Toeslagen
Ministerie van Financiën

TER BESPREKING
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Toeslagen
UHT

Datum
3 juni 2022

Auteur

nota

Publiceren doorlooptijden behandeling integrale beoordeling

Aanleiding

Gedupeerde ouders willen graag duidelijkheid over hun proces. Dagelijks bellen veel ouders naar het Serviceteam om te vragen wanneer zij aan de beurt zijn voor de integrale beoordeling. Het is op dit moment niet goed mogelijk om een duidelijke planning op de website te publiceren. Dit heeft onder andere te maken met de herijking en met onderzoek naar of bepaalde groepen ouders eerder afgehandeld kunnen worden en waar er nog mogelijkheden voor versnelling zijn. Dit heeft invloed op de planning. Later dit jaar, als er meer zicht is op het effect van de herijking en het onderzoek, wordt gekeken naar hoe te komen tot een beter overzicht en op welk detailniveau.

Deze nota beschrijft hoe in de tussentijd toch realistische informatie aan ouders gegeven kan worden, door hen inzicht te geven in de doorlooptijden van de afhandeling van de integrale beoordeling zoals die nu zijn.

Bespreekpunten

- Graag bespreken wij de timing en impact van de publicatie van de doorlooptijden van de integrale beoordeling zoals die op dit moment zijn.
- Deze informatie ligt onder andere gevoelig in de media en politiek. Wij bespreken graag de communicatieacties die wij nodig achten en specifiek de communicatie met de Tweede Kamer.

Kern

- Het niet goed duiden wanneer gedupeerde ouders een integrale beoordeling kunnen verwachten leidt tot onvrede en frustratie bij gedupeerde ouders. De meest gestelde vraag aan het Serviceteam in april 2022 was: Wanneer ben ik aan de beurt voor de integrale beoordeling? Op de website staat de pagina planning in de top 5 van meest bezochte pagina’s.
- Tot en met mei 2022 werd op de website een zeer summiere planning afgegeven. Dit kan op dit moment niet. Om tot een nieuw en goed overzicht voor ouders te komen moet eerst gekeken naar wat er uit de herijking komt en wat dit betekent voor de implementatie van de oplossingsrichtingen. Daarnaast wordt het maken van een planning gecompliceerd door ouders die met voorrang behandeld worden vanuit urgentie of beroepen niet tijdig. Dit maakt dat er op dit moment alleen informatie gedeeld kan worden over de globale doorlooptijden van de afhandeling van de integrale beoordelingen.

- Tot nu toe is er geen feitelijke informatie gedeeld over de totale doorlooptijd van de behandeling van de integrale beoordelingen. Het publiceren van doorlooptijden van de integrale beoordeling ligt gevoelig in het licht van wat gedupeerde ouders verwachten van UHT en de heersende publieke opinie over het stroeve verloop van de hersteloperatie. Echter veel ouders geven aan dat zij duidelijkheid over de wachttijd prefereren boven het niet weten.
- Wij vinden het van groot belang om de doorlooptijden met een goede uitleg te publiceren vanuit het oogpunt van transparantie en om te voorzien in de informatiebehoefte van ouders. Dit gebeurt in de vorm van een vernieuwde pagina over planning van de integrale beoordelingen op de website, zie de tekst in de bijlage.
- Omdat er op de website nu concreet komt te staan wat de doorlooptijd van de integrale beoordelingen is en ouders en stakeholders nu gaan zien hoeveel tijd dit kost, is de verwachting dat hierover vragen gesteld zullen worden vanuit ouders, media, ouderpanel en mogelijk ook de Tweede Kamer. Om deze goed op te vangen en te begeleiden wordt een aantal communicatieacties voorbereid.
- Gezien de behoefte van ouders aan duidelijkheid over de doorlooptijden van de integrale beoordeling en de druk die op de operatie staat van het Serviceteam door de dagelijkse stroom aan vragen over de planning is het belangrijk deze informatie op korte termijn te publiceren.

Toelichting
Omdat deze publicatie gevoelig ligt, wordt een aantal extra stappen en communicatieacties voorbereid. Deze vinden plaats na akkoord op de publicatie en volgens een strak draaiboek.

- Op de website wordt de nieuwe tekst gepubliceerd op de pagina planning en via een banner op de homepage verwezen naar deze nieuwe tekst.
- Er wordt niet actief gecommuniceerd met de media. Wel wordt er een reactief persstatement en een Q&A voor vragen van journalisten voorbereid.
- Intern worden medewerkers van het Serviceteam en de PZB’ers voor publicatie voorzien van de nieuwe tekst, een spreeklijn en een Q&A voor vragen van gedupeerde ouders.
- De vragen die kunnen ontstaan naar aanleiding van de publicatie van de nieuwe tekst op de website zelf wordt begeleid door actieve respons via de social media.
- Het ouderpanel wordt voorafgaand aan de publicatie telefonisch en/of per mail op de hoogte gesteld van de publicatie.

