelfde wijze behandeld worden als andere gedupeerde ouders en er geen ongelijkheid bestaat. Dit is als volgt aangepakt: in de normale schuldenaanpak wordt de vergoeding voor zakelijke schulden beperkt tot een grens van € 200.000 wegens de de-minimisgrens in het kader van staatssteun. Bij faillissementen is er een veel kleinere kans op staatssteun, en speelt deze de-minimisgrens niet automatisch. Zonder deze de-minimisgrens zou er dan bij ouders in faillissement geen beperking zijn in de vergoeding van zakelijke schulden.

Nr. Vraag/Antwoord

Om dit wel gelijk te trekken, is in het conceptbeleidsbesluit (onder 3.2) opgenomen dat bij de bepaling van zakelijke schulden van een ouder in faillissement, dezelfde beperkingen (van de de-minimisverordening) gelden "alsof de gedupeerde ouder of toeslagpartner nog steeds als ondernemer in voornoemde zin zou kwalificeren."

- 111 Hoe ziet de ondersteuning van gedupeerde ouders in het buitenland, zoals verzocht in de motie Kat c.s., eruit?

De motie Kat c.s. verzoekt de regering om uit het buitenland terugkerende gedupeerde ouders extra ondersteuning te geven bij re-integratie op de arbeidsmarkt bijvoorbeeld omdat zij een gat in hun CV hebben of hun opleiding hebben afgebroken door hun vertrek naar het buitenland.

Er spelen zoals u hebt kunnen lezen in de 8^e voortgangsrapportage nog wezenlijke discussies rond de uitvoering en ondersteuning van terugkeerders en huisvesting die verder moeten worden uitgewerkt. Ik streef ernaar de beleidsmatige uitwerking voor het eind van het jaar af te ronden. Daarnaast moeten de budgettaire en uitvoeringsconsequenties van deze plannen in kaart worden gebracht.

Ik heb u toegezegd in een plan van aanpak uit te werken hoe deze ouders kunnen worden ondersteund in hun terugkeer en welke ondersteuning en hulp zij kunnen krijgen in hun nieuwe woongemeente. Met de VNG en gemeenten ben ik in gesprek over de brede ondersteuning die gemeenten aan gedupeerde ouders bieden vanuit hun expertise en reguliere taken op de leefgebieden financiën, wonen, zorg, gezin en werk. Ook re-integratie op de arbeidsmarkt valt onder die ondersteuning.

Gemeenten willen gedupeerden ruimhartig ondersteunen en krijgen daarvoor via een specifieke uitkering (SPUK) extra middelen van het Rijk. Een aangepaste SPUK wordt op dit moment uitgewerkt. Gemeenten worden door het Rijk gecompenseerd voor de kosten die ze bij de ondersteuning maken.

- 112 Hoe kan het, gelet op het feit dat Bonaire, Sint Eustatius en Saba, maar ook Aruba, Curaçao en Sint Maarten onderdeel zijn van dit Koninkrijk, dat er nog geen aanspreekpunten zijn voor gedupeerde ouders die woonachtig zijn in Caribisch Nederland? Geldt er voor hen andere wet- en regelgeving? Hoe worden de openbare lichamen voorzien door het Rijk in de ondersteuning van ouders? Krijgen zij dezelfde ondersteuning als Europees Nederlandse gemeenten?

Ik werk aan een plan van aanpak voor ouders in het buitenland. Mijn voornemen is om specifiek te kijken wat er kan worden gedaan voor mensen die op de Caribische eilanden binnen het Koninkrijk wonen.

In Caribisch Nederland is er een team samengesteld bij de Belastingdienst Caribisch Nederland (BCN) dat als aanspreekpunt fungeert om de gedupeerde ouders te ondersteunen op Bonaire, Saba en Sint Eustatius. Het uitgangspunt is dat de ondersteuning aan ouders in Caribisch Nederland op een aan Europees Nederland gelijkwaardige manier wordt ingericht.

Voor ouders die wonen in een van de landen in het Koninkrijk (Aruba, Curaçao en Sint Maarten) ben ik momenteel de mogelijkheden om lokale ondersteuning te bieden aan het verkennen.

Nr. Vraag/Antwoord

- 113 Hoe zit de hulp van het Serviceteam, Slachtofferhulp Nederland, het Brede Hulp Team van de UHT, de gemeenten en persoonlijke zaakbehandelaars eruit naast het bieden van hulp bij emotioneel herstel in de vorm van een luisterend oor? In hoeverre sluit deze hulp aan bij de wensen en behoeften van ouders?

Veel ouders ervaren nog problemen op het terrein van mentaal welzijn als gevolg van de problemen met kinderopvangtoeslag. Deze lopen uiteen van woede, angst, stress en verdriet.

