

8^e Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag

De staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane
Alexandra C. van Huffelen
Den Haag, 30 september 2021

Inleiding

Hierbij ontvangt u de 8^e Voortgangsrapportage over de hersteloperatie toeslagen (VGR). Deze 8^e VGR geeft de stand van zaken weer op de volle breedte van de hersteloperatie vanaf de 7^e VGR die op 22 juni jl. met de Kamer is gedeeld. Parallel aan deze VGR ontvangt u een brief waarin nader wordt ingegaan op de stand van zaken van de aangekondigde herijking van de aanpak van de hersteloperatie en van de uitwerking van de aanvullende regelingen.

Deze 8^e VGR heeft een gedeeltelijk nieuwe opzet ten opzichte van de voorgaande rapportages, omdat verschillende onderdelen die voorheen in hoofdstuk 2 over het voorgenomen beleid stonden, nu zijn opgenomen in het hoofdstuk over de uitvoering (hoofdstuk 1). In hoofdstuk 1 van deze VGR informeer ik u in meer detail over de uitvoering van de hersteloperatie, met in acht neming van de herijking. In hoofdstuk 1 is ook de rapportage over de brede ondersteuning door gemeenten, de samenwerking met andere partners en de uitvoering van de schuldaanpak opgenomen. De voortgang van de hersteloperatie wordt weergegeven aan de hand van tabellen met vergelijkingen tussen alle rapportages.

In een complexe en omvangrijke organisatie als de hersteloperatie worden ook fouten gemaakt. Hoezeer ik deze fouten ook betreur, ze zijn helaas niet altijd te voorkomen. Ik wil hier wel volledig transparant over zijn en aangeven hoe de fouten zijn hersteld. Daarom wordt hoofdstuk 1 afgesloten met een weergave van de recente fouten in de uitvoering en hoe hiermee is omgegaan. Indien nodig zal ik bij majeure fouten met een grote impact uw Kamer hier separaat over informeren.

In hoofdstuk 2 informeer ik u over de voortgang van beleidsmaatregelen om alle gedupeerde ouders zo goed mogelijk te kunnen helpen. Hierin komt onder andere aan de orde de voortgang ten aanzien van de regelingen voor kinderen, ex-partners, en andere toeslagen, de schuldenaanpak (voor zover nog niet in uitvoering) en de voortgang van diverse onderzoeken die raken aan de hersteloperatie. Hoofdstuk 3 gaat in op de voortgang van de organisatie van de hersteloperatie en de betrokkenheid en adviezen van verschillende partijen en samenwerkingspartners.

Als bijlage bij deze VGR stuur ik u een overzicht met de cijfers uit deze VGR, een afschrift van een brief aan BOinK d.d. 17 augustus 2021, een update van de 21-punten lijst en de lijsten met moties en toezeggingen.

Inhoud

1. Uitvoering hersteloperatie

- 1.1. Financieel herstel
- 1.2. Commissies
- 1.3. Brede ondersteuning aan ouders
- 1.4. Schuldaanpak
- 1.5. Overige samenwerkingspartners
- 1.6. Verzoek inzage persoonlijke dossiers
- 1.7. Communicatie met ouders
- 1.8. Recente fouten in de uitvoering

2. Herstelbeleid en onderzoek

- 2.1. Aanvullend herstelregelingen en programma
- 2.2. Samenloop herstel en schulden
- 2.3. Ouders in het buitenland
- 2.4. Emotioneel en immaterieel herstel
- 2.5. Stand van zaken lopende onderzoeken

3. Organisatie Hersteloperatie

- 3.1. Versterking governance
- 3.2. Stand van zaken inrichting herstelorganisatie
- 3.3. Ouderpanel en community kind, jongeren, 18+
- 3.4. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag
- 3.5. Monitoring door de Nationale Ombudsman
- 3.6. Financiën

Bijlagen

Als onderdeel van dit document:

- A. Overzicht cijfers 8^e VGR

Als separate bijlagen

- 1. Afschrift brief aan Boink
- 2. Update 21-punten lijst
- 3. Overzicht Herstelregelingen UHT en
Overzicht vergoeding kosten juridische bijstand
- 4. Concept Beleidsbesluit private schulden
- 5. Lijst 1 Afgeronde toezeggingen
- 6. Lijst 2 Lopende toezeggingen
- 7. Lijst 3 Afgeronde moties
- 8. Lijst 4 Lopende moties

1. Uitvoering hersteloperatie

1.1. Financieel herstel

Voortgang hersteloperatie

In lijn met de voorgaande VGR's wordt de voortgang van de hersteloperatie in deze paragraaf door middel van tabellen met cijfers uit voorgaande rapportages weergegeven zodat inzichtelijk wordt welke resultaten zijn geboekt. Achtereenvolgens betreft het tabellen die betrekking hebben op het aantal aangemelde en gecompenseerde ouders (tabel 1) en de hulp aan ouders in acute problemen (tabel 2). In sommige gevallen zijn in eerdere VGR's geen cijfers gedeeld, bijvoorbeeld omdat een regeling of uitvoering toen nog niet van kracht was. Voor de cijfers met betrekking tot de 8^e VGR geldt als peildatum 28 september 2021, tenzij anders vermeld. In bijlage A is een totaaloverzicht opgenomen met de cijfers uit deze en voorgaande VGR's.

