

4^e Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag

De staatssecretaris van Financiën –Toeslagen en Douane
Alexandra C. van Huffelen
Den Haag, 4 december 2020

Inleiding

Hierbij ontvangt u de vierde Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag (VGR), over de maanden oktober en november 2020. Deze maanden stonden in het teken van de hulp aan gedupeerde ouders en het opbouwen van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) en inrichten van de werkprocessen en kaders. Alles is erop gericht om gedupeerde ouders ruimhartig en écht te helpen, dit zo snel mogelijk te doen, met oog voor zorgvuldigheid, transparantie, ruimhartigheid en menselijkheid.

Dit levert inmiddels de eerste resultaten op voor de ouders. Allereerst is spoedhulp geboden aan alle bij UHT bekende ouders in een acute probleemsituatie. 172 van hen hebben een eerste betaling ontvangen en 104 van hen een betaling uit de noodvoorziening. In november is gestart met integrale beoordelingen voor ouders in de meest schrijnende situaties. 176 ouders zijn inmiddels integraal beoordeeld en bij 120 van hen heeft ook al de uitbetaling plaatsgevonden. De inzet voor dit jaar is om, conform de planning uit de 3^e VGR, voor het eind van het jaar 430 ouders geholpen te hebben, naast de 108 ouders die in juli zijn uitbetaald en de ouders in de CAF 11 zaak aan het eind van 2019 zijn uitbetaald.

Daarnaast ontvangen alle ~9.500 ouders die zich voor 1 november bij UHT gemeld hebben, en de ~7.000 ouders van wie de terugvordering eerder is stopgezet maar die zich daarnaast nog niet hebben gemeld, een eenmalige tegemoetkoming als compensatie voor het lange wachten. ~8.600 van hen hebben deze reeds ontvangen; voor de overige ouders streven wij ernaar om de tegemoetkoming voor zoveel mogelijk van hen nog in december uit te betalen. In overleg met bewindsvoerders en schuldhulpverleners is ook afgesproken dat de ouders gezien de speciale omstandigheden te allen tijde zelf beschikking krijgen over deze tegemoetkoming.

In hoofdstuk 1 van deze VGR informeer ik u in meer detail over de uitvoering van de hersteloperatie. Aan deze resultaten is en wordt heel hard gewerkt door iedereen die bij UHT betrokken is. Met mij hadden ook medewerkers van UHT gewild dat we in dit stadium meer ouders hadden kunnen helpen. De ervaring van de eerste weken bevestigt de complexiteit van de situaties waarin ouders geraakt zijn en daarmee de tijd die nodig is om ouders recht te doen en goed te helpen, zoals ik in de 3^e VGR beschreef als basis voor de huidige planning. Dit laat onverlet dat ik enorm veel waardering heb voor alle werk die de medewerkers van UHT hebben verricht, soms zeven dagen per week, om de gedupeerde ouders te helpen.

In hoofdstuk 2 informeer ik u vervolgens over voortgang van beleidsmatige oplossingen om alle gedupeerde ouders zo goed mogelijk te kunnen helpen. Onder andere kondig ik in dat hoofdstuk namens het kabinet een verbreding van de compensatieregeling en OGS-tegemoetkoming naar gedupeerden buiten de kinderopvangtoeslag aan, het voornemen tot een regeling voor gratis juridische bijstand aan gedupeerden die hier behoefte aan hebben, en een rol voor het College voor de Rechten van de Mens bij het beoordelen van discriminatie. Daarnaast informeer ik u in dit hoofdstuk over de voortgang van diverse onderzoeken die raken aan de hersteloperatie, waaronder de aanpak voor het verdiepende onderzoek naar de signalen over OGS waar ik u vorige week over informeerde. In hoofdstuk 3 informeer ik u ten slotte over de voortgang van de organisatie van de hersteloperatie en de betrokkenheid en adviezen van verschillende partijen en samenwerkingspartners.

Inhoud

1. Uitvoering hersteloperatie

- 1.1. Voortgang hulp aan ouders
- 1.2. Planning uitvoering
- 1.3. Eénmalige tegemoetkoming
- 1.4. Inzage dossiers
- 1.5. Stand van zaken Commissies
- 1.6. Activiteiten om gedupeerden te vinden
- 1.7. Oudergesprekken

2. Herstelbeleid en onderzoek

- 2.1. Verbreding naar andere toeslagen
- 2.2. Juridische bijstand gedupeerden
- 2.3. Vermogenstoetsuitzondering
- 2.4. Samenloop herstel en schulden
- 2.5. Aanvullingen ten aanzien van opzet en grove schuld (O/GS)
- 2.6. Discriminatie
- 2.7. Overige onderzoeken

3. Organisatie Hersteloperatie

- 3.1. Herstelorganisatie
- 3.2. Samenwerking met gemeenten
- 3.3. Slachtofferhulp Nederland
- 3.4. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag
- 3.5. Panels
- 3.6. Monitoring klachtenprocedure en afhandeling door de Nationale Ombudsman
- 3.7. Communicatie met ouders
- 3.8. Financiën

Bijlagen

- a. Lijst 1 afgeronde toezeggingen
- b. Lijst 2 openstaande toezeggingen
- c. Lijst 3 afgeronde moties
- d. Lijst 4 openstaande moties
- e. Besluit aanvullende tegemoetkoming werkelijke schade bij O/GS
- f. Afschrift brief aan de Nationale Ombudsman d.d. 4 december 2020

1. Uitvoering hersteloperatie

1.1. Voortgang hulp aan ouders

Hulp aan ouders in acute problemen

Zoals aangekondigd in de 3^e VGR heeft UHT in oktober prioriteit gegeven aan het bieden van directe hulp aan ouders in acute probleemsituaties, naast het goed inrichten van de organisatie. Er waren tot 1 december 292 ouders in acute problemen bekend, op basis van meldingen door de ouder zelf, of door hun persoonlijk zaakbehandelaar, of de voorzitter van het ouderpanel.

Met al deze ouders is direct contact gezocht om hun situatie in kaart te brengen en te overleggen welke hulp nodig was om de acute nood te verminderen. Soms betrof dit niet-financiële hulp, bijvoorbeeld een ouder die uit zijn huis gezet dreigde te worden, waarna er vervolgens afspraken zijn gemaakt met de hypotheekverstrekker om dat te voorkomen. Of het verstrekken van een urgentieverklaring voor een woning ten behoeve van een in een auto wonende ouder. Ook vond er met gemeenten afstemming plaats over onder andere de inzet van maatschappelijk werk, schuldhulpverlening, gezondheidszorg en het onderhoud van kinderen.

Vaak was ook onmiddellijk financiële hulp nodig om de acute nood te verlichten. In 172 situaties heeft dit geleid tot een eerste betaling op basis van een gedeeltelijke beoordeling van de situatie van de ouder. In 104 situaties was de tijdsdruk te hoog voor een dergelijke eerste betaling, en is een betaling uit de speciaal ingerichte noodvoorziening gedaan. Aan de hulp voor de overige 16 ouders wordt momenteel gewerkt.

Doordat bijna alle ouders met acute nood die op 1 december bekend waren inmiddels geholpen zijn, neemt het wekelijkse aantal aanvragen voor de noodvoorziening af. Gemiddeld ligt dit nu tussen de 5-10 per week. Het betreft alleen ouders die zich nieuw melden, of die acuut in een andere situatie terecht komen. De mogelijkheid om in deze situaties een eerste betaling of betaling uit de noodvoorziening te doen blijft ook de komende periode bestaan. Ik verleng daartoe het besluit omtrent de noodvoorziening, dat af zou lopen per eind 2020, voor heel 2021.

Integrale beoordelingen

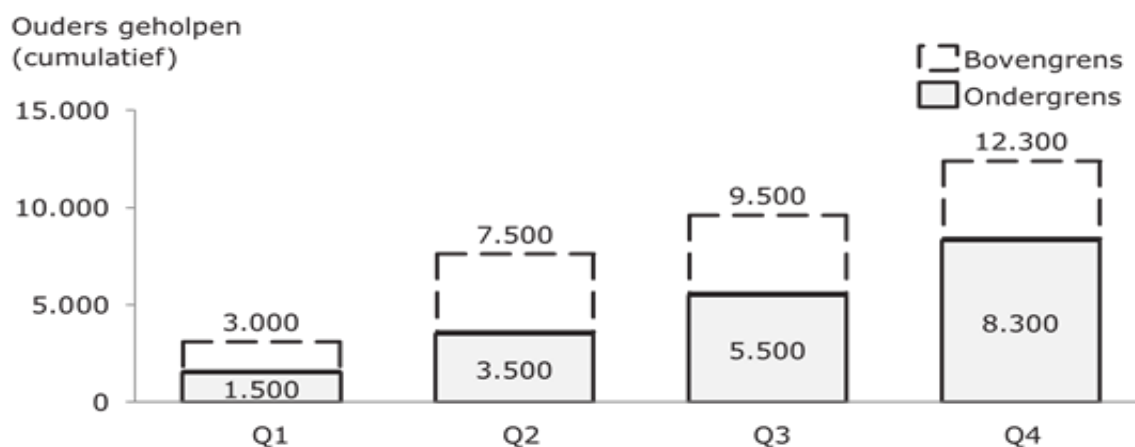
Vanaf begin november is UHT gestart met de integrale beoordelingen van ouders. Tot nu toe hebben zich daar ~9.200 ouders voor aangemeld. De persoonlijk zaakbehandelaars, beoordelaars, vaktechnisch coördinatoren en de mensen van de uitbetaling hebben zich deze eerste periode gericht op de 430 ouders die zich in acute en schrijnende situaties bevinden. Al deze ouders zijn geïnformeerd dat hun beoordeling dit jaar plaatsvindt, en - voor zover dit nog niet het geval was - hebben zij een persoonlijk zaakbehandelaar gekregen om mee in gesprek te gaan.

Tot de publicatie van deze VGR zijn 176 van de 430 ouders integraal beoordeeld, en bij 120 is ook de uitbetaling al volledig afgerond. Deze aantallen zijn een tussenstand. Het proces om tot uitbetaling te komen kent meer stappen zoals het voeren van oudergesprekken, het verzamelen van informatie en het invullen van het informatievergaringkader, de beoordeling van de regeling, indien nodig een toets door de Commissie van Wijzen en de uitbetaling. Deze volledige 'ouderreis' staat op onze website beschreven. Deze maand wordt verder gewerkt om de geplande 430 ouders voor het einde van het jaar te integraal te beoordelen en uit te betalen. Bij het Algemeen Overleg halverwege december zal ik u hierover weer van een update voorzien.

De ervaringen van deze eerste weken bevestigen de ernstige en complexe problematiek waar veel ouders mee te maken hebben gehad. Zowel financieel als ook op een veelheid van andere gebieden (onder meer relationeel, gezondheid en huisvesting). Het proces om hen goed te helpen, startend vanuit het verhaal van de ouder en met laagdrempelig contact vanuit de zaakbehandelaar, een aparte beoordeling met vier-ogen principe, en aanvullende hulp waar nodig, is intensief en kost tijd. In de 3^e VGR informeerde ik u dat onze inschatting was dat hiervoor gemiddeld 40 uur per ouder nodig is. In deze eerste periode blijkt dit vaak nog langer te zijn. Dit verbaast mij niet, aangezien gestart is met de ouders in de meest acute en schrijnende situaties, waardoor nog geen sprake is geweest van een 'gemiddelde behandelingsduur'. Dit betekent ook dat binnen UHT extra wordt ingezet om met maatwerk recht te doen aan deze ouders en ook de gewenste snelheid te behalen. De ervaringen die we hiermee opdoen zetten we meteen in bij het helpen van andere ouders en het verder versnellen en verbeteren van de werkwijze en processen bij alle komende beoordelingen.