Het Serviceteam is voor ouders het eerste contactpunt. Ouders die bellen hebben veelal vragen over de status van hun dossier en het afhandelingsproces. Het Serviceteam geeft zo helder mogelijk uitleg hierover en biedt daarmee transparantie en duidelijkheid. Daarnaast biedt het Serviceteam een luisterend oor en verwijst het ouders door naar Brede Hulp door gemeenten, door UHT. Ook verwijzen ze ouders die daar behoefte aan hebben door naar Slachtofferhulp Nederland.

Slachtofferhulp Nederland biedt de ondersteuning die ouders nodig hebben. Dit verschilt per ouder en loopt uiteen van het bieden van informatie, het voeren van gesprekken om stress te verminderen en veerkracht te vergroten en – bij het vermoeden van trauma – doorverwijzing naar specialistische hulp.

Het Team Brede Hulp biedt ook ondersteuning die is afgestemd op de behoeften van ouders. Dit gaat meestal om het geven van praktische hulp bij zaken als ouders niet in staat zijn de hulp te vinden die ze nodig hebben op de belangrijke leefgebieden (huisvesting, schulden, inkomen, zorg en de opvoeding van kinderen). Dit geeft rust en vermindert stress. Dat draagt bij aan emotioneel herstel.

De emotionele ondersteuning sluit ten dele aan bij de wensen en behoeften van ouders. Tegelijkertijd is het aanbod versnipperd en wordt een belangrijk deel van de ouders niet bereikt. Hoe dit te verbeteren is een van de aandachtspunten binnen de herijking die momenteel plaatsvindt.

- 114 Hoe valt te ondervangen dat het aanbod voor hulp bij emotioneel herstel versnipperd is en veel ouders niet bereikt? Hoe komt dat? Hoe kan ervoor worden gezorgd dat het aanbod voor hulp bij emotioneel herstel meer gedupeerde ouders bereikt?

Emotioneel herstel vindt op veel plekken plaats en is voor ouders anders wat hun behoefte is. Dat maakt dat enig verschil ook onderdeel is van het juiste (maatwerk) aanbod voor ouders. Tegelijkertijd is duidelijk dat emotioneel herstel terecht een nog grotere component moet zijn van herstel en dat het belangrijk is om dit duidelijker neer te zetten voor ouders opdat zij weten waarvoor ze waar terecht kunnen. Mede daarom staat emotioneel herstel centraal in de herijking van de aanpak die momenteel plaatsvindt. Er loopt een onderzoek onder ouders om in kaart te brengen op welke terreinen zij de meeste problemen ervaren en aan welke hulp zij behoefte hebben om rehabilitatie te realiseren. Parallel eraan ontwikkelen we een aanpak waarin de (latente) behoeften van ouders centraal staan. Daarbij maken we gebruik van relevante expertise en ervaringen, waaronder ervaringen die zijn opgedaan in binnen- en buitenland. Lessen die tot nu toe zijn opgedaan zijn bijvoorbeeld:

- *Rehabilitatie moet zich richten op het gezin. Voor veel ouders is het belangrijkste dat hun kinderen een steuntje in de rug krijgen.*

Nr. Vraag/Antwoord

- *Rondom het gezin wordt de hulp georganiseerd die het nodig heeft. Verschillende maatschappelijke partners werken hierin samen (gemeente, maatschappelijk werk, onderwijs, zorg, mediators, ervaringsdeskundigen, etcetera). Eén regisseur kan daarbij als aanspreekpunt fungeren.*
- *Soms is echt langdurige ondersteuning nodig.*

115 In hoeverre wordt recht gedaan aan de diverse behoeften van ouders die vragen om een maatwerkpaak? Hoeveel ruimte is er voor maatwerk?

Zie antwoord op vraag 114

116 Welke lessen zijn er momenteel al getrokken uit internationale voorbeelden van waarheidsvinding, heling en het herstel van vertrouwen? Hoe worden die lessen in de praktijk gebracht en toegepast?

Zie antwoord op vraag 114

117 Volgt de keten en de VNG het voorbeeld van een excuusbrief en een officiële verklaring dat iemand geen fraudeur is om daarmee een bijdrage te leveren aan het herstel?

De brief met excuses en de verklaring geen fraudeur zijn ondertekend door de minister-president en mijzelf namens het kabinet. In de brief wordt spijt betuigd over het leed dat ouders is aangedaan, als gevolg van het handelen van de overheid. Voor nog andere verklaringen zijn momenteel geen plannen.