Tabel 1 Voortgang hersteloperatie

Categorie	1^e VGR 29 april 2020	2^e VGR 9 juli 2020	3^e VGR 29 sep. 2020	4^e VGR 4 dec. 2020	5^e VGR 1 feb. 2021	6^e VGR 8 apr. 2021	7^e VGR 22 juni 2021	8^e VGR 30 sep 2021
Aantal ouders aangemeld als gedupeerde	4.800	6.273	8.100	9.200	17.800	31.325	42.050	47.217
Waarvan aantal buiten wettelijke termijn								5.725
Aantal uitbetalingen van € 30.000 na lichte toets					470	5.784	16.588	18.166
Uitbetalingen van € 30.000 bedrag (€ mln.)								€ 549,2 mln.
Aantal ouders met een persoonlijke zaakbehandelaar			1.300	2.247	2.588	3.373	3.943	6.266
Aantal beschikkingen na integrale beoordeling*	282	282	390	510	883	1.607	2.352	4.196
Uitbetalingen na integrale beoordelingen bedrag (€ mln.)**								€ 151,2 mln.
Aantal ouders dat vooralsnog niet in aanmerking komt voor € 30.000						3.651	11.386	13.736

*Inclusief ouders die na ontvangst van € 30.000 afzien van een integrale beoordeling (circa 546).

**Inclusief uitbetaling € 30.000.

Het aantal aangemelde ouders bedroeg op 28 september 2021 ruim 47.000. Ten opzichte van de 7^e VGR is dat een stijging van circa 5.000. Het aantal ouders met een zaakbehandelaar steeg naar ruim 6.200. Het aantal ouders aan wie € 30.000 is uitgekeerd na een lichte toets steeg naar ruim 18.000. Iets minder dan 14.000 ouders komen vooralsnog niet in aanmerking voor € 30.000.

Uitbetalen € 30.000-regeling, de lichte toets

UHT krijgt nog steeds veel nieuwe aanmeldingen van ouders, al neemt het aantal aanvragen wel af. In juli kwamen er ca. 1.000 nieuwe aanvragen per week binnen. Op dit moment zijn dit er circa 250-300 per week.

Voor iedereen die zich gemeld heeft gaat UHT zorgvuldig na of de ouder in aanmerking komt voor een herstelbetaling. UHT neemt telefonisch contact op met de aanvrager om het resultaat van de toets te bespreken en toe te lichten voordat deze hierover een brief krijgt. Ouders die zich na 15 februari 2021 hebben gemeld krijgen binnen zes maanden duidelijkheid over de uitkomst van de toets.

Bij het uitvoeren van de toets signaleert UHT bij recentere aanmeldingen enkele verschuivingen. Eerder kon UHT door geautomatiseerd te toetsen aan ongeveer de helft van de ouders direct duidelijk maken of zij recht hadden op € 30.000, zonder dat hier een handmatige beoordeling voor nodig was. Bij nieuwe aanmeldingen kan voor een kwart van de ouders direct duidelijkheid worden geboden en is voor driekwart handmatige toetsing nodig. Deze verschuiving komt doordat zich minder ouders melden die op grond van bijvoorbeeld een OGS-kwalificatie direct 'ingesloten' kunnen worden. Om ouders snel te kunnen blijven helpen heeft UHT meer medewerkers ingezet om de handmatige toetsen uit te voeren. Omdat ook de stijging van het aantal nieuwe aanvragen afneemt, slaagt UHT erin om alle ouders binnen de termijn van 6 maanden een antwoord te geven of zij op basis van de toets als gedupeerde aangemerkt kunnen worden.

Ten tweede komt naar voren dat de verhouding in de uitkomst van de lichte toets verandert. Bij de aanmeldingen van vóór 15 februari kon bij zo'n 60% van de ouders recht op € 30.000 worden vastgesteld. In twee kleine steekproeven die in de zomer zijn gehouden lag dit op ca. 20-40%. UHT onderzoekt momenteel welke oorzaken ten grondslag liggen aan het dalende percentage toekenningen.

Er zijn ouders die € 30.000 hebben ontvangen en aangeven dat zij met dit bedrag voldoende zijn geholpen. Met deze ouders is contact opgenomen om hen te informeren wat dit betekent en na te gaan of zij bij hun besluit blijven. Daarna wordt hun dossier verder afgerond. Dit is tot nu toe voor 546 ouders gebeurd.

Integrale beoordeling

UHT heeft in het 3^e kwartaal gewerkt aan verdere versnelling bij de integrale beoordeling. De snelheid waarmee UHT dit kan doen is afhankelijk van:

- De werkelijk inzetbare capaciteit aan medewerkers.
UHT werkt aan verdere opschaling van de organisatie. De ervaring is dat het aantrekken en inwerken van nieuwe medewerkers voor herstel en beoordelingen meer tijd vraagt dan beoogd. UHT kijkt, gelet op de huidige arbeidsmarkt en beschikbare personele capaciteit, waar mogelijkheden zijn om een zaakbehandelaar te ontlasten. Een voorbeeld hiervan is het instellen van een betalingsteam. In paragraaf 3.5 wordt verder ingegaan op de verdere opschaling van UHT en de huidige personele bezetting.
- De intensiteit van de werkzaamheden.
In de beoordeling staan persoonlijk contact met de ouder en een zorgvuldige inhoudelijke beoordeling voorop. Tijdens de gehele beoordeling is er veel contact tussen een ouder en de zaakbehandelaar. Dit persoonlijk contact wordt door ouders als heel waardevol ervaren. Voor de inhoudelijke beoordeling verzamelt de zaakbehandelaar relevante informatie uit (oude) systemen van de Belastingdienst. Ook kan een ouder aanvullende informatie verstrekken. De zaakbehandelaar verwerkt dit tot een dossier op basis

waarvan verdere beoordeling plaatsvindt. Ouders geven aan ook te hechten aan deze inzet: ze willen vaak zo precies mogelijk begrijpen wat er exact gebeurd is. Na beoordeling worden de bevindingen met de ouder gedeeld, beschikkingen opgemaakt en vindt verder afronding plaats. Zowel het persoonlijk contact als de verschillende stappen van de inhoudelijke beoordeling kosten veel tijd en inzet, maar zijn ook nodig om de beoordeling zorgvuldig te doen en bij te dragen aan het herstel dat we ouders willen bieden. De werkelijk benodigde inzet verschilt per beoordeling, maar lag gemiddeld in het 3^e kwartaal op circa 50 uur. In het tweede kwartaal was dit nog circa 35 uur.

UHT heeft binnen deze context gekeken hoe ze invulling kan geven aan het realiseren van een versnelling bij de beoordeling van ouders. Daarbij is ook meegenomen dat er ouders zijn die zelf aangeven geen verdere beoordeling meer te wensen. Uitkomst hiervan is dat UHT zowel verder werkt aan het uitvoeren van beoordelingen als het bieden van een zorgvuldig afrondingsproces aan ouders die af zien van verdere beoordeling.

Tot nu toe is UHT bij bijna 4.200 ouders tot afronding van de integrale beoordeling gekomen. Dit betreft circa 3.650 ouders die over de uitkomst van de integrale beoordeling zijn geïnformeerd en circa 550 ouders die na de lichte toets aan hebben gegeven af te zien van verdere beoordeling en na aanvullend contact vanuit UHT aangeven bij dit besluit te blijven. Het aantal ouders waar de beoordeling is doorlopen komt daarmee in het 3^e kwartaal uit op de beoogde planning van 1.600 ouders.

Ouders willen graag weten wanneer hun integrale beoordeling gepland staat. UHT heeft op de website informatie opgenomen waar ouders op basis van hun datum van aanmelding kunnen zien wanneer zij naar verwachting aan de beurt komen. UHT neemt contact op met een ouder als zijn verdere beoordeling start.

Hulp aan ouders in acute problemen

Als ouders in acute problemen verkeren, wordt direct hulp geboden. UHT staat in dat geval met twee teams klaar om de ouder te helpen. Op financieel vlak door in geval van urgentie de € 30.000-toets uit te voeren en een spoedbetaling te regelen of, als de tijd voor een volledige eerste toets te kort is, een betaling via de noodvoorziening. Indien uit de toets blijkt dat de ouder niet in aanmerking komt, dan wordt met het brede hulpteam gekeken op welke wijze begeleiding naar de juiste instanties zo snel mogelijk kan plaatsvinden. In vergelijking met de vorige VGR is er geïnvesteerd in een betere samenwerking in de keten en is UHT in staat om de ouder beter van dienst te kunnen zijn, dit is in lijn met de motie van het lid Inge Van Dijk c.s.¹ Structurele ondersteuning via het brede hulpteam blijft noodzakelijk voor een deel van de ouders die zich hebben aangemeld. De rol van gemeenten daarbij is en blijft heel belangrijk. Ik spreek op deze plaats mijn waardering uit voor de rol die gemeenten in deze toeslagenaffaire spelen.

¹ Kamerstukken II 2020-21, 31066 nr. 859.

Tabel 2 Hulp aan ouders in acute problemen

Categorie	1 ^e VGR 29 april 2020	2 ^e VGR 9 juli 2020	3 ^e VGR 29 sep. 2020	4 ^e VGR 4 dec. 2020	5 ^e VGR 1 feb. 2021	6 ^e VGR 8 apr. 2021	7 ^e VGR 22 juni 2021	8 ^e VGR 30 sep. 2021
Aantal ouders dat beroep heeft gedaan a.g.v. acuut probleem			84	292	983	1.702	2.320	4.293
Aantal verzoeken om acute hulp afgerond						1.521	2.200	4.161
Noodvoorziening								
Aantal betalingen aan ouders				104	276	988	1.797	2.351
Eerste betaling na lichte toets (spoedbehandeling)								
Aantal betalingen aan ouders				172	309	706	827	849*
Uitbetaald bedrag (€ mln.)					2,6	11,03	15,11	€ 18,7 mln.

* Door een validatie op het aantal betaling bij de 7^e VGR zijn de getallen tussen de 7^e en 8^e VGR niet volledig vergelijkbaar.