1.2. Planning uitvoering

In de derde Voortgangsrapportage heb ik de planning gedeeld met de aantallen ouders die geholpen kunnen worden tot eind 2021. Op basis van de eerste ervaringen sinds de opschaling per 1 november lijkt deze planning nog steeds accuraat, maar de doelgroep die we tot nu toe hebben geholpen is te specifiek en de tijd is te kort om de inschattingen voor de totale populatie bij te stellen of te verfijnen. In onderstaande planning (figuur 1) houden we daarom voorsnog rekening met de schattingen die ik in de vorige Voortgangsrapportage heb gedeeld. In de volgende Voortgangsrapportage verwacht ik een nauwkeurigere inschatting te kunnen maken per kwartaal. Daarin neem ik ook een verdere verbetering van de werkwijze mee op basis van de ervaringen met de beoordelingen tot nu toe. Ook neem ik daarin de inzichten mee die voortkomen uit de externe doorlichting van UHT die ik in januari wederom zal laten uitvoeren. De aanpak daarvoor wordt momenteel opgesteld, maar bouwt voort op de methodiek en inzichten uit de doorlichting door de Boston Consulting Group eerder dit jaar.



Figuur 1 Planning hersteloperatie

1.3. Eénmalige tegemoetkoming

Zoals afgesproken in een nota van wijziging¹ bij het Besluit eenmalige tegemoetkomingsregeling ontvangen alle ouders die zich voor 1 november hebben gemeld voor herstel een eenmalige tegemoetkoming van €750. Op deze manier komen wij hen tegemoet voor het lange wachten, zeker in het licht van de verwachtingen die daar eerder dit jaar over zijn gewekt.

¹ Kamerstukken II 2019-20, 35574, nr. 11.

In eerste instantie betrof dit een groep van ~9.500 ouders. Dit zijn alle ouders die zich voor 1 november gemeld hebben voor herstel, inclusief de ouders die reeds eerder dit jaar behandeld zijn. In tweede instantie heb ik besloten om hier twee groepen aan toe te voegen: de ~7.000 ouders van wie eerder de terugvordering is stopgezet maar die zich nog niet hebben gemeld voor herstel. Zij hebben eerder een brief ontvangen waarin aan werd gegeven dat er geen nadere actie nodig was om de terugvordering te stoppen, nog zonder expliciete uitnodiging zich te melden voor herstel. De tweede groep zijn de ~350 ouders die in mei ten onrechte gehoord hebben dat hun CAF-onderzoek niet voldeed aan de criteria van vooringenomenheid en die zich nog niet aangemeld hebben. Beide groepen voldoen strikt genomen niet volledig aan het criterium dat zij zich hebben 'aangemeld', maar in beide gevallen is het zeer goed mogelijk dat het voor hen uit eerdere informatie van UHT niet duidelijk was geworden dat zij zich moesten melden.

Eind november hebben de eerste ~8.600 ouders de tegemoetkoming ontvangen. Dit betrof de ouders die zich aangemeld hadden en waar geen nadere uitvraag nodig was voor hun adres- of bankgegevens. Aan de uitbetaling voor de overige ouders wordt momenteel gewerkt, en de inschatting is dat dit voor het merendeel van de totale groep voor eind december zal lukken. Bij mensen wiens rekeningnummer nog niet bekend is van de twee groepen die worden toegevoegd, lukt dit mogelijk pas begin 2021.

Om minimaal tijdverlies bij de integrale beoordeling van ouders door UHT te hebben wordt de uitbetaling van de eenmalige tegemoetkoming zo veel mogelijk uitgevoerd door de directie Centrale Administratieve Processen van de Belastingdienst. De grote aantallen en de korte periode die beschikbaar is voor de betaling maken wel, zoals ook gemeld bij de behandeling van de nota van wijziging, dat er geen mogelijkheid is tot maatwerk of persoonlijke begeleiding bij deze eenmalige tegemoetkoming. Daardoor bestond, net als bij de betalingen van het noodfonds, het risico dat ouders niet direct beschikking krijgen over het geld, bijvoorbeeld omdat ze een bewindvoerder hebben.

De Nationale Ombudsman heeft mij hierover op 13 november jl. een brief geschreven. In deze brief uit hij zijn zorg dat er onduidelijkheid bestaat over de vraag of de noodvoorziening en de éénmalige tegemoetkoming tot de boedel behoren of direct aan de ouder toekomen. Ik deel de zorg van de Ombudsman en heb in overleg met brancheverenigingen voor bewindsvoerders en schuldhulpverleners, en het landelijk overlegorgaan voor rechters-commissaris in faillissementen (Recofa), besproken dat deze tegemoetkoming volledig terecht moet komen bij de ouder, en niet bij eventuele schuldeisers. De verschillende brancheverenigingen en Recofa hebben hierover inmiddels ook hun leden en netwerk geïnformeerd. Daarnaast heeft ook de voorzitter van het ouderpanel zich onvermoeid ingezet om te zorgen dat deze betalingen bij de ouders terecht komen. Ik ben de Ombudsman, de NVVK, de voorzitter Recofa en de voorzitter van het ouderpanel zeer erkentelijk voor hun rol hierin.

1.4. Inzage dossiers

Ik heb uw Kamer de afgelopen maanden geïnformeerd over de wijze waarop binnen UHT het door ouders opvragen van hun dossier vormgegeven wordt. Onder de term 'dossier' wordt verstaan: alle gegevens van de ouders in de systemen van Toeslagen over de jaren waarover de ouders vragen hebben. Bijvoorbeeld omdat sprake was van terugvorderingen van de kinderopvangtoeslag waarna een langdurige periode van invorderingen en verrekeningen ontstond. Dit kan ook informatie over toeslagjaren zijn die niet ter discussie staan, maar waarover ouders desondanks inzicht in willen hebben. Het proces van het samenstellen van deze dossiers kost veel tijd. Over de achtergrond hiervan heb ik uw Kamer geïnformeerd op

26 mei 2020². Dossiers zijn opgebouwd uit vaak honderden documenten en soms duizenden pagina's die opgeslagen zijn in verschillende systemen. De betreffende documenten moeten worden hernoemd en in de juiste volgorde geplaatst, zodat de documenten op een logische volgorde in de mappen voor ouders terecht komen.

De nieuwe werkwijze bij het samentellen van dossiers houdt in dat de ouder die het dossier heeft opgevraagd, wordt gebeld. In dat gesprek wordt de informatiebehoefte vastgesteld. Vervolgens wordt een afspraak gepland om de vragen te beantwoorden. Wanneer de ouder na de gesprekken alsnog een volledig dossier wenst te ontvangen, zal het dossier uiteraard worden samengesteld. Met deze werkwijze wordt geprobeerd sneller antwoord te geven op vragen die de ouder heeft over zijn dossier. Over deze werkwijze heeft overleg plaatsgevonden met de Nationale ombudsman. Ideeën van zijn kant zijn in het huidige procesontwerp meegenomen.

De afgelopen maanden is er hard gewerkt om te kunnen starten met het samenstellen van dossiers op basis van bovengenoemde werkwijze. Tot op heden hebben 920 ouders een verzoek ingediend. Met bijna 800 van hen is inmiddels contact gezocht om de exacte informatiebehoefte te inventariseren. Binnen deze groep bleken ~325 ouders te zijn met een specifiek verzoek om informatie dat doorgezet is naar de PZB om gelijk afgehandeld te worden. Voorts zijn er ~475 ouders die hun volledige dossier willen of een samenvatting daarvan.

Op dit moment wordt er gewerkt aan de samenstelling van 115 volledige dossiers. De eerste 3 dossiers zijn afgerond; de overige zullen gedurende het eerste kwartaal aan de betreffende ouders toegezonden worden. Parallel aan het samenstellen van gehele dossiers worden ouders geholpen met verzoeken voor een samenvatting. In de volgende VGR informeer ik uw Kamer hier nader over. Voor alle dossierverzoeken die nu gedaan zijn geldt dat deze volgend jaar afgehandeld zullen worden, en dat deze geen belemmering vormen voor de beoordeling van zaken in het kader van de hersteloperatie. Ouders, persoonlijk zaakbehandelaars en beoordelaars hebben daarin altijd beschikking over alle stukken die nodig zijn om de situatie van de ouder te beoordelen.

1.5. Stand van zaken Commissies

De Commissie van Wijzen (CvW), de Bezwaarschriften Advies Commissie (BAC) en de Commissie Werkelijke Schade (CWS) zijn als onderdeel van het gehele beoordelingsproces ook hard aan de slag. De CvW en de CWS zijn qua samenstelling uitgebreid om ervoor te zorgen dat bezwaren en verzoeken met de nodige snelheid kunnen worden behandeld. In totaal bestaat de CvW nu uit 8 leden, de BAC uit 9 leden en de CWS uit 8 leden. Rond het einde van het jaar verwacht ik dat de instellingsregelingen en de benoemings- en vergoedingsbesluiten voor alle drie de commissies worden gepubliceerd.

De tabel hieronder geeft een overzicht van de actuele werkvoorraad van zaken van ouders bij de verschillende commissies. Dit is nadrukkelijk een momentopname. In deze fase is met name de CvW op dagelijkse basis actief en staat de CvW paraat om alle ouders die dit jaar geholpen worden indien nodig ook op korte termijn duidelijkheid te verschaffen.

² Tweede Kamer 2019-2020, 2911

Tabel Werkvoorraad commissies

VERZOEKEN	COMMISSIE VAN WIJZEN	BEZWAAR- SCHRIFTEN ADVIES COMMISSIE	COMMISSIE WERKELIJKE SCHADE
AANGELEVERD	85	55	13
IN BEHANDELING	31	55	13
BEORDEELD	54	0	0

De zaken die tot nu toe aan de CvW zijn voorgelegd betreffen allemaal zaken waarin het initiële oordeel van UHT was dat niet in alle jaren, of in geen van de jaren, sprake was van een vooringenomen behandeling. Dit is voor een onafhankelijke toets voorgelegd aan de CvW. In 46 van de 54 zaken die tot nu toe zijn beoordeeld bevestigde de CvW het initiële oordeel van UHT en is dit ook als zodanig gecommuniceerd naar de ouder. In 8 van de zaken kwam de CvW tot een ander oordeel dan UHT. UHT heeft deze oordelen allemaal overgenomen en als 'jurisprudentie' meegegeven aan het beoordelingsteam en de persoonlijk zaakbehandelaars.

1.6. Activiteiten om gedupeerden te vinden

Bij de hersteloperatie hebben zich nu ~9.200 ouders aangemeld. We denken dat er nog veel meer ouders zijn die voor herstel in aanmerking komen; die ouders willen we graag zo snel mogelijk bereiken. Dit is ook bij motie³ gevraagd door het lid Bromet. Wanneer we in contact zijn met deze ouders kunnen ook zij geholpen worden, in het bijzonder wanneer zij in een acute situatie verkeren. We kunnen deze ouders dan ook snel in contact brengen met hun gemeente voor aanvullende hulp. We proberen op verschillende manieren zo veel mogelijk ouders te bereiken. In de eerste plaats krijgen alle gedupeerden, die we nu kunnen traceren, voor 1 februari 2021 een brief met het verzoek zich te melden bij de UHT, conform de motie⁴ van het lid Leijten c.s. Hiervoor doorzoeken wij nogmaals al onze bestanden.

Zoals toegezegd is een verdiepingsanalyse gedaan in de systemen om zoveel mogelijk ouders met een O/GS-kwalificatie te kunnen identificeren, ook ouders die niet langer een openstaande schuld hebben. De complexiteit hierbij is dat O/GS-kwalificatie in het verleden niet eenduidig vastgelegd zijn, maar dat hier sprake was van vrije invoer door behandelaars. Desondanks is het met enige mate van zekerheid gelukt om ~17.000 ouders met een O/GS-kwalificatie voor de kinderopvangtoeslag op persoonsniveau te identificeren. Ongeveer de helft van deze ouders was al in beeld, omdat ze nog een openstaande schuld hebben. Al deze ouders zullen begin volgend jaar in een persoonlijke brief worden opgeroepen om zich aan te melden. Ook hiermee wordt beoogd zoveel mogelijk ouders te bereiken die mogelijk voor herstel in aanmerking komen.