- Graag bespreken wij met u op welke wijze de Kamercommissie vooraf kan worden geïnformeerd over de publicatie.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.

Bijlage

Nieuwe tekst publicatie over integrale beoordeling website op pagina planning

Toeslagen
UHT

Datum
3 juni 2022

Planning integrale beoordeling

Bij een integrale beoordeling zoeken wij uit wat er is misgegaan met de kinderopvangtoeslag van een gedupeerde ouder. Als u aan de beurt bent voor de integrale beoordeling, neemt een persoonlijk zaakbehandelaar contact met u op. Deze persoonlijk zaakbehandelaar begeleidt u. Als u recht hebt op meer dan €30.000, krijgt u het resterende bedrag alsnog.

Wachttijd is meer dan een jaar

Als u zich in 2020 hebt aangemeld voor herstel, dan heeft een persoonlijk zaakbehandelaar uw zaak waarschijnlijk al behandeld. Of hij of zij is er mee bezig. Bij ongeveer 5% van de ouders die zich in 2020 hebben aangemeld, is dat nog niet zo. Hoort u bij deze laatste groep, dan behandelt een persoonlijk zaakbehandelaar uw zaak in 2022.

Hebt u zich in 2021 of dit jaar aangemeld voor herstel? Dan is de wachttijd meer dan een jaar en kan dit oplopen van 3 tot 4 jaar. In dit overzicht staat wanneer u op dit moment ongeveer aan de beurt bent. Een exacte planning kunnen we nu helaas niet geven.

Ouders met aanmelddatum in	Uitvoering integrale beoordeling
Eerste kwartaal 2021	Behandeling medio 2022 tot medio 2024
Tweede en derde kwartaal 2021	Behandeling in 2024 of 2025
Vierde kwartaal 2021 en 2022	Behandeling in 2025 of 2026

Waarom duurt het lang

We vinden het vervelend dat u nog lang op de integrale beoordeling moet wachten. Wij vinden zelf ook dat het te lang duurt. Daarom willen wij onze werkwijze van het afhandelen van de integrale beoordelingen aanpassen.

Dat het nu zo lang duurt, heeft een aantal oorzaken:

- Er hebben zich heel veel ouders aangemeld, in totaal ruim 55.000 (waarvan ongeveer 35.000 in 2021).
- Voor iedere integrale beoordeling leggen we een dossier aan. Om het dossier samen te stellen kijken we in alle verschillende systemen van de Belastingdienst/Toeslagen. Dit doen we voor alle jaren die we onderzoeken. Ook nemen we het verhaal van de ouder zo zorgvuldig mogelijk mee bij de beoordeling. Een beoordelingsteam beoordeelt dit dossier. En bij een afwijzing van één of meer jaren geeft de Commissie van Wijzen een advies. Als uit ons onderzoek blijkt dat een ouder gedupeerd is, berekenen we het compensatiebedrag. Vervolgens ontvangt de ouder een brief over de beschikking. Dit hele proces kost veel tijd.

Ondertussen staat het niet stil

Hoewel het lang duurt voordat een integrale beoordeling start is er al veel in gang gezet om gedupeerden te helpen. Ouders die na de eerste toets gedupeerd blijken hebben een bedrag van €30.000 ontvangen (Catshuisregeling). Gedupeerde

ouders komen na ontvangst van de €30.000 in aanmerking voor verschillende schuldenregelingen. Allereerst worden schulden gepauzeerd. Publieke schuldeisers starten met het kwijtschelden van de meeste publieke schulden. Private schulden kunnen gedupeerden indienen bij het loket private schulden. De gemeenten kunnen tijdens de wachttijd tot de integrale beoordeling brede hulp bieden bij het oplossen van problemen, bijvoorbeeld op het gebied van gezondheid, werk, dagbesteding, gezin en wonen.

Bij niet-gedupeerden blijven publieke schulden (die na aanmelding gepauzeerd werden) gepauzeerd tot aan het besluit op de integrale beoordeling.

Werken aan versnelling en verbetering

Ons doel is om dit jaar 10.000 beoordelingen af te handelen. Wij willen dit aantal graag vergroten en onderzoeken of en hoe we de afhandeling kunnen versnellen. We kijken bijvoorbeeld of we specifieke groepen eerder kunnen beoordelen. Bijvoorbeeld als duidelijk is dat een ouder echt niet gedupeerd is, omdat hij of zij geen kinderen heeft.

Daarnaast kijken we hoe we samen met onze partners ouders beter kunnen helpen. Een voorbeeld daarvan is het driegesprek, dat de ouder samen met de persoonlijk zaakbehandelaar en de gemeente voert. En betere informatie voor ouders over de stappen die zij doorlopen in hun aanvraag. Deze verbeteringen komen voort uit gesprekken met ouders en zijn onderdeel van de herijking. Die punten zijn we nu aan het toetsen. In het najaar gaan we de verbeteringen invoeren. Dan kiwe ook een nieuwe planning.

Deze tekst komt op deze webpagina https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/planning-herstel/