Ouders met verzuimboetes of strafrechtelijke veroordelingen

Aan een aantal ouders die zich bij UHT heeft gemeld, is - in verband met hun kinderopvangtoeslag - een verzuim- of vergrijpboete opgelegd of zijn strafrechtelijk veroordeeld. Het gaat om ongeveer 480 ouders met boetes en 360 ouders met een strafrechtelijke veroordeling. Onderkend is dat bij ouders met een strafrechtelijke veroordeling extra zorgvuldigheid moet worden betracht. Deze ouders kunnen over (een deel van) de periode gedupeerd zijn door de hardheid van het stelsel en/of institutionele vooringenomenheid, maar het kan ook zijn dat in (een deel van) de situaties fraude aan de orde was. Aangezien de rechtbank dit heeft getoetst en een onafhankelijk oordeel over de strafmaat heeft uitgesproken, is deze informatie relevant om vast te stellen of en in hoeverre de ouder gedupeerd is. In sommige situaties is er samenhang met het handelen van het gastouderbureau/kinderopvangorganisatie.

Voor het vaststellen of deze ouders recht hebben op compensatie over (een deel van) de periode dat zij kinderopvangtoeslag moesten terugbetalen, is extra expertise benodigd. UHT zet daarom ervaren pzb'ers en beoordelaars in en voert een extra vaktechnische toets uit. 15 pzb-ers en 7 beoordelaars werken op dit moment aan de behandeling van de boetedossiers. UHT streeft ernaar eind dit jaar/begin volgend jaar deze dossiers beoordeeld te hebben. Voor de beoordeling van de vergrijpboetes in het licht van de compensatie, is alleen informatie binnen Toeslagen nodig. Voor dit proces zijn geen interventies benodigd. Voor de beoordeling van de impact van de strafrechtelijke veroordeling is naast informatie die binnen UHT / Toeslagen aanwezig is, ook informatie van de FIOD, het OM en de griffie

van de rechtbanken nodig. Als informatie niet meer aanwezig is (bijv. door verjaring/verlopen bewaartermijn/AVG) dan beoordeelt UHT de situatie van de ouder op basis van het wel aanwezige documenten. Het verhaal van de ouder blijft ook in deze situaties het uitgangspunt.

Planning uitvoering herstel

UHT verwacht in het 4e kwartaal aan circa 5.500 ouders duidelijkheid te kunnen bieden of zij in aanmerking komen voor € 30.000,-, pauzering en kwijtschelding van schulden en brede ondersteuning van hun gemeente.

Voor de integrale beoordeling blijft de inzet aan het eind van 2021 tenminste 8.300 ouders met een integrale beoordeling geholpen te hebben. Hiermee geef ik gehoor aan de motie van het lid Azarkan c.s.² UHT heeft in het 3e kwartaal goede stappen gezet richting deze doelstelling, maar ook gemerkt dat het veel van medewerkers en de organisatie vraagt om tot dit resultaat te komen. Op basis hiervan heeft UHT gekeken wat er voor het 4e kwartaal mogelijk is. Uitkomst hiervan is dat UHT ook het komend kwartaal in blijft zetten op het uitvoeren van integrale beoordelingen en op het versneld afronden van beoordelingen bij specifieke groepen ouders of aanvragers. Alleen zo is het in de huidige situatie mogelijk om 8.300 ouders eind 2021 te helpen. Het integraal beoordelen blijft op volgorde van binnenkomst plaatsvinden, waarbij voorrang mogelijk is voor ouders in schrijnende situaties. Voor ouders die nu lang wachten, maar waarschijnlijk geen recht hebben, bijvoorbeeld omdat zij geen kinderen hebben, wordt gekeken of wij hen kunnen benaderen om hen via een versnelde werkwijze eerder duidelijkheid te bieden. Ouders die zelf aangeven geen verdere beoordeling meer te willen krijgen, blijft UHT eveneens versneld afronden. Het benaderen en informeren van deze ouders en het afronden van de beoordeling zal worden vormgegeven.

Ouders willen graag weten wanneer hun integrale beoordeling start. UHT heeft op de website informatie opgenomen waar ouders op basis van hun datum van aanmelding kunnen zien wanneer zij naar verwachting aan de beurt komen. Het realiseren van deze planning is in de huidige situatie een enorme opgave voor UHT. Zij spant zich maximaal in om de capaciteit van de organisatie verder op te schalen om bij zoveel mogelijk ouders die gepland staan voor het 4e kwartaal de beoordeling te kunnen starten. Hiermee kom ik tegemoet aan de motie van het lid Inge van Dijk c.s.³

Helaas lukt het niet om iedere ouder binnen de daarvoor geldende termijnen volledig te helpen. Voor de zomer is de vraag aan de orde geweest of bij het niet tijdig nemen van een beslissing door UHT met betrekking tot de herstelregelingen een dwangsom verschuldigd is. In het licht van de bestuurlijke doestelling van de Catshuisregeling en het onderbrengen van de herstelregelingen in de Awir, waarin een uitzonderingsregeling voor de dwangsom is opgenomen, was de conclusie toen dat er geen dwangsom verschuldigd is. Dit standpunt leidt in de uitvoering tot vragen over de juridische houdbaarheid. Ik ben op 29 september geïnformeerd dat naar aanleiding hiervan opnieuw naar dit vraagstuk wordt gekeken. De budgettaire en uitvoeringsgevolgen hiervan worden op dit moment in kaart gebracht. Ik vind het van groot belang uw Kamer zo vroeg mogelijk en volledig mogelijk te informeren. De uitkomsten zal ik dan ook met uw Kamer delen.