In het kader van een bredere campagne om ouders te bereiken die zich tot nu toe nog niet bij ons hebben gemeld, zoals ook gevraagd door het lid Omtzigt⁵, zijn de afgelopen maanden de eerste activiteiten gestart. Het traceren van deze ouders, gebeurt verschillende wijzen: In de eerste plaats worden reeds bestaande communicatiemiddelen ingezet, de website www.toeslagen.nl/herstel (sinds november ook Engelstalig), brieven en er worden oproepen gedaan tijdens de ouderwebinars. Daarnaast worden ook nieuwe kanalen ingezet. Sinds 23 november jl. beschikken we over een speciale facebookpagina voor herstel kinderopvangtoeslag: www.facebook.com/HerstelKinderopvangtoeslag. Ook gemeenten spelen een belangrijke rol in het traceren en helpen van ouders. Als blijkt tijdens gesprekken die de gemeente met inwoners voert, dat de problematiek van een inwoner direct te relateren is aan

³ Kamerstukken II 2019-20, 31066, nr. 723.

⁴ Kamerstukken II 2019-20, 31066, nr. 721.

⁵ Kamerstukken II 2019-20, 31066, nr. 672.

problemen met toeslagen, dan zal de gemeente de ouder actief adviseren om zich te melden bij UHT. Daarnaast hebben vele gemeenten acties opgezet om hun inwoners te vragen zich te melden als zij getroffen zijn door de problemen met de kinderopvangtoeslag. Wijkteams kijken of zij inwoners kunnen vinden die mogelijk getroffen zijn en sommige gemeenten zetten ook meldpunten op of speciale hulpteams waar inwoners terecht kunnen. Ik waardeer de inzet van gemeenten enorm. De aanvullende hulp die gemeenten bieden aan ouders is uitermate belangrijk. Ten slotte bekijk ik de mogelijkheid om op korte termijn samen met de VNG een 'speciaal gezant' aan te stellen, om - als gezicht van onze inspanningen om meer ouders te bereiken en te helpen - te helpen om in contact te komen met ouders die zich tot nog toe niet bij ons hebben gemeld, en hen aan te moedigen dat alsnog te doen, en ook om de samenwerking met de gemeenten zo goed mogelijk te laten verlopen. Dit was een advies van de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK) dat ik graag overneem. Ik wil hier op korte termijn een besluit over nemen samen met de VNG en andere betrokken partijen en gezamenlijk tot een opdrachtformulering komen.

1.7. Oudergesprekken

Sinds het begin van mijn aantreden als staatssecretaris voer ik regelmatig gesprekken met gedupeerde ouders. Dit zijn persoonlijke en aangrijpende gesprekken, die de ouders de gelegenheid bieden hun verhaal te vertellen. Deze gesprekken zijn voor mij van grote waarde omdat ik hierdoor veel inzicht krijg in de enorme problemen waar de ouders in geraakt zijn als gevolg van het handelen van Toeslagen. Ouders vertellen over de impact die de kinderopvangtoeslagaffaire op hun leven heeft gehad en nog heeft. Ik vertel ze hoe we recht willen zetten wat verkeerd is gegaan en beantwoord samen met de zaakbehandelaars zoveel mogelijk hun vragen. De ouders geven aan deze gesprekken te waarderen en ik krijg door deze gesprekken een goed beeld van de situaties waarin de ouders zich bevinden en de mate waarin onze regelingen een oplossing kunnen bieden. De gesprekken geven tot op de dag van vandaag nieuwe inzichten op basis waarvan wij ons werk en onze beoordeling verder kunnen verbeteren.

Om te zorgen dat de vragen van ouders opvolging krijgen vanuit UHT, zijn bij deze gesprekken ook de persoonlijk zaakbehandelaars aanwezig. De persoonlijk zaakbehandelaar neemt vragen die niet direct beantwoord kunnen worden mee, zoals: zijn er toeslagen verrekend met een openstaande schuld? Is een gedeelte van de schuld kwijtgescholden? Hoe kan het dat de toeslag automatisch doorliep en niet is stopgezet? Heb ik recht op compensatie? Zijn er ook zaken bij een andere toeslag fout gegaan? Tijdens het gesprek worden vervolgspraken met de ouder gemaakt worden om nader informatie uit te wisselen en door te praten over de specifieke situatie waarin de ouder zich bevindt.

Op dit moment hebben 348 ouders zich aangemeld voor een gesprek. Tot nu toe heb ik met 171 van hen individuele gesprekken gevoerd, waarvan 144 op locatie en 27 via een videoverbinding. En er staan al 25 volgende gesprekken gepland.

De oudergesprekken worden georganiseerd in nauwe samenwerking met gemeenten. De gesprekken vinden over het algemeen plaats in een gemeentehuis of bij een maatschappelijk dienstverlener, die in opdracht van de gemeente werkt. Dit maakt het mogelijk dat een ouder als dat nodig is en de ouder dat wil direct wordt bijgestaan door een medewerker van de gemeente. Deze werkwijze verloopt heel goed. Van de gesprekken die ik op locatie heb gevoerd in Amsterdam, Rotterdam, Tilburg, Eindhoven, Utrecht, Den Haag, Enschede, Breda, Almere, Zwolle en Capelle aan den IJssel zijn de meeste ouders vervolgens in gesprek gegaan met de gemeente voor aanvullende hulp. Dit jaar zijn nog gesprekken gepland in onder andere Utrecht, Den Haag, Venlo en Heerlen. Ik wil met zo veel mogelijk ouders in gesprek gaan, daarom kunnen ouders zich nog steeds opgeven voor een dergelijk gesprek via het serviceteam.

2. Herstelbeleid en onderzoek

2.1. Verbreding naar andere toeslagen

De Adviescommissie uitvoering toeslagen (AUT) heeft in haar eindadvies 'Omzien in verwondering II' CAF-zaken aangewezen die mogelijk of waarschijnlijk vergelijkbaar zouden kunnen zijn met de CAF 11-zaak en verder onderzocht zouden moeten worden. Vijf CAF-zaken die door AUT zijn aangewezen, hadden niet (alleen) betrekking op de kinderopvangtoeslag (KOT) maar (ook) op andere toeslagen (de huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebonden budget). Zoals eerder aan de Kamer gemeld, is de conclusie van de UHT, na onderzoek en na de check van de Commissie van Wijzen, dat de vijf niet-KOT CAF-zaken vergelijkbaar zijn aan CAF-11. Dit betekent dat de institutioneel vooringenomen handelswijze door de Belastingdienst in de uitvoering van de kinderopvangtoeslag, ook heeft gespeeld in de uitvoering bij andere toeslagen.

Daarnaast gold voor alle toeslagen hetzelfde invorderingsbeleid, waarbij de kans groot is dat ook bij andere toeslagen onterechte opzet/grove schuld (O/GS) kwalificaties zijn gegeven bij de aanvraag van een persoonlijke betalingsregeling. Om deze reden acht het kabinet het wenselijk om het herstel te verbreden naar niet-KOT zaken voor de compensatieregeling en de OGS-tegemoetkoming. Gedupeerden van een vooringenomen behandeling of een onterechte O/GS-kwalificatie bij andere toeslagen komen daarmee in aanmerking voor dezelfde regelingen als bij de kinderopvangtoeslag. Voor de hardheidsregeling geldt dit niet, omdat de specifieke hardheden in het stelsel waar deze regeling op ziet bij andere toeslagen niet in dezelfde mate voorkomen.

De komende periode wil ik het besluit om herstel te verbreden naar niet-KOT gedupeerden verder uitwerken, zodat vanaf het moment dat wetgeving gereed is, mensen die zich melden ook snel geholpen kunnen worden. In deze fase is niet precies aan te geven hoe groot de groep niet-KOT-gedupeerden is die straks in aanmerking komt voor herstel. De komende tijd ga ik bezien wanneer en hoe deze groep betrokken en ingepast kan worden in de hersteloperatie. Ik zal u hier in de volgende voortgangsrapportage nader over informeren. Vooruitlopend op wetgeving ben ik voornemens een (beleids-)besluit te nemen om alvast niet-KOT gedupeerden in een acute en schrijnende situatie met spoed te kunnen helpen. Dit beleidsbesluit zal ik uiterlijk half december publiceren waarmee de noodvoorziening wordt opengesteld voor niet-KOT gedupeerden die nu al bekend zijn bij UHT.

2.2. Juridische bijstand gedupeerden

Om ouders goed te kunnen helpen is een proces ingericht met veel onafhankelijke waarborgen. Zo krijgen alle ouders een persoonlijke zaakbehandelaar en hebben onafhankelijke commissies een grote rol in de beoordeling. Desondanks begrijp ik de behoefte van ouders om zich te laten bijstaan door een onafhankelijke rechtsbijstandsverlener. Ik vind het van groot belang dat hier geen drempel voor is.

Naar aanleiding van het verzoek van ouders via het manifest en de vragen die uw Kamer heeft gesteld, hebben we de mogelijkheden verkend voor rechtsbijstand voor ouders. Er is gezocht naar realistische mogelijkheden. Zo zijn we in gesprek geraakt met het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) en de Raad voor de Rechtsbijstand (RvR). De conclusie van deze gesprekken is dat er een subsidieregeling wordt uitgewerkt waarmee ouders die dit wensen gesubsidieerde rechtsbijstand kunnen ontvangen. Dit zal worden ingericht volgens het stelsel van de Wet op de Rechtsbijstand, maar dan zonder een eigen bijdrage of een inkomensplafond. Met zo'n subsidieregeling kunnen ouders gratis en op een laagdrempelige manier in contact komen met een gespecialiseerde advocaat. De uitvoering wordt neergelegd bij de RvR. Advocaten worden hiertoe uitgenodigd en geselecteerd door de RvR, waarbij de RvR in overleg met de Nederlandse orde van advocaten (NOvA) de

toelatingscriteria vaststelt. Toeslagen is hier uiteraard niet bij betrokken.

In nauwe samenspraak met JenV en de RvR wordt de subsidieregeling nu verder uitgewerkt. In dit traject wordt ook de NOVA betrokken. Er wordt daarbij ook bekeken hoe advocaten die al deze periode kosten maken voor een vergoeding in aanmerking komen. Zodra de regeling is uitgewerkt communiceer ik hierover met de ouders en uw Kamer

2.3. Vermogenstoetsuitzondering

Uitbetalen van de compensatie of tegemoetkoming kan ertoe leiden dat gedupeerden boven de vermogensgrens komen voor de aanvraag van nieuwe of lopende toeslagen. Om dit te voorkomen heb ik eerder aangekondigd om te werken aan een vermogenstoetsuitzondering. Deze is nu gereed en vastgelegd in een ministeriële regeling. Op dit moment loopt de voorhangprocedure van deze ministeriële regeling bij de Tweede en Eerste Kamer. Hierin wordt de vermogenstoetsuitzondering voor de huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebondenbudget geregeld voor het ontvangen van compensaties en tegemoetkomingen in het kader van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag. Praktisch betekent dit dat op verzoek van de ouder de toegekende compensatie of tegemoetkoming gedurende drie jaar niet meetelt voor de vermogenstoets voor de toeslagen. Voor CAF11-ouders die in 2019 zijn uitbetaald geldt de regeling met terugwerkende kracht. In de compensatieregeling is reeds een extra forfaitaire compensatie opgenomen van 1% voor de mogelijke gevolgen van een vermogenstoename zoals (meer) box 3-belasting of lagere toeslagen vanwege een hoger toetsingsinkomen. Daarnaast zijn de mogelijke gevolgen van een vermogenstoename in box 3 reeds verdisconteerd in de OGS-tegemoetkoming van 30%.

Daarnaast is door de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid reeds een vrijlating opgenomen voor het recht op algemene bijstand in de Regeling Participatiewet, IOAW⁶ en IOAZ⁷ voor de tegemoetkomingen en compensaties die UHT toekent in verband met de hersteloperatie, inclusief de noodvoorziening⁸. De aanvullende tegemoetkoming werkelijke schade bij OGS en de eenmalige extra uitkering van € 750,- in december dit jaar zullen binnenkort in de vrijlating worden opgenomen en vervolgens worden gepubliceerd in de Staatscourant.