118 Wat is de stand van zaken met betrekking tot het vakmanschap en het organiseren van tegenspraak, die wordt ingebed in de organisatie en daarmee ook een cultuurverandering veroorzaakt?

In het afgelopen jaar zijn meerdere vaktechnische opleidingen ontwikkeld waarin de medewerker middels verschillende modules werken aan zijn/haar eigen ontwikkeling en rol binnen de gewenste inhoudelijke en cultuurverandering. Daarnaast vindt er intervisie plaats onder begeleiding van ervaren begeleiders, gericht op actuele thema's (zoals menselijke maat en integraal samenwerken) en leiderschapsontwikkeling. Binnen het Cultuur en leiderschapsprogramma is het organiseren en accepteren van tegenspraak onder de noemer Signaalmanagement, een van de belangrijkste thema's. In het laatste kwartaal van 2021 en eerste kwartaal van 2022 worden reflectiesessies georganiseerd waarin onderzocht wordt wat nodig is om dit element structureel onderdeel te laten worden van het cultureel DNA van het DG Toeslagen.

119 Zijn er, gelet op de bijlage bij de rapportage, zeven punten van de 21-puntenlijst afgerond?

Nee, uit paragraaf 2.3 van de 8^e VGR volgt dat de bijlage 'Update 21-puntenlijst' een update betreft met de punten die in de 1^e VGR¹ nog niet als 'afgerond' waren opgenomen. Dit betekent dat in totaal 15 punten op de 21-puntenlijst zijn afgerond. Voor 5 punten geldt dat de implementatie is gestart en bij één punt vindt nog nader overleg plaats.

¹ Brief staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane, 28 april 2020, met kenmerk 2020-0000082842.

Nr. Vraag/Antwoord

- 120 Wanneer kan de Kamer het advies van de BAK over hoe om te gaan met niet-gedupeerden ontvangen? Wordt hierover ook advies gevraagd aan de Nationale Ombudsman?

De adviezen van de BAK worden gepubliceerd op www.toeslagen.nl/herstel. Ik zal u over de inhoud van het advies en over hoe om te gaan met ouders die aanspraak maken op herstelregelingen terwijl zij daar geen recht op hebben informeren in de volgende VGR. De Nationale Ombudsman is niet betrokken geweest bij dit advies, maar is wel een belangrijke partner over de volle breedte van de hersteloperatie waar ik regelmatig mee in gesprek ga over de voortgang.

- 121 Waarom kan de BAK het advies over de herijking niet met de volgende Voortgangsrapportage publiceren, aangezien de Kamer dan beslist over de toekomst van de hersteloperatie?

Kamerlid Grinwis (CU) verzoekt de regering een denktank in te stellen die in alle vrijheid kan komen tot een advies voor een goed uitvoerbare schadeafhandelings- en hersteloperatie. Ik heb de BAK gevraagd of zij een rol kunnen spelen in de uitvoering van de motie. Zoals de motie verzoekt wil ik de BAK alle vrijheid geven om te komen tot een goed advies, maar haar ook expliciet betrekken bij de herijking. Ik heb de BAK daarom gevraagd of het eerste deeladvies met daarin de juridische analyse voor massaschadeclaims mogelijk half oktober al kan worden opgeleverd. Op deze manier kan ik de conclusies uit het advies tijdig verwerken in het proces van de herijking. De BAK werkt met een namenlijst van professionals met relevante expertise, onder andere ook op suggestie van Kamerleden. Ik heb van de BAK begrepen dat de meeste interviews zijn gepland. Als het complete advies eind november met mij gedeeld is zal ik dit meesturen met de volgende voortgangsrapportage.

BIJLAGE*Tabel bij antwoord 3*

Toeslagen						
	Bezetting UHT			Bezetting CAP		
Datum	Eigen personeel	Inhuur	Totale bezetting (FTE)	Eigen personeel	Inhuur	Totale bezetting (FTE)
mrt-20	21	20	41	0	0	0
apr-20	96	21	116	8	0	8
mei-20	113	57	170	8	0	8
jun-20	207	68	275	32	26	58
jul-20	212	71	283	32	26	58
aug-20	234	76	310	32	26	58
sep-20	269	86	355	48	30	78
okt-20	272	87	359	68	45	112
nov-20	274	93	367	65	42	107
dec-20	277	109	386	57	42	100
jan-21	282	137	419	57	40	97
feb-21	258	218	476	60	41	101
mrt-21	270	332	602	58	40	98
apr-21	269	366	635	56	39	95
mei-21	253	376	629	56	36	92
jun-21	244	386	630	55	32	87
jul-21	230	430	660	60	35	95
aug-21	235	491	726	63	48	111
sep-21	215	581	796	63	65	128