Pilots Betekenisvol en Versneld herstel

Naar aanleiding van de motie “behandelen in één dag” van de leden Kwint en Leijten⁴ en de

² Kamerstukken II 2020-21, 31066 nr. 861.

³ Kamerstukken II 2020-21, 31066 nr. 828.

⁴ Kamerstukken II, 2020-21, 31066, nr. 757.

motie van het lid Alkaya⁵ zijn afgelopen zomer een vijftal pilots uitgevoerd. In deze pilots wordt een driegesprek op locatie georganiseerd tussen ouder, zaakbehandelaar van de UHT en een hulpverlener van de gemeente. Bij drie pilots “Betekenisvol Herstel” ligt de nadruk op emotioneel herstel voor de ouder; twee pilots “Versneld Herstel” worden uitgevoerd met de focus op het aanbrengen van een versnelling in het beoordelingsproces. In totaal zijn ongeveer 30 ouders betrokken geweest bij deze pilots.

Uit de pilots Betekenisvol Herstel blijkt dat een fysieke ontmoeting met de persoonlijk zaakbehandelaar van UHT en excuses die worden gemaakt een grote bijdrage leveren aan het emotionele herstel van de ouder. Er wordt gezamenlijk met de gemeente een plan gemaakt om de ouder verder te helpen. Dit biedt transparantie en een fundament voor het herstel van het vertrouwen. Uit de pilots Versneld Herstel blijkt dat een integrale beoordeling in één dag niet haalbaar is. Het beoordelen van een casus is te complex en er zijn te veel partijen mee gemoeid om dat binnen één dag te realiseren. Ouders hebben vaak nog relevante documenten die ze in willen brengen. Daarnaast heeft UHT tijd nodig om deels oude informatie te verzamelen en klaar te maken voor de beoordeling. Dit alles vergt teveel tijd om behandeling in één dag mogelijk te maken.

Begin oktober organiseert UHT een pilot bij de gemeente Nissewaard. Op die dagen worden groepen ouders met verschillende wensen uitgenodigd. Het betreft dan zowel ouders die behoefte hebben aan een driegesprek voor emotioneel herstel als ouders waarbij aan de hand van een relatief eenvoudige casus wordt beproefd of versnelling en behandeling in korte tijd mogelijk is. De uitkomsten van deze pilot dienen als input voor de herijking, met als doel de kwaliteit van de uitvoering voor de ouders te verhogen en daarmee ook de behandeltijd en de doorlooptijd per ouder te verminderen. In de oplegbrief bij deze VGR ga ik uitgebreid in op de belangrijkste inzichten uit de herijking tot nu toe.

⁵ Kamerstukken II 2020-21, 31066 nr. 872

1.2. Stand van zaken commissies

Als onderdeel van de gehele beoordeling leveren de Commissie van Wijzen (CvW), de Bezwaarschriften Advies Commissie (BAC) en de Commissie Werkelijke Schade (CWS) ook hun bijdrage in het herstelproces.

Tabel 3 Commissies

	1^e VGR 4 april 2020	2^e VGR 9 juli 2020	3^e VGR 9 sep. 2020	4^e VGR 4 dec. 2020	5^e VGR 1 feb. 2021	6^e VGR 8 apr. 2021	7^e VGR 22 juni 2021	8^e VGR 30 sep 2021
Commissie van Wijzen								
Aantal individuele dossiers aangemeld	-	-	-	85	261	609	1.060	1.082
Aantal individuele dossiers afgerond	-	-	-	31	256	580	1.041	1.775
Commissie Werkelijk Schade								
Aantal aangemeld				13	81	131	217	331
Aantal afgerond				0	0	12	29	47
Bezwaarschriftenadvies Commissie								
Aantal ingediend		57	55	55	61	94	287	801
Aantal afgerond (beoordeeld)		0	0	0	0	7	33	67
Aantal afgerond (doorgezet naar juiste plek)							124	221

Commissie van Wijzen

De Commissie van Wijzen (CvW) brengt onafhankelijk advies uit over alle voorgenomen afwijzingen voor compensatie na integrale beoordeling. De CvW bestaat thans uit 12 leden, die in 4 deelcommissies opereren. Om de eenheid van beleid te bewaken vindt tussen de 4 voorzitters van deze deelcommissies regelmatig overleg plaats. Het aantal secretarissen dat de CvW ondersteunt is per 1 september 2021 uitgebreid van 3 naar 4.

Het aantal voorgelegde dossiers is sinds de 7e VGR van 22 juni 2021 gestegen van 1.060 naar 1.802. Daarvan zijn op 28 september 2021 1.775 dossiers afgehandeld en 13 dossiers ingetrokken door UHT, 27 dossiers waren nog in behandeling. De groei van het aantal voorgelegde dossiers is enerzijds een gevolg van het aantal integrale beoordelingen door UHT. Anderzijds blijkt dat in een stijgend percentage van de integrale beoordelingen voor één of meer jaren geen compensatie wordt verleend, bijvoorbeeld omdat alleen reguliere correcties hebben plaatsgevonden wegens wijzigingen van het aantal opvanguren of de toetsingsinkomens, maar de ouder toch om integrale herbeoordeling vraagt. Daardoor wordt momenteel rond 60% van alle integrale beoordelingen door UHT aan de CvW voorgelegd.