2.4. Samenloop herstel en schulden

Een deel van de gedupeerde ouders heeft grote schulden of zitten in een schuldhulpverleningstraject, vaak ten gevolge van de hoge terugvorderingen door Toeslagen. Ik wil zorgen dat deze ouders, conform de motie van lid Omtzigt⁹, een schuldenvrije start kunnen maken én over een deel van de herstelbetaling kunnen beschikken. Op die manier kunnen we ouders helpen hun leven weer op te pakken. Echter, in deze situaties moet ook recht worden gedaan aan de schuldeisers en is het belangrijk rekening te houden met de afspraken die gelden voor schuldhulpverlening in Nederland. Zodoende is een oplossing voor deze ouders niet eenvoudig en afhankelijk van verschillende partijen in de schuldhulpverleningsketen. Om, een oplossing vorm te geven werken we intensief samen met afgevaardigden vanuit het ouderpanel, gemeentelijke schuldhulpverlening, kredietbanken, de Recofa, de NVVK, bewindvoerders, en de VNG. Tevens worden grote publieke en private schuldeisers betrokken bij het vormgeven van een oplossing.

De noodzaak voor een gedragen oplossing voor ouders is hoog, juist deze ouders hebben een herstelbetaling hard nodig. Ik wil dit dus zo snel mogelijk regelen. In het geval van de noodvoorziening en de éénmalige tegemoetkoming is er reeds, mede dankzij steun van de

⁶ Inkomensvoorziening voor Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werknemers.

⁷ Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen.

⁸ Staatscourant, 2020, 59645.

⁹ Kamerstukken II 2019-20, 31066, nr. 729

Nationale Ombudsman (13 november jl.) en de Recofa (26 november jl.), een oplossing gevonden die door alle partijen wordt onderschreven (*zie paragraaf 1.3*). In haar brief heeft de voorzitter van de Recofa aangegeven bereid te zijn om ook mee te denken over een structurele oplossing voor herstelbetalingen aan ouders in een schuldhulpverleningstraject. Dit aanbod neem ik graag aan en ik zal op korte termijn met Recofa in gesprek gaan. Terwijl wordt gewerkt aan een oplossing die breed kan worden ingezet, zijn er natuurlijk ouders die nu al worden geholpen. In deze situaties, werkt de persoonlijk zaakbehandelaar samen met de ouder en betrokken partijen, zoals gemeenten en schuldeisers, om op individueel niveau een passende oplossing te vinden.

Naast ouders in een schuldhulpverleningstraject, zijn er ook ouders die alleen schulden bij de Belastingdienst hebben. Dat kunnen belasting- of toeslagschulden of een combinatie daarvan zijn. Ik wil voorkomen dat deze ouders genoodzaakt zijn om met de herstelbetaling deze schulden af te lossen. Bij het toekennen van een betalingsregeling en het bepalen van de financiële draagkracht daarbij laat de Belastingdienst de herstelbetaling daarom buiten beschouwing. Tenslotte wil ik ouders met zowel een belasting- als een toeslagschuld die deze niet in een keer kunnen betalen een gecombineerde betalingsregeling aanbieden van maximaal 24 maanden. Ouders hebben daarbij uiteraard de optie om met een deel van hun herstelbetaling hun (gecombineerde) betalingsregeling in één keer te voldoen. Dan zijn zij direct van hun schulden af.

2.5. Aanvullingen ten aanzien van opzet en grove schuld (O/GS)

Onderzoek

Medio november 2019 is de invordering voor zo'n 8.500 gedupeerden met een O/GS-kwalificatie en een openstaande schuld gepauzeerd. Op 13 oktober¹⁰ heb ik aangegeven dat we voor een kleine groep gedupeerden met dit label hebben gekeken of dit label volgens de huidige maatstaven en op basis van de beschikbare informatie nog steeds klopt. Dat betekent dat we iemand alleen nog als 'terecht O/GS' beschouwen als er 1) sprake is van voldoende documentatie waaruit blijkt waarom een O/GS-kwalificatie is afgegeven, 2) er sprake is geweest van evident misbruik en 3) in communicatie met de burger uitvoerig is ingegaan op de vraag waarom er sprake is van misbruik (motiveringsbeginsel). Uitgangspunt van deze criteria is een ruimhartige benadering van deze groep. Zoals aangegeven voldeden op basis van een eerste steekproef slechts 4% van het aantal vorderingen (6% van de ouders) aan de combinatie van al deze criteria. De ouders die ook conform deze criteria nog een 'terechte O/GS' krijgen, maken geen aanspraak op de O/GS-tegemoetkoming. Wel krijgen ze – als dat nog aan de orde is na een herbeoordeling – een persoonlijke betalingsregeling aangeboden op basis van hun betalingscapaciteit.

Tijdens het onderzoek zijn willekeurig 110 dossiers geanalyseerd waarbij sprake was van een O/GS-kwalificatie en een openstaande schuld. Doel van het onderzoek was om een (indicatief) beeld te krijgen van de O/GS-populatie, zowel in getallen als de situatie waarin ouders met dit label verkeren. Van de 110 ouders ging het bij 84 ouders om een O/GS-kwalificatie in verband met kinderopvangtoeslag. Voor de overige burgers had de kwalificatie O/GS betrekking op niet-KOT vorderingen. Deze zijn voor dit onderzoek niet meegenomen in de resultaten. Voor de 84 ouders zijn in totaal 210 terugvorderingen bekeken. Als één van de vorderingen aan de criteria voldoet, wordt het O/GS label voor deze specifieke vordering als terecht gezien. Uit het onderzoek is een vijftal hoofdconclusies gekomen:

1. De meerderheid (94%) van de O/GS-kwalificaties in deze steekproef zijn volgens de combinatie van de hierboven genoemde criteria niet meer als terecht te beoordelen;
2. Onvoldoende documentatie in de systemen is de belangrijkste reden om te beoordelen dat een O/GS-kwalificatie naar de huidige maatstaven onterecht is (in 53% van de

¹⁰ Kamerstukken II 2019-20, 31066, nr. 715.

- situaties). Het kan zijn dat er toch sprake was van opzet of grove schuld, maar omdat dit niet meer kan worden bewezen, kwalificeren we deze situaties als 'onterecht';
3. De huidige schuldensituaties van de ouders in deze pilot variëren sterk: met een laagste schuld van € 845 een hoogste van € 73.860 en gemiddelde van €23.308. Voor ouders met een terechte O/GS-kwalificatie geldt vaak dat ze nooit kinderopvang hebben genoten. Het merendeel van hun schulden hebben zij bij toeslagen (>90%);
 4. Een vijfde (21%) van de ouders heeft een derdenbeslag, waardoor de compensatie mogelijk niet ten goede komt aan de ouder. We werken in samenhang met de schuldenproblematiek beschreven in paragraaf 2.4 aan een aanpak hiervoor.
 5. De huidige kaders van beoordeling brengen met zich mee dat ook burgers met een terechte O/GS-kwalificatie waarbij niet voldaan is aan het motiveringsbeginsel recht hebben op een O/GS-tegemoetkoming. Dit betrof 4% van de geanalyseerde situaties.

Aanvullend onderzoek naar O/GS.

Op 27 november jl. heb ik uw kamer per brief¹¹ geïnformeerd over de verontrustende signalen ten aanzien van O/GS. Deze signalen zijn afgelopen periode naar boven gekomen bij het reconstrueren van de werkwijze die is gevolgd bij het stellen van O/GS-kwalificaties. Ik heb uw Kamer toegezegd dit tot de bodem uit te zoeken en u bij de Voortgangsrapportage nader te informeren over de aanpak van het onderzoek.

Afgelopen week heb ik de Auditdienst Rijk bereid gevonden dit onderzoek op korte termijn te starten en het onderzoek in februari 2021 af te ronden. Vóór 2012 is er geen kwalificatie O/GS gesteld. De onderzoeksperiode is om die reden afgebakend tot de periode 2012 tot en met 2019. Bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen zal de ADR de door de Belastingdienst aangeleverde reconstructies, beschouwingen en documentaties bestuderen. Tevens zullen interviews worden gehouden met de functionarissen van de Belastingdienst en zullen de signalen worden bestudeerd van ouders die zich bij Uitvoering herstel toeslagen (UHT) gemeld hebben. Om een nader beeld van de daadwerkelijke uitvoering te verkrijgen zal de ADR bovendien deelwaarnemingen uitvoeren.

De volgende onderzoeksvragen staan hierbij centraal:

1. Nagaan in hoeverre de door de Belastingdienst opgestelde reconstructie van de gevolgde werkwijze bij het beoordelen van opzet/grove schuld (O/GS) voor de terugvordering van Toeslagen van de kalenderjaren tussen 2012 en 2019 onderbouwd is met onderliggend bewijsmateriaal.

Toelichting: De reconstructie behandelt de criteria (inclusief de gehanteerde grensbedragen) voor het toekennen van O/GS die uit de MT-besluiten (en gehanteerde werkinstructies) blijken, de criteria die daadwerkelijk zijn gehanteerd bij het toekennen van de O/GS kwalificatie en de wijze waarop de vorderingen die in de kalenderjaren tussen 2012 en 2019 de kwalificatie O/GS hebben gehad in kaart zijn gebracht. Een O/GS kwalificatie heeft tot gevolg dat een burger geen persoonlijke betalingsregeling kon krijgen.

2. Nagaan in hoeverre de door de Belastingdienst opgestelde reconstructie van de gevolgde werkwijze bij de behandeling van verzoeken voor deelname aan minnelijke schuldsanering in de kalenderjaren tussen 2012 en 2019 onderbouwd is met onderliggend bewijsmateriaal.

Toelichting: De reconstructie behandelt de criteria (inclusief eventueel gehanteerde grensbedragen) voor het al dan niet honoreren van het verzoek om deelname aan minnelijke schuldsanering die uit de MT-besluiten (en gehanteerde werkinstructies) blijken, de criteria die daarbij daadwerkelijk zijn gehanteerd en de wijze waarop de verzoeken voor deelname aan minnelijke schuldsanering in de kalenderjaren tussen 2012 en 2019 in kaart zijn gebracht.

¹¹ Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr. 739

3. Vaststellen in hoeverre de door de Belastingdienst opgestelde beschouwing over de redenen die in de kalenderjaren tussen 2012 en 2019 ten grondslag hebben gelegen aan de verzwaarde (meer dan een automatische verwerking van aanvraag of wijziging) of strengere (bestuurlijke boete of niet toekennen persoonlijke betalingsregeling) behandeling van aanvragen van toeslaggerechtigden onderbouwd is met onderliggend bewijsmateriaal. *Toelichting:* Hierbij wordt in ieder geval aandacht gegeven aan bestuurlijke boetes, O/GS, de fraudesignaleringsvoorziening (FSV) en de wijze waarop de verzwaarde of strengere behandeling van aanvragen van toerslaggerechtigden in de kalenderjaren tussen 2012 en 2019 in kaart zijn gebracht.

Herstel van de gevolgen van een onterechte O/GS-kwalificatie

Een onterechte O/GS-kwalificatie kan veel bredere gevolgen hebben dan alleen de schade die is ontstaan door het weigeren van een betalingsregeling. Zo hebben ouders aangegeven dat zij ervaren hebben als fraudeur te zijn benaderd en behandeld. Ook kunnen ouders bij andere instanties dan de belastingdienst als fraudeur zijn behandeld doordat deze instanties onze kwalificatie hebben overgenomen in hun eigen administratie. Dan werd deze bijvoorbeeld de kans op een MNSP¹²-traject ontnomen.

Ouders die onterecht een O/GS-kwalificatie hebben gekregen of ouders die anderszins onterecht betalingsregelingen of schuldsanering zijn geweigerd omdat wij hen als fraudeur bestempelden, zullen van ons – naast de financiële vergoeding - een brief ontvangen waarin de belastingdienst zijn excuses maakt. Ook ontvangen deze ouders een "getuigschrift" waarin wordt benoemd dat zij onterecht als fraudeur zijn bestempeld door Toeslagen. Ouders kunnen dit getuigschrift gebruiken om in gesprek te gaan met instanties voor het ongedaan maken van de frauderegistraties in hun systemen en de effecten daarvan. Vanuit de herstel organisatie wordt de burger hier zoveel mogelijk bij geholpen. Ook kunnen deze instanties mogelijk helpen bij het aannemelijk maken van eventuele vervolgschade voor een verzoek bij de commissie voor werkelijke schade (CWS). Zij worden daarin begeleid door hun persoonlijk zaakbehandelaar en een speciaal daarvoor ingericht hulpteam binnen de herstelorganisatie.

Voor het herstellen van de gevolgschade van een onterechte O/GS-kwalificatie is een goede samenwerking met gemeenten, schuldhulpverleningsinstanties, bewindvoerders, kredietverstrekkers en partijen zoals het bureau kredietregistratie (BKR) heel belangrijk. Ik heb reeds contact gezocht met deze instanties om de samenwerking en de hulp die zij kunnen bieden af te stemmen. In de volgende voortgangsrapportage zal ik u hierover nader informeren. Ik heb reeds contact gezocht met deze instanties en bespreek met hen op welke wijze we kunnen samenwerken om de gevolgschade van een onterechte O/GS-kwalificatie zo goed mogelijk te herstellen, bijvoorbeeld door waar mogelijk BKR-registraties aan te passen. In de volgende voortgangsrapportage zal ik u hierover nader informeren.

Vergoeding werkelijke schade.

Bij de wetsbehandeling in juni is reeds met uw Kamer gewisseld dat het ook voor gedupeerden met een onterechte O/GS-kwalificatie zo kan zijn dat de daadwerkelijke schade als gevolg van het niet toekennen van de persoonlijke betalingsregeling, hoger is dan de forfaitaire tegemoetkoming van 30%. Omdat de wettelijke regeling momenteel de mogelijkheid van een aanvullende tegemoetkoming voor deze hogere werkelijke schade niet kent, zal ik met een uitbreiding van de wetgeving op dit punt komen. Vooruitlopend op die wetgeving heb ik inmiddels een beleidsbesluit gepubliceerd waarmee deze voorgenomen verruiming al kan worden toegepast. Dit Besluit aanvullende tegemoetkoming werkelijke

¹² Minnelijke schuldsanering natuurlijke personen

schade bij OGS heb ik als bijlage toegevoegd. Verzoeken om een aanvullende tegemoetkoming voor de hogere werkelijke schade van ouders met een onterechte OGS-kwalificatie zullen, net als bij de compensatieregeling, worden voorgelegd aan de Commissie Werkelijke Schade. Deze uitbreiding van de werkzaamheden van die Commissie zal worden opgenomen in de instellingsregeling.

Interpretatie van en aanpassing in de Awir

Ten slotte hebben we gekeken naar de grondslag voor de O/GS tegemoetkoming. Deze bedraagt 30% van de schuld waarover een betalingsregeling is aangevraagd. Gedupeerden die met veel moeite eerst een deel van hun schuld hebben afbetaald door bijvoorbeeld te lenen bij vrienden of familie en vervolgens pas voor het restant een betalingsregeling hebben aangevraagd zouden hierdoor benadeeld worden ten opzichte van mensen bij wie dat niet is gelukt. Om die reden hebben we besloten om ruimhartig om te gaan met Artikel 49c Awir en de 30% O/GS-tegemoetkoming te baseren op het oorspronkelijke terugvorderingsbedrag in plaats van het bedrag waarvoor de betalingsregeling is aangevraagd. Op deze manier sluit de O/GS tegemoetkoming ook het beste aan bij de compensatieregeling. Daarnaast zijn we voornemens om in de wet op te nemen dat een onterecht afgewezen verzoek tot deelname aan een saneringstraject gelijk wordt behandeld aan het verzoek om een persoonlijke betalingsregeling. Vooruitlopend op die wetgeving is dit opgenomen in het hiervoor genoemde beleidsbesluit aanvullende tegemoetkoming werkelijke schade bij OGS. Uitgangspunt is dat iedereen die onterecht als fraudeur is bestempeld en daardoor is afgewezen voor een persoonlijke betalingsregeling of schuldsanering, in aanmerking komt voor de O/GS-tegemoetkoming, ook indien hierbij niet letterlijk de woorden 'opzet of grove schuld' zijn gebruikt.

2.6. Discriminatie

De bevindingen van de Autoriteit Persoonsgegevens over de verwerking van nationaliteit bij de aanvragers van kinderopvangtoeslag, gepubliceerd op 17 juli jl., hebben mij diep geraakt. Het verbod op discriminatie dient strikt gerespecteerd te worden. Gelijke gevallen dienen gelijk behandeld te worden. Dit had nooit mogen gebeuren. Daarom ben ik de afgelopen maanden opzoek gegaan naar de wijze waarop wij recht kunnen doen aan ouders die zijn gediscrimineerd. Ik heb, naast dat dit regelmatig aan de orde komt in mijn gesprekken met gedupeerde ouders, hierover gesproken met het Ouderpanel, het College voor de Rechten van de Mens, RADAR, BoiNK, de AP en de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK). Ik ben hen zeer erkentelijk voor hun adviezen.

Ouders die aanwijzingen hebben of vermoeden gediscrimineerd te zijn, hebben recht op een deskundig en onafhankelijk orgaan dat goed naar hun zaak kijkt en daarover een oordeel geeft. Als het om discriminatie gaat is het College voor de Rechten van de Mens daar de aangewezen instantie voor. Met de voorzitter en ondervoorzitter oordelen van het College heb ik afgesproken dat ouders bij hen terecht kunnen met een melding of vermoeden van discriminatie. Ouders kunnen vragen om een oordeel in hun zaak, omdat beslissingen over de toekenning van kinderopvangtoeslag onder de reikwijdte van de gelijkebehandelingswetgeving vallen. Het College behandelt de zaak dan in een openbare zitting en oordeelt of er sprake is geweest van discriminatie. De Belastingdienst zal dit oordeel altijd overnemen en erkennen. Het College heeft aangegeven indien nodig aanvullende capaciteit te organiseren om de zaken van de gedupeerde ouders binnen een overzienbare termijn te behandelen.

Ouders die zijn getroffen door een terugvordering of nihilstelling van kinderopvangtoeslag en bij wie, op basis van het oordeel van het College voor de Rechten van de Mens en/of op basis van hun dossier, dit mede een gevolg is geweest van discriminatie, komen in aanmerking voor de compensatieregeling (vooringenomen handelen). Daarmee komen zij

ook in aanmerking voor eventuele aanvullende schadevergoeding. De herstelorganisatie kijkt ook of er in het dossier van een ouder aanwijzingen zijn voor discriminatie. Maar omdat ik eraan hecht dat ook ouders, die aanwijzingen of vermoedens van discriminatie hebben zonder dat dit direct blijkt uit hun dossier, worden gehoord en recht gedaan, ben ik verheugd over de rol die het College voor de Rechten van de Mens hier kan en wil spelen.

Om te zorgen dat ouders ook daadwerkelijk de weg naar het College voor de Rechten van de Mens vinden, zal ik hier actief over communiceren. Allereerst zal ik het AP-rapport publiceren op de website toeslagen.nl/herstel met een uitleg van de bevindingen en de bovengenoemde mogelijkheden voor ouders. Deze mogelijkheden wil ik ook benoemen in de komende informatiecampagne over de hersteloperatie, waarmee we zoveel mogelijk ouders willen bereiken.

2.7. Overige onderzoeken

Pré CAF

In de vorige Voortgangsrapportage heb ik aangekondigd om op groepsniveau een aantal 'pré CAF' zaken te onderzoeken. Gestart is met het gastouderbureau Appelbloesem en de kinderopvangorganisatie De Parel. Hierover is – na beoordeling door UHT - advies gevraagd aan de Commissie van Wijzen. Het is de verwachting dat de Commissie voor het AO van 15 december a.s. haar advies uitbrengt. Voor de andere pré CAF-zaken die ik benoemd heb in de 3e VGR wordt de aanpak op groepsniveau nader beschreven zodat deze ook voorgelegd kunnen worden aan de Commissie van Wijzen. Ondertussen zijn we in het kader van de voortgang wel al gestart met beoordelingen van vooringenomenheid op individueel niveau. De uitkomsten van deze individuele beoordelingen kunnen als onderdeel van het dossier van de betreffende pré CAF-zaak worden aangeboden aan de Commissie van Wijzen.

FSV

Bij een verzoek van een ouder voor herstel, gaan we uit van het verhaal van de ouder. Daarnaast wordt ook het volledige dossier bekeken, inclusief een mogelijke registratie in FSV. Als een ouder in FSV stond wordt ook gekeken naar wat er precies in FSV stond geschreven. Dit alles wordt meegewogen als bij de herbeoordeling wordt bekeken waarvoor een ouder in aanmerking komt. Ouders kunnen ook bij hun persoonlijk zaakbehandelaar vragen of zij in FSV waren opgenomen. Veel ouders maken hier gebruik van. Hun persoonlijk zaakbehandelaar zal hen vertellen of ze in de FSV lijst stonden en wat er in dat geval precies in FSV stond opgenomen.

Vernietigde beroepsdossiers

Eerder heb ik u geïnformeerd over beroepsdossiers die ten onrechte vernietigd zijn. Inmiddels is achterhaald van welke personen de vernietigde dossiers zijn. Deze ouders zullen de eerste helft van 2021 benaderd worden waarbij ze, zoals ik in de 3e VGR heb toegezegd, nadrukkelijk gewezen zullen worden op de mogelijkheden voor een herbeoordeling. Daarnaast is met de Raad voor de rechtspraak overleg over de bij de rechtbanken eventueel nog aanwezige beroepsdossiers Toeslagen die voortijdig vernietigd zijn. Hierover zal ik u in een volgende voortgangsrapportage nader informeren. Voor de hersteloperatie levert de mogelijke afwezigheid van een beroepsdossier momenteel geen knelpunten op. Op basis van het verhaal van de ouder en de wel nog aanwezige gegevens wordt een zo compleet mogelijk beeld opgebouwd van wat er is gebeurd. Op deze wijze wordt zo goed mogelijk beoordeeld of de ouder voor compensatie of herstel in aanmerking komt. Uitgangspunten hierbij zijn het verhaal van de ouder en een ruimhartige benadering van de aanwezige bewijsmiddelen.

In de gelijktijdig met deze VGR verzonden Kamervragen Omtzigt rondom de Hersteloperatie

wordt ingegaan op de hotspot Toeslagenaffaire. In de vijfde voortgangsrapportage (begin februari zal ik u informeren over de inrichting en uitvoering van de hotspot Toeslagenaffaire zoals ook opgenomen in de motie¹³ Omtzigt.

Onderzoek naar melding van mogelijke misstand

Naar aanleiding van een melding bij mijn ambtsvoorganger, ten aanzien van mogelijke misstanden bij met name de behandeling en het afdoen van bezwaarschriften bij de Belastingdienst, heeft er op 21 januari jl. een gesprek plaatsgevonden tussen de betreffende melder en de Minister van Financiën. Naar aanleiding van dit gesprek is een onderzoek gestart naar deze melding. Na een vooronderzoek door het onderzoeksbureau integriteit Financiën is besloten om verder onderzoek naar de mogelijke misstand extern te beleggen. Er is daarnaast ook de motie van de leden Van Kooten-Arissen en Leijten aangenomen over dit onderzoek.¹⁴ Aan deze motie is invulling gegeven bij het onderzoek dat gestart is, na een periode van aanbesteding, op 31 augustus jl. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijke externe partij (KPMG). De planning was dat het rapport begin december gereed zou zijn. Met name de informatieverzameling binnen Belastingdienst kostte echter meer tijd dan door de onderzoekers was voorzien. De huidige verwachting is dat het onderzoek januari 2021 gereed zal zijn.