De toename van de werklast kon de CvW opvangen door de voorgelegde dossiers niet steeds door een deelcommissie van drie leden, maar ook door één lid van de CvW te laten

behandelen. De op 16 juni 2021 gepubliceerde Instellingsregeling biedt daartoe de mogelijkheid. Deze enkelvoudige behandeling blijkt in meer dan de helft van de gevallen mogelijk. Het gaat daarbij om duidelijke afwijzingen van compensatie die geen debat behoeven, bijvoorbeeld omdat de ouder zelf de juistheid van de feiten heeft erkend waaruit volgt dat voor het betreffende jaar compensatie achterwege kan blijven. Ook groeit het aantal dossiers waarin de CvW vragen moet stellen aan UHT. In de afgelopen maanden tot rond 10% van de aan de CvW voorgelegde dossiers. Dat kan zijn omdat de CvW onduidelijkheden of tegenstrijdigheden constateert. Maar ook als de CvW meent dat de voorlopige conclusie van UHT onvoldoende tegemoetkomt aan de klachten van de gedupeerde ouders. Dat leidt in een aantal gevallen tot een wijziging van het aanvankelijke oordeel van UHT. Uiteindelijk wijkt de beoordeling van de CvW in de afgelopen maanden in ruim 5% van de voorgelegde gevallen af van het aanvankelijke oordeel van UHT. Dit percentage is gedaald.

Het groeiende aantal vragen van de CvW ziet voornamelijk op onduidelijkheden of tegenstrijdigheden in de concept beslissing van UHT. UHT is doorlopend aan het evalueren en bijsturen om zo spoedig als mogelijk weer de juiste balans te vinden in snelheid en kwaliteit. Zo is bijvoorbeeld een nieuw informatie- en beoordelingsformulier in gebruik worden genomen. UHT verwacht dat het aantal vragen en afwijkende oordelen van de CvW daarmee afneemt.

Voor de beantwoording van door de CvW voorgelegde vragen had UHT in de afgelopen maanden gemiddeld rond 5 dagen nodig. De vakantieperiode kan daarop van invloed zijn geweest. Het streven van de CvW om de duur tussen ontvangst van een dossier en het zenden van een beoordeling naar UHT te beperken tot maximaal één week wordt nog steeds gehaald.

Commissie Werkelijke Schade

De Commissie Werkelijke Schade (CWS) vervult een belangrijke rol aan het einde van het herstelproces. De compensatie en daarbinnen de forfaitaire vergoedingen voor materiële en immateriële schade die door de UHT worden vastgesteld en uitbetaald, vormen een tegemoetkoming op basis van een globale inschatting. Dat is voor een grote groep ouders voldoende.

De CWS is bedoeld voor een beperkte groep ouders die (soms aanzienlijk) meer schade heeft geleden als gevolg van de terugvorderingen van de kinderopvangtoeslag. Dat kan materiële schade zijn zoals inkomensderving, kosten voor dwanginvorderingen en vervangende opvangkosten maar ook immateriële schade. Een berekening van die schade vergt meer specialistische kennis. Ook gelden er meer voorwaarden. De ouder moet – desgewenst samen met een juridische bijstandsverlener – aannemelijk maken dat er schade is opgetreden en dat er een causaal verband is met de gebeurtenissen rondom de kinderopvangtoeslag. Niet elk financieel gevolg komt in aanmerking voor compensatie. Schulden vallen er bijvoorbeeld buiten. Daarvoor is de schuldenaankpak die samen met publieke en private partijen is ontwikkeld. Ook voor ouders in acute of zeer schrijnende situaties is de CWS niet de juiste ingang. Het Brede hulpteam van de UHT biedt hulp in noodsituaties, zoals bij dreigende huisuitzetting. Dit team kan de ouders ook in contact brengen met de gemeente die hen verdere ondersteuning kan bieden.

Verzoeken en adviezen

In totaal zijn nu 331 verzoeken ingediend bij CWS. In 237 gevallen is het verzoek ontvankelijk. Ongeveer een kwart van de verzoeken is dat (nog) niet. Vaak ontbreekt de integrale beoordeling. Hierdoor kan de CWS het verzoek om aanvullende compensatie (nog) niet in behandeling nemen. De ervaring tot nu toe leert dat ongeveer 7% van de

gedupeerden met een integrale beoordeling zich uiteindelijk meldt bij de CWS. Het totaal afgehandelde verzoeken bedraagt momenteel 47. De CWS behandelt verzoeken in volgorde van binnenkomst. Dit doet niet af aan de toepassing door de CWS van de motie van het lid Leijten⁶ waarbij in uitzonderlijke gevallen verzoeken van ouders in schrijnende situaties met voorrang kunnen worden behandeld en indien nodig een voorschot kunnen ontvangen.

Wat opvalt, is dat bij steeds meer zaken een rechtshulpverlener betrokken is. Dat kan gunstig zijn, want hierdoor kan de kwaliteit van de verzoeken toenemen. Naar verwachting zal hierdoor het aantal niet ontvankelijke zaken afnemen.

Inhoud adviezen

In de vorige voortgangsrapportage heb ik toegezegd dat de CWS bij vijftig representatieve adviezen meer (cijfermatige) informatie kan geven over de inhoud van de adviezen. Op die wijze hoop ik tegemoet te komen aan de motie van het lid Grinwis c.s.⁷, daar het integraal anoniem publiceren van adviezen in verband met privacy van betrokkenen niet mogelijk is.

Op dit moment zijn echter nog geen vijftig adviezen uitgebracht. De CWS kan dus op dit moment nauwelijks representatieve informatie verstrekken over onder meer de hoogte van vergoedingen voor de verschillende schadeposten. Wel kan ik u zeggen dat in ongeveer 30% van de aanvragen het bedrag voor schade en compensatie lager uitvalt dan € 30.000. In die gevallen wordt dus geen aanvullende compensatie verstrekt. In dat verband is het goed te melden dat de CWS bij het begroten van de werkelijke schade en het bepalen van de hoogte van de aanvullende vergoedingen – conform de Compensatieregeling – uitgaat van het civielrechtelijke schadevergoedingsrecht. Dit biedt het kader voor de hoogte van zowel de materiële als de immateriële schadevergoeding. Ook wordt van ouders conform het bepaalde in de Compensatieregeling meer onderbouwing verwacht bij verzoeken voor aanvullende vergoeding dan bij de lichte toets en integrale beoordeling.

Verdere opschaling

Zoals ik u ook in de vorige Voortgangsrapportage meldde, neemt het aantal verzoeken bij de CWS sinds februari 2021 toe. Hierdoor is een wachtlijst ontstaan bij de CWS. De gemiddelde doorlooptijd per verzoek bedraagt momenteel circa 170 dagen. Op dit moment beschikt de CWS nog niet over voldoende capaciteit om zaken sneller te kunnen behandelen en af te wikkelen. De CWS werkt samen met de UHT aan het verkorten van de doorlooptijden. Dat gebeurt door de capaciteit van de CWS verder uit te breiden en de werkprocessen te versnellen. Hier is de CWS momenteel volop mee bezig. Zo werd elk verzoek aanvankelijk door drie commissieleden beoordeeld. Inmiddels gebeurt dit door een commissielid, ondersteund door een aantal juristen. Ook is het aantal commissieleden uitgebreid van vijf naar negen en zijn in de afgelopen maanden drie commissieleden-plaatsvervangers aangetrokken. Daarnaast is een secretariaat ingericht om te helpen bij de afhandeling van de verzoeken. Dit secretariaat bestaat uit juristen en enkele projectondersteuners. Sinds de laatste voortgangsrapportage zijn vier nieuwe juristen aangetrokken. In totaal zijn nu vijftien juristen werkzaam voor de CWS. Met deze opschaling kom ik tevens tegemoet aan de motie van het lid Azarkan c.s.⁸ om de CWS van meer capaciteit te voorzien.

In de afgelopen twee maanden is verder geïnvesteerd in ICT van de CWS om de privacygevoelige dossiers op zorgvuldige wijze te kunnen behandelen. Dit systeem wordt binnenkort operationeel. Ook wordt gewerkt aan de verbetering van de communicatie met

⁶ Kamerstukken II, 2020-21, 35704, nr. 7

⁷ Kamerstukken II, 2020-21, 31066, nr. 833.

⁸ Kamerstukken II, 2020-21, 31066, nr. 862.

ouders en het beschikbaar maken van ouderdossiers door de UHT aan de CWS. Er zijn afspraken gemaakt met de UHT over het beantwoorden van telefonische vragen van ouders over de CWS en de procedure. De afspraak is dat telefonische vragen van gedupeerden over de CWS door het Servicecentrum gedupeerden Kinderopvangtoeslag. Ten slotte kan ik u toezeggen dat de CWS conform de Instellingsregeling nog dit kalenderjaar een tussenevaluatieverslag zal opstellen. Ik zal u dit bij een volgende voortgangsrapportage toezenden.

Bezwaarschriftenadvies Commissie

Hoorzittingen en adviezen

Wanneer ouders het niet eens zijn met een beschikking die is afgegeven door UHT kunnen zij hiertegen bij UHT bezwaar maken. De Bezwaarschriftenadviescommissie (BAC) brengt over het bezwaar een onafhankelijk advies uit aan UHT.

In totaal heeft de BAC 801 bezwaarschriften ontvangen. Na beoordeling is gebleken dat 221 bezwaarschriften niet bestemd waren voor de BAC. Deze brieven zijn doorgezonden naar de instanties die ze wel in behandeling kunnen nemen, zoals UHT en/of de CWS. De BAC heeft 67 adviezen uitgebracht. 14 bezwaren zijn ingetrokken. De werkvoorraad komt daarmee nu op 380 bezwaarschriften. Hiervoor zijn of worden hoorzittingen geagendeerd. Tot nu toe is gebleken dat ouders graag gebruikmaken van de mogelijkheid om het bezwaarschrift in een hoorzitting toe te lichten.

In de 7e VGR is reeds gemeld dat bij UHT een achterstand was ontstaan in het registreren van binnengekomen bezwaren. Als gevolg van het inlopen van die achterstand, is de BAC in juni geconfronteerd met 60 bezwaarschriften en in juli met 316 bezwaarschriften die gelijktijdig aan haar werden voorgelegd. Van 119 bezwaarschriften is diensgevolge nog niet duidelijk of ze door de BAC in behandeling kunnen worden genomen, niet-ontvankelijk zijn of moeten worden doorgezonden naar de instantie die ze wel in behandeling kan nemen.

UHT heeft 33 beslissingen op bezwaar genomen. De andere adviezen worden naar verwachting op korte termijn omgezet in een beslissing.