Ter aanvulling op de voortgang nog het volgende. Er zijn diverse personen geïnterviewd, waaronder de melder, medewerkers en oud-medewerkers. Er worden ook komende tijd nog diverse personen geïnterviewd die op basis van informatieanalyse en uit interviews, aanvullend naar voren zijn gekomen. De door melder aangedragen informatie en dossiers zijn bezien en daarnaast is op basis van interviews en de initiële documentenanalyse een begrip gevormd van de context van de klachten. Op basis daarvan is er aanvullende informatie opgevraagd, ontvangen en bestudeerd. De motie van de leden Van Kooten-Arissen en Leijten noemt expliciet meldingen van twee personen. Een van de twee personen heeft aangegeven niet zondermeer medewerking te kunnen verlenen in belang van haar cliënten. Wel heeft zij een aantal algemene standpunten heeft gedeeld. KPMG en het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën (OIF) hebben de informatie bezien en daarop is vooralsnog geconcludeerd dat het op dit moment onvoldoende aanknopingspunten biedt, om de aangedragen zaken als concrete melding bij het huidige onderzoek te kunnen betrekken. Er is daarom verzocht om nadere informatie. Volgende belangrijke stap in het onderzoek is data-analyse in verschillende systemen om inzicht te verkrijgen of en zo ja de hoe vaak de werkwijze zoals beschreven in de meldingen is gehanteerd. Aanvullende signalen en informatie die gedurende het onderzoek zijn ontvangen van de melder zijn ter beschikking gesteld aan de onderzoekers. Zij nemen kennis van de aanvullende signalen en informatie ten behoeve van het onderzoek.

Onderzoek verdwenen documenten / Doc-Direkt

Het onderzoek naar verloren documenten waar ik u in de vorige VGR over heb geïnformeerd wordt door Capgemini uitgevoerd en bevindt zich in de afrondende fase. Doel is om te achterhalen wat hier exact gebeurd is, wat voor documenten het zou betreffen en – afhankelijk van de uitkomsten – hoe dit heeft kunnen gebeuren. In de volgende VGR (begin februari 2021) zal ik u hierover informeren.

Beheer van informatie (IOE)

De Inspectie Overheidsinformatie & Erfgoed is nog bezig met haar onderzoek naar de staat van het beheer van informatie binnen de dienst Toeslagen waar ik u in de vorige VGR over heb geïnformeerd. Naar verwachting wordt dit in het eerste kwartaal van 2021 opgeleverd. Zoals eerder toegezegd zal ik de resultaten met uw Kamer delen.

¹³ Kamerstukken II 2019-20, 31066, nr. 728.

¹⁴ Kamerstukken II, 2019-20, 31066, nr. 647.

3. Organisatie Hersteloperatie

3.1. Herstelorganisatie

Personeel

UHT is vol aan de slag om gedupeerde ouders te helpen. Over de wijze waarop de afgelopen weken ouders in acute situaties door UHT-medewerkers geholpen zijn met een noodbetaling of anderszins, is opgenomen in paragraaf 1.1. Het primaire proces is ingedeeld in 11 herstelteams, 2 beoordelingsteams, een bezwarenteam en een hulpteam. Voor de herstelteams zijn er 235 persoonlijke zaakbehandelaars. In de beoordelingsteams en bezwarenteam zitten 44 beoordelaars. Het hulpteam wordt bemenst met circa 15 externe medewerkers. Momenteel vindt werving plaats voor beoordeling-, bezwaren- en hulpteam. De overige functies zijn medewerkers die ingezet gaan worden bij het serviceteam en aan de kant van betalen en innen. Omdat er nog steeds wordt geworven is het totaal aantal FTE op dit moment 475. De verwachting is dat in het eerste kwartaal van 2021 het aantal van 500 FTE zal zijn bereikt.

Om de specifieke hulpvragen van ouders beter te kunnen beantwoorden worden er tolken ingezet. Ook vindt mediation plaats en zijn er contacten met gemeenten ingericht. In het licht van een efficiënte dienstverlening aan de ouder werken vanaf het eerste contact met de ouder alle betrokkenen in de dienstverlening nauw met elkaar samen. Tenslotte worden medewerkers opgeleid, gecoacht en getraind ter uitvoering van hun rollen.

Behandelkaders en werkinstructies

De behandelkaders zijn op 13 oktober jl. naar uw Kamer gestuurd. Dit naar aanleiding van vragen daarover tijdens een eerder Algemeen Overleg. Deze kaders worden continu aangepast op basis van de ervaringen van behandelaars en ouders. Ten opzichte van de initiële versie komt het verhaal van de ouder nu bijvoorbeeld prominenter naar voren en er is een optioneel tekstvak opgenomen waarin de persoonlijk zaakbehandelaar aandachtspunten kan vermelden. Bij fundamentele wijzigingen van deze kaders zullen wij uw Kamer informeren.

Vaktechnische inbedding hersteloperatie

Tijdens het wetgevingsoverleg over het pakket Belastingplan 2021 van 26 oktober jl. heeft de heer Omtzigt vragen gesteld over de vaktechnische inbedding van de werkprocessen en instructies. Vervolgens is in de brief van de staatssecretaris van Fiscaliteit en Belastingen van 29 oktober jl. toegezegd in deze voortgangsrapportage een update te geven van wat hierover in de eerste voortgangsrapportage¹⁵ was opgenomen.

Binnen UHT heeft de afgelopen periode de vaktechnische inbedding plaatsgevonden. Dit heeft geleid tot de genoemde behandelkaders. Vaktechniek staat opgesteld voor de doorontwikkeling van deze kaders, zodat vanuit juridisch perspectief de kwaliteit van behandeling van elke ouder geborgd wordt. Om het vaktechnische oordeel in deze opstartfase extra gewicht te geven in de hersteloperatie zijn permanent vaktechnische coördinatoren (vaco's) beschikbaar voor het beoordelingsteam en kijken deze vaco's vooralsnog mee bij alle beoordelingen.

Digitaal delen van stukken

Vanaf begin januari 2021 kunnen pzb-ers van de Herstelorganisatie die in overleg met ouders zijn en daarbij nog extra stukken van ouders toegestuurd krijgen gebruik maken van een nieuwe werkwijze. De pzb-er kan de ouder via e-mail of tekstberichtje een linkje met inloggegevens sturen waarna de ouder deze documenten of foto daarvan kunnen uploaden.

¹⁵ Kamerstukken II, 2020-21, 35574, nr. 23.

Dit werkt zowel via de PC als via een smartphone of tablet. De documenten worden dan rechtstreeks in het dossier van de ouder geplaatst en zijn daarmee ook formeel vastgelegd. In een later stadium dit jaar zal deze applicatie voor heel Toeslagen beschikbaar komen.

Processen

In oktober heeft nadere implementatie van de primaire processen voor de verschillende regelingen (Compensatie, Hardheid, O/GS, Verzoek Persoonlijk Dossier) plaatsgevonden. Dat betekent dat het helpen van ouders begin november kon worden opgeschaald. Vanaf dat moment is en wordt de uitvoering van deze processen nauwgezet gevolgd zodat er continu kan worden verbeterd. Ook vindt doorlopend kwaliteitstoetsing plaats bij de primaire processen en bij de betaling. We werken volgens een controle framework om de juistheid, tijdigheid en volledigheid te garanderen bij het behandelen van casussen. De uitkomsten van de toetsing en controles worden steeds gebruikt voor het verder aanpassen en verbeteren.

Op onderdelen is nog steeds sprake van een tijdelijke inrichting van de processen, bijvoorbeeld omdat de benodigde IV nog niet beschikbaar is of omdat er onvoldoende capaciteit is. Processen en beheersmaatregelen zijn dus nog niet volledig geïmplementeerd, maar zover als mogelijk.

In de externe doorlichting van UHT die ik in januari zal laten uitvoeren (zie paragraaf 1.2) zal op al deze punten de huidige stand van zaken in kaart gebracht worden. Deze doorlichting is ook gericht op mogelijkheden voor verbetering en versnelling van het beoordelingsproces.

3.2. Samenwerking met gemeenten

In de vorige VGR heb ik u aangegeven dat er een aanpak is ontwikkeld met VNG en de gemeenten om gedupeerde ouders, indien gewenst, in contact met hun gemeente te brengen. Deze aanpak hebben we de afgelopen maand steeds meer in praktijk gebracht. UHT attendeert gedupeerde ouders persoonlijk op de mogelijkheid om hulp te krijgen bij hun gemeente. Indien ouders dit wensen kunnen zij ook in contact gebracht worden met de gemeenten. Gemeenten proberen ook actief contact te leggen met gedupeerden en roepen gedupeerden op om zich te melden. VNG heeft een steunpunt opgezet om gemeenten te ondersteunen door middel van handreikingen, formats, communicatie-materialen en door veelvoorkomende vragen te beantwoorden. Verder is er voor gemeenten een specifiek emailadres (hersteloperatie@vng.nl), waar zij hun ondersteuningsvragen kunnen stellen. Er is de afgelopen maanden nauw samengewerkt om een gezamenlijk communicatie-kader af te spreken, zodat gedupeerden zowel vanuit UHT als uit de gemeenten dezelfde informatie krijgen of dat deze informatie op elkaar aansluit.

Ondertussen blijft UHT ook in acute probleemsituaties direct contact zoeken met de gemeente. Ook ben ik in gesprek met gemeenten om met hen te bekijken hoe de samenwerking verloopt en wat er verder kan verbeteren. Zo heb ik 25 november jl. een gesprek gehad met zeven gemeenten waarin onderwerpen als communicatie richting gedupeerden, de rol van persoonlijk zaakbehandelaars in samenwerking met gemeenten en schuldhulpverlening aan de orde zijn gekomen. In de komende periode blijven we regelmatig met elkaar in gesprek, om van elkaar te leren en de ondersteuning aan gedupeerden steeds beter te laten verlopen. VNG heeft hier onder andere een klankbordgroep met gemeenten voor opgezet.

Gegevensuitwisseling

Ik deel met gemeenten en uw Kamer dat het heel belangrijk is dat gedupeerden zo snel mogelijk bij gemeenten terecht kunnen en dat gemeenten gedupeerden actief kunnen

benaderen. Voor ouders die een verzoek hebben ingediend (circa ~9.200) richten we een proces in op basis van het door uw Kamer aangenomen amendement¹⁶ van mevrouw Lodders e.a. op de Awir. De ouders worden benaderd door Toeslagen met de vraag of zij hulp van de gemeente wensen. Als dat zo is, wordt hen gevraagd toestemming te verlenen om hun BSN te delen met de gemeente, zodat de gemeente contact op kan nemen om de hulpvraag te concretiseren en de gewenste hulp te bieden. Wij werken hard om dit in het begin van 2021 te starten.

Ondertussen wordt ingezet op een mandatering aan de gemeente voor het opnemen van contact met de gedupeerde ouders, zodat het contact met de ouders op een praktische en snelle wijze kan worden gelegd. Dit is ook gericht op de groep gedupeerden die zichzelf nog niet hebben gemeld. Gemeenten hebben mij gevraagd om deze optie uit te werken en hier geef ik graag gehoor aan. Zodoende kan er door gemeenten op korte termijn en op een meer laagdrempelige manier contact gelegd worden met gedupeerde ouders die zich nog niet gemeld hebben bij UHT en/of bij de gemeente. Ik zal bij de uitvoering van deze werkwijze de AP betrekken en nauw samenwerken met de VNG en gemeenten. Dit sluit aan bij de motie¹⁷ Lodders en Van Weyenberg om alle creatieve mogelijkheden te onderzoeken om gegevensuitwisseling voor de gedupeerde ouders mogelijk te maken.