Automatiseringssysteem

Ten tijde van de 7^e VGR heb ik u geïnformeerd over de verdere ontwikkeling van de inrichting en professionalisering van de procesmatige kant van de werkzaamheden van de BAC. De automatisering van de processen van de BAC en het verwerken van data omtrent de binnenkomende bezwaarschriften vormen hierbij een belangrijk onderdeel. Hiernaast is een veilige IT-omgeving om de zeer privacygevoelige informatie van ouders zorgvuldig te kunnen behandelen een vereiste voor een goede taakuitoefening door de BAC. De verwachting was dat het nieuwe automatiseringssysteem in juni 2021 op orde zou zijn, maar dat is helaas niet gelukt. Het systeem is inmiddels grotendeels operationeel en eind september in gebruik genomen.

Opschaling

De BAC heeft zich ten doel gesteld om zo snel mogelijk de bezwaren te behandelen. Dit vraagt om een gefaseerde aanpak.

In de eerste fase is de BAC voornemens om, in zaken die zich daarvoor lenen, enkelvoudig te laten horen; met dien verstande dat het opstellen van ieder advies geschiedt door de voltallige subcommissie. De BAC meent op deze wijze meer ouders te kunnen horen en bezwaren te beoordelen, zonder dat hierbij concessies worden gedaan aan de vereiste

zorgvuldigheid en kwaliteit. Deze bijgestelde werkwijze leidt tot een prognose van 40 – 60 uit te brengen adviezen per maand. Op dit moment is er een instroom van gemiddeld 100 bezwaren per maand.

In de tweede fase zal het bezwaarproces moeten worden opgeschaald tot het niveau waarop UHT alle bezwaren binnen de wettelijke termijn kan afdoen. Voor de adviesprocedure zal een deskundige partij de opdracht krijgen om in samenwerking met UHT (als opdrachtgever) en in nauw overleg met de BAC (als gebruiker) deze fase zo spoedig mogelijk uit te werken. Voor beide fases geldt onverkort dat aan de volgende vereisten dient te zijn voldaan:

- de vereiste opschaling van de personele ondersteuning wordt gerealiseerd;
- het nieuwe automatiseringssysteem is volledig geïmplementeerd en geoperationaliseerd;
- de door UHT opgestelde dossiers bevatten alle voor de heroverweging door de BAC relevante informatie en worden tijdig aan de ouders en de BAC ter beschikking gesteld;
- er worden extra commissieleden benoemd;
- er wordt voorzien in adequate huisvesting.

In de volgende VGR zal ik u berichten op welke wijze door mij uitvoering is gegeven aan de opschaling van de BAC.

1.3. Brede ondersteuning aan ouders

Ouders kunnen bij de gemeente aankloppen voor ondersteuning op het gebied van financiën, wonen, zorg, gezin en werk. Ook wel 'brede ondersteuning' genoemd.- Gemeenten nemen hiervoor ook actief contact op met ouders. In de zomer heeft de VNG verdiepende interviews gehouden met gemeenten om meer inzicht te krijgen in de wijze waarop gemeenten ondersteuning bieden aan (mogelijk) gedupeerde ouders. Daarnaast heeft de VNG een kwalitatieve enquête onder gemeenten uitgezet die een beeld geeft van de ondersteuning van gemeenten aan (mogelijk) gedupeerde ouders. In deze paragraaf vindt u de belangrijkste inzichten uit de interviews en de enquête. Een groot aantal gemeenten heeft de enquête ingevuld. Binnen deze gemeenten woont bijna de gehele populatie (mogelijk) gedupeerde ouders die bij een gemeente staan ingeschreven. De resultaten tonen aan dat gemeenten voortvarend aan de slag zijn gegaan met het contactleggen met ouders, het bieden van brede ondersteuning en het starten met de kwijtschelding van publieke schulden. Hiermee is invulling gegeven aan de motie van lid Kat⁹ en de toezeggingen aan lid Kat en lid Inge van Dijk over ondersteuning door gemeenten. Tevens bieden de uitkomsten een antwoord op motie van het lid Inge van Dijk¹⁰.

Tabel 4 Respons enquête

	Aantal gemeenten	% van gemeenten met (mogelijk) gedupeerde ouders	% van de populatie (mogelijk) gedupeerde ouders (n= 42.859)
Enquête ingevuld	323/350	92,3%	99,7%%

Samenvattend

Uit de enquête komt naar voren dat:

- gemeenten bijna iedere van UHT ontvangen (mogelijke) gedupeerde ouder in het vizier hebben en met 75% van deze ouders het initiële contact is gelegd;

⁹ Kamerstukken II 2020-21, 31066 nr. 831

¹⁰ Kamerstukken II 2020-21, 31066, nr. 585 en 859

- de organisatie van de ondersteuning sterk afhangt van de situatie in de gemeente, inclusief regionale samenwerking;
- er veel manieren zijn om contact te leggen met (mogelijk) gedupeerden, waarbij het de crux is de methode te kiezen waarmee je vertrouwen wint. Daarbij is een persoonlijke aanpak vaak de route met het meeste resultaat;
- (mogelijk) gedupeerden vooral ondersteuning vragen op het gebied schuldhulp, huisvesting, zorg en tegengaan van stress in het gezin;
- gemeenten