Daarnaast vind ik het van belang dat het voor de ouder zo makkelijk mogelijk moet zijn om gebruik te maken van de hulpverlening van gemeenten. We attenderen ouders uitgebreid op deze mogelijkheid via de website, brieven, flyers of telefonisch contact en ook via de persoonlijk zaakbehandelaren. Ook heb ik u in paragraaf 1.6 al gemeld dat ik de optie bekijk om een speciaal 'gezant' aan te trekken. Deze optie en de opdrachtformulering stem ik af met VNG en andere betrokken partijen. Met VNG bouwen we daarnaast aan een netwerk van contactpersonen bij gemeenten, zodat we ouders zo goed mogelijk kunnen doorverwijzen naar de juiste personen binnen hun gemeente. Ook voer ik oudergesprekken op locatie bij de gemeenten, waar er tevens indien gewenst een warme doorverwijzing plaatsvindt tussen gedupeerde ouder en de gemeente.

Specifieke uitkering voor gemeenten

Om de financiële bijdrage aan gemeenten van in totaal 11 miljoen euro in 2020 uit te keren, is in nauwe samenwerking met VNG de eenmalige regeling '*Specifieke uitkering voor gemeentelijke hulp aan gedupeerde rechthebbenden op toeslagen*' opgesteld. Deze regeling is 26 november 2020 gepubliceerd in de Staatscourant. Gemeenten ontvangen een specifieke uitkering voor het ondersteunen en helpen van gedupeerden van de toeslagen-affaire. De verdeling van de middelen is gebaseerd op het aantal gedupeerden dat zich tot nu toe gemeld heeft bij UHT per gemeente. Gemeenten ontvangen in december een beschikking via het Ministerie van Financiën.

In het akkoord met de VNG is tevens overeengekomen om een extern onderzoek te laten doen naar de totale kosten die gemeenten (zullen) maken bij het ondersteunen van gedupeerden van de toeslagenaffaire. De onderzoeksopdracht voor het externe bureau is in samenwerking met VNG opgesteld met als doel een zo objectief en onderbouwd beeld hiervan te krijgen. Hiervoor wordt er gekeken naar de werkzaamheden die gemeenten uitvoeren om gedupeerden te helpen, wat de kosten zijn van deze werkzaamheden en hoeveel gedupeerden hulp nodig zullen hebben van gemeenten. Daarbij wordt ook een onderscheid gemaakt naar het type hulpvraag dat gedupeerden hebben. De bevindingen van het onderzoeksbureau zal ik uiterlijk begin maart 2021 met u delen.

¹⁶ Kamerstukken II, 2020-21, 35574, nr. 18.

¹⁷ Kamerstukken II, 2020-21, 31066, nr. 726.

3.3. Slachtofferhulp Nederland

Voor veel ouders zijn de gevolgen van wat er mis ging bij de kinderopvangtoeslag heel ingrijpend. Zij hebben naast financiële, vaak ook sociale en psychische problemen. Ouders die dat willen kunnen hiermee terecht bij Slachtofferhulp Nederland.. De medewerkers van Slachtofferhulp Nederland bieden oudersondersteuning, bijvoorbeeld over het omgaan met stress, emoties en praktische hulp en advies. Slachtofferhulp biedt deze ondersteuning op mijn verzoek. Ouders die hulp willen, kunnen zelf contact opnemen met Slachtofferhulp via telefoonnummer 0900-0101 of e-mail: kinderopvangtoeslag@slachtofferhulp.nl. Een medewerker van Slachtofferhulp neemt dan binnen 2 dagen contact op.

Dankzij de samenwerkingsovereenkomst die wij op 23 november jl. hebben gesloten, zijn de medewerkers van Slachtofferhulp goed op de hoogte van de mogelijke problemen waarmee ouders kunnen kampen en kunnen daardoor snel passende hulp bieden. Slachtofferhulp kent nu de weg naar de Belastingdienst en belt samen met de ouder, indien gewenst, met het Serviceteam of de persoonlijk zaakbehandelaar. Daarnaast registreert Slachtofferhulp de telefoontjes en koppelt met UHT als er veel dezelfde vragen binnen komen. Deze worden vervolgens met zaakbehandelaars en Serviceteam besproken zodat zij dit op voorhand beter aan ouders kunnen uitleggen.

3.4. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag

De Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK) is na de vorige voortgangsrapportage op 13 november jl. bijeengekomen. Tijdens deze bijeenkomst is onder andere gesproken over de samenwerking met gemeenten en over de organisatie van UHT. De BAK adviseerde onder andere duidelijk te maken hoe Toeslagen de ouders tegemoet wil komen, dat alles wordt gedaan wat mogelijk is om getroffen ouders te helpen en wat daarbij de hobbels zijn en een duidelijke routekaart op te stellen. De volledige adviezen zijn op de website www.toeslagen.nl/herstel terug te vinden. BAK-leden zijn ook tussentijds continue beschikbaar voor kort overleg met mij, Toeslagen en UHT. Ik ben de BAK zeer erkentelijk voor hun inbreng en hecht groot belang aan de adviezen die zij geeft.

3.5. Panels

Ouderpanel

Sinds de vorige VGR is het ouderpanel twee keer bijeen geweest, op 28 oktober en 18 november jl. Tijdens deze bijeenkomsten is onder andere gesproken over het herstelproces, het rapport van de Autoriteit Persoonsgegevens en de Commissie Werkelijke Schade (CWS). De adviezen van het ouderpanel worden gepubliceerd op de website www.toeslagen.nl/herstel. De adviezen worden in bijna alle gevallen opgevolgd en ik ben het ouderpanel daar zeer erkentelijk voor. Op de website is ook zichtbaar op welke wijze het uitgebrachte advies is opgevolgd. Tevens zijn er drie nieuwe leden van het ouderpanel benoemd.

Kindpanel

Kinderen uit gedupeerde gezinnen zijn opgeroepen zich aan te melden voor het Kindpanel. Deze oproep is gedaan door Lea Bouwmeester (voorzitter Kindpanel) en Ditte Hak (DG Toeslagen). Op 17 november jl. kwam het Kindpanel voor het eerst samen. Negen jongens en meisjes tussen de 9 en 18 jaar, uit heel Nederland, maakten kennis met elkaar en met hun voorzitter. Belangrijk bij deze eerste bijeenkomst was elkaar beter leren kennen en vertrouwen krijgen in elkaar. Welke impact hadden de problemen rondom de kinderopvangtoeslag op de kinderen? Ze vertelden dat ze blij zijn dat ze mee mogen doen aan het Kindpanel. Want daar kunnen ze hun verhaal kwijt. "Het kindpanel is er om alles van een andere hoek te bekijken. Wij zien hele andere gevolgen dan de ouders. Complimenten dat iemand dit bedacht heeft. Het is echt heel belangrijk." (18 jaar) "Het is moeilijk om niet te

weten waarom je allerlei dingen niet kunt doen.” (14 jaar) “We willen onze dromen en wensen terug.” (9 jaar). Ze weten nu ook dat zij niet de enigen zijn. Wat de kinderen erg belangrijk vonden om te vertellen, is dat zij andere dingen zien dan hun ouders. Ook hun dromen en wensen zijn verloren gegaan. En die krijgen ze niet meer met geld of een ‘sorry’ terug. De verhalen van de kinderen geven Toeslagen een eerlijk beeld van de impact op gezinnen. Tijdens de bijeenkomst op 1 december jl. hebben de kinderen de vragen verzameld die ze hebben aan Toeslagen. Hier kom ik in de volgende VGR op terug.

3.6. Monitoring klachtenprocedure en afhandeling door de Nationale Ombudsman

Per 1 november worden klachten die zien op de hersteloperatie behandeld door een nieuw opgericht team binnen UHT. De monitoring door de Nationale Ombudsman vangt ook aan per deze datum. Dit betekent dat de ombudsman de behandeling van de klachten die burgers vanaf 1 november 2020 bij de UHT indienen, volgt. Voor deze startdatum is gekozen omdat de Monitor het meeste effect heeft als deze feedback geeft op de klachtbehandeling door het klachtenteam UHT (en niet op de klachtbehandeling door zijn voorganger in de voorliggende periode). Vanaf december 2020 zal de ombudsman maandelijks bij de UHT gegevens opvragen over de door haar behandelde klachtdossiers. De ombudsman heeft laten weten dat hij naar alle waarschijnlijkheid in het voorjaar van 2021 zijn eerste rapportage uit zal brengen.

De ombudsman heeft in zijn brief van 22 oktober jl. gevraagd om nadere informatie over de inrichting en invulling van de klachtenprocedure binnen UHT. Hij heeft daar een aantal vragen over gesteld en deze zijn in mijn reactie op zijn brief beantwoord. Een afschrift van deze reactie vindt u terug in de bijlage van deze VGR.

3.7. Communicatie met ouders

Een goede en heldere communicatie met de ouders is essentieel voor de hersteloperatie. Ouders moeten de informatie kunnen vinden die zij nodig hebben en tijdig en helder geïnformeerd worden zodat zij weten waar ze aan toe zijn. Communicatie is ook van belang voor het vinden van gedupeerde ouders die zich nog niet gemeld hebben en voor de ouders om hun verhaal te kunnen doen. Ouders worden zowel direct als indirect geïnformeerd over de stand van zaken van de herstelorganisatie. Direct via de diverse communicatie-instrumenten en kanalen van de Herstelorganisatie Toeslagen: ouderbrieven, webinars, telefonie (via het Serviceteam Gedupeerden Kinderopvangtoeslag), via de persoonlijk zaakbehandelaars, de website, en Twitter. En sinds 23 november jl. ook via het nieuwe Facebookkanaal www.facebook.com/HerstelKinderopvangtoeslag. Indirect worden de ouders geïnformeerd via de media en de pers, en via onze stakeholders (zoals branche- en kinderopvang organisaties), de VNG en gemeenten, en de diverse onafhankelijke commissies en het ouderpanel. Hieronder worden de belangrijkste ontwikkelingen in de communicatie geschetst ten opzichte van de vorige VGR.

Serviceteam

Vanaf de livegang van het serviceteam op donderdag 2 januari 2020 tot en met eind oktober 2020 is het Serviceteam 16.357 keer gebeld, waarvan 15.914 gesprekken zijn aangenomen. Een aanname percentage van ruim 97%. Ouders die geen gelegenheid hebben om te wachten (de overige 3%) kunnen sinds begin november gebruikmaken van een call-back voorziening om teruggebeld te worden. Deze terugbel functionaliteit wordt ook via de website geboden (zie verder in deze paragraaf). De 15.914 gesprekken duurden gemiddeld ruim 10 minuten. De nadruk ligt op aandacht voor de ouder die belt en een luisterend oor. Dat er tijd wordt genomen om serieus te luisteren naar het verhaal van de ouders speelt vaak ook een belangrijke rol in het contact. De meeste vragen komen van ouders die zich hebben aangemeld voor herbeoordeling en in afwachting van het moment dat zij geholpen gaan worden. Daarnaast is er veel gebeld door gedupeerden die zich willen aanmelden voor

herbeoordeling. Behalve dat het Serviceteam klaar staat voor gedupeerden, heeft het serviceteam ook pro-actief acties uitgevoerd door zelf ouders te bellen. In totaal zijn ruim 3.900 gedupeerden gebeld voor uiteenlopende redenen bijvoorbeeld voor het registreren van ouders die zich hebben gemeld bij BOinK of om een belangrijke brief aan te kondigen.

Optimaliseren communicatie

Om de contacten met ouders zo goed mogelijk te laten verlopen, worden verschillende communicatiemogelijkheden ingezet en waar mogelijk uitgebreid. Bijvoorbeeld:

- *Call me back via de website*: Op dit moment heeft de ouder al de mogelijkheid zich op de website te melden als "gedupeerde ouder" en hierover teruggebeld te worden op een door de ouder gewenste dag en tijdstip tussen 9:00 en 17:00. We bekijken nu ook de mogelijkheden, om het terugbellen uit te breiden met een tijdsblok van 17:00-20:00.
- *Call me back via voice response 0800-2358358*: Wanneer de wachtrij meer dan 5 minuten bedraagt, wordt aan de ouder een keuze voorgelegd. De ouder kan door een medewerker van het serviceteam op later tijdstip worden teruggebeld op het moment dat een medewerker van het serviceteam beschikbaar is. Als de ouder geen gebruik wil maken van de call-back dienst dan sluit de ouder aan in de wachtrij om een medewerker van het serviceteam aan de lijn te krijgen. Op dit moment wordt onderzocht of deze functionaliteit ook toepasbaar is op het nummer van het serviceteam.
- *Videobellen*: Steeds meer organisaties gebruiken video/beeld bellen om effectief en efficiënt met hun klanten of patiënten te communiceren. In co-creatie sessies met medewerkers van het Serviceteam, Toeslagen en CAP is vastgesteld dat videobellen een rol kan spelen in het duidelijk en persoonlijk communiceren met ouders. Ook ouders hebben in gesprekken aangegeven dat videobellen gewaardeerd zou worden. Half december starten wij hier daarom een pilot mee.

Brieven

Om de ouders zo goed mogelijk te informeren en proactief te benaderen worden verschillende standaard- en maatwerkbrieven opgesteld. Zo zijn er brieven voor bevestiging van een aanvraag of melding, beschikkingsbrieven en brieven die voor specifieke doelgroepen bestemd zijn. Ook voor de diverse deelprocessen waarbij ouders geïnformeerd moeten worden, zijn brieven nodig. Hiervoor is een speciaal schrijfteam ingezet, dat niet alleen zorgt dat de informatie in de brief correct is, maar dat ook kijkt naar het taalniveau en de begrijpelijkheid van de brief voor de ouder. Deze brieven worden breed afgestemd, waaronder met het Ouderpanel en de Stichting Lezen en schrijven.

Ouder contactmomenten

Na een sessie met het ouderpanel (5 augustus 2020) waarin de ouderinteractie is besproken, is een groot aantal ouder contactmomenten de afgelopen maanden ook daadwerkelijk ontwikkeld. Interacties waarvan de ouders hebben aangegeven dat deze voor hen extra van belang zijn. Een voorbeeld hiervan is dat begin november is gestart is met de inzet van tolken, en dat een groot deel van de website in het Engels vertaald is. Er wordt op dit moment gekeken om de Engelstalige vertaling van de website verder uit te breiden naar meer onderwerpen dan alleen de kerncommunicatie. Tevens loopt er een onderzoek om specifieke onderwerpen van de website te vertalen in het Pools en Turks. Daarnaast is in de tweede helft van november gestart met een pilot om te kunnen videobellen (*zie boven*), en worden er – na een gesprek met de ouders - standaard gespreksverslagen opgesteld en gedeeld met de ouders. Ook komt er een visuele uitleg over de verschillende rollen waarmee een ouder te maken krijgt. Deze wordt gedeeld via www.toeslagen.nl/herstel.

Website

De website www.toeslagen.nl/herstel is voortdurend in ontwikkeling, om zo in de informatiebehoefte van ouders te (blijven) voorzien. De site wordt ook regelmatig besproken

met het ouderpanel om hem te toetsen aan de behoeften en wensen van de ouders. Op basis hiervan is bijvoorbeeld onlangs de startpagina van de site aangepast en is er een deel van de basisinformatie vertaald in het Engels (voor ouders van wie Nederlands niet de eerste taal is). Andere vernieuwingen die zijn doorgevoerd:

- Toevoegen behandelkaders,
- Toevoegen formulier 'Wij bellen u terug' (op een tijdstip dat u uitkomt),
- (interactief) overzicht herstelproces, inclusief contactmomenten met de ouders,
- Diverse nieuwe pagina's, zoals die van de onafhankelijke commissies
- Toevoegen van een groot aantal interviews,
- Publicatie van de adviezen van de BAK-leden (zie www.toeslagen.nl/bak),
- Publicatie van diverse oudervideo's,
- Woordenboek met veelgebruikte en gezochte termen,
- Dashboard met de meest recente cijfers van de herstelorganisatie,
- Publicatie adviezen en verslagen van het Ouderpanel (zie www.toeslagen.nl/ouderpanel)

Facebook

De speciale Facebook-pagina: www.facebook.com/HerstelKinderopvangtoeslag is op 23 november jl. live gegaan. We beantwoorden hier vragen, delen diverse tips en plaatsen updates over de voortgang van de hersteloperatie. We zijn online op maandag t/m donderdag van 8.00 uur tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. Op 2 december jl. telde deze pagina 213 volgers en 170 'vind ik leuk', al voordat er op grotere schaal ruchtbaarheid werd gegeven aan het bestaan van de pagina.

3.8. Financiën

Tijdens het AO Belastingdienst op 2 december jl. heeft het lid Omtzigt een vraag gesteld over de bedragen die geraamd zijn voor de hersteloperatie in de Miljoenennota 2021, de bijlage van de Miljoenennota 2021 en de Najaarsnota/2^{de} suppletoire begroting 2020 van het ministerie van Financiën. De tabel op de volgende pagina geeft een overzicht van de begrotingsstanden en de mutaties die dit jaar hebben plaatsgevonden.

Budgettair overzicht Hersteloperatie compensatie gedupeerden kinderopvangtoeslag (bedragen x € 1 mln.)	
	2020
1. Stand Voorjaarsnota 2020 Bron: Voorjaarsnota 2020 pg. 15 en pg. 18; 1 ^e suppletoire begroting IXB 2020 pg. 3 en 28; Miljoenennota 2021 pg. 282	235
<i>w.v. programma</i>	200
<i>w.v. apparaat</i>	35
2. Mutaties Miljoenennota 2021	
<i>2a. Kasschuif programmamiddelen</i> Bron: Miljoenennota 2021 pg. 282; Ontwerpbegroting IXB 2021 pg. 37, pg. 39 en 176	-70
<i>2b. Subtotaal na kasschuif MJN '21 (2b = 1 + 2a)</i> Bron: Miljoenennota '21 pg. 44	165
<i>2c. Extra middelen i.v.m. OGS (amendement Leijten)</i> Bron: Ontwerpbegroting IXB 2021 pg. 163 en pg.	20
3. Stand Miljoenennota 2021 (3 = 2b + 2c)	185
<i>w.v. programma</i>	150
<i>w.v. apparaat</i>	35
4. Mutaties Najaarsnota 2020 (4 = 4a + 4b + 4c)	
<i>4a. Kasschuif programmamiddelen (artikel 10)</i> Bron: Najaarsnota 2020 pg. 86; 2 ^e suppletoire begroting IXB 2020 pg. 5, 14 en 32	-100
<i>4b. Kasschuif programmamiddelen (artikel 1)</i> Bron: 2 ^e suppletoire begroting IXB 2020 pg. 5, 14 en 32	-32
<i>4c Extra apparaatsbudget (herschikking binnen artikel 1)</i>	+11
5. Stand Najaarsnota 2020 (5 = 3 + 4)	64
<i>w.v. programma</i>	18
<i>w.v. apparaat</i>	46

Toelichting op tabel:

1. In de verticale toelichting bij de Miljoenennota 2021 is een bedrag van € 235 mln. voor 2020 opgenomen voor de hersteloperatie kinderopvangtoeslag. Dit betreft het totaal van de programma- (€ 200 mln.) en apparaatsmiddelen (€ 35 mln.) zoals oorspronkelijk bij de Voorjaarsbesluitvorming 2020 beschikbaar is gesteld voor de hersteloperatie in 2020 (regel 1 in de tabel).
2. In hetzelfde overzicht op pag. 282 van de Miljoenennota is eveneens een kasschuif van € 70 mln. (zie regel 2a in tabel) van 2020 naar 2021 en 2022 opgenomen voor dit budget, zodat per saldo € 165 mln. voor programma- en apparaatsmiddelen voor 2020 wordt geraamd (€ 235 mln. – € 70 mln. = € 165 mln. resterend; zie regel 2b in de tabel) voor de compensatie van gedupeerden. Daarnaast is er bij Miljoenennota € 20 mln. aan extra middelen in 2020 beschikbaar gesteld i.v.m. O/GS n.a.v. het amendement Leijten (zie regel 2c in de tabel).
3. Per saldo komt het beschikbare bedrag voor 2020 daarmee uit op € 185 mln. bestaande uit € 35 mln. uitvoeringskosten en € 150 mln. voor programmamiddelen (regel 3 in de tabel). Deze raming was gebaseerd op de planning die ten tijde van het opstellen van de Miljoenennota beschikbaar was.
4. Bij Najaarsnota 2020 zijn de meest recente inzichten uit de vorige VGR verwerkt (de nieuwe planning, waarbij de acute en schrijnende gevallen met prioriteit worden geholpen, de noodvoorziening en de eenmalige tegemoetkoming van € 750). Hierdoor

wordt voor 2020 in totaal € 18 mln. aan programmamiddelen geraamd (waarvan € 1 mln. via SZW wordt verantwoord). Dit betekent dat de overige € 132 mln. dit jaar niet tot besteding zal komen. De in 2020 resterende € 132 mln. (regel 4a+4b in de tabel) wordt doorgeschoven naar latere jaren zodat de middelen beschikbaar blijven voor de compensatie van gedupeerden. Op basis van actuele inzichten zullen de apparaatskosten in 2020 naar verwachting ca. € 11 mln. hoger uitvallen dan ten tijde van Miljoenennota werd geraamd (zie regel 4c in de tabel). Dit is niet zichtbaar in de tweede suppletoire begroting omdat deze hogere apparaatskosten wegvallen tegen lagere apparaatskosten voor andere doeleinden binnen artikel 1 van de Financiënbegroting. Vanaf volgend jaar zijn in het nieuwe begrotingsartikel Toeslagen de directe kosten van de herstelorganisatie zichtbaar. Wel zijn in 2021 de kosten van de hersteloperatie bij ondersteunende diensten (zoals IV, huisvesting en de Belastingtelefoon) nog opgenomen op artikel 1.

5. Bij Najaarsnota 2020 resteert derhalve in totaal € 64 mln. aan middelen voor de compensatie van gedupeerden (zie regel 5 in de tabel), bestaande uit € 18 mln. programmabudget en € 46 mln. apparaatsbudget. De € 18 mln. aan programmamiddelen in 2020 bestaat uit de compensatie van gedupeerden die betaald is in 2020, een overboeking aan SZW, de noodvoorziening en de (oorspronkelijke) eenmalige tegemoetkoming van € 750 in 2020 aan gedupeerden die zich voor 1 november 2020 bij de Belastingdienst hebben gemeld.

Zoals in paragraaf 1.3 van deze VGR-KOT is toegelicht, heb ik hier bovenop recent besloten de eenmalige tegemoetkoming van € 750 uit te breiden. De additionele kosten hiervan bedragen circa € 6 mln. Uw kamer wordt over deze budgettaire wijzigingen formeel geïnformeerd met de Veegbrief in december 2020.

Tevens is in de Najaarsnota 2020 gemeld dat € 11 mln. is vrijgemaakt voor de ondersteuning van gemeenten. Op pagina 5 en 14 van de 2^e suppletoire begroting 2020 wordt dit nader toegelicht.

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de actuele verwachting is dat in 2020 voor € 64 mln. aan uitgaven worden gedaan voor de hersteloperatie. In de jaren 2021 en verder is op basis van de actuele budgettaire standen en inclusief genoemde kasschuiven, cumulatief € 467 mln. beschikbaar. Dit bedrag is voor 2021 en verder opgebouwd uit € 392 mln. programmabudget en € 75 mln. apparaatsmiddelen.

De budgettaire gevolgen van de herziene planning voor 2021 en verder wordt de komende periode, mede op basis van de opgedane ervaringen en uitgevoerde betalingen, verwerkt in een nieuwe meerjarenbegroting voor 2021 en verder. Ook de eventuele financiële gevolgen van de uitbreiding van de compensatie en het herstel naar niet-KOT, de subsidieregeling voor juridische bijstand, het besluit aanvullende tegemoetkoming werkelijke schade bij OG/S-kwalificatie en de samenwerking met de Raad voor de rechtspraak in het kader van de vernietigde dossiers worden hierbij betrokken. Eventuele gevolgen voor het beschikbare programma- en apparaatsbudget zullen worden verwerkt bij Voorjaarsnota 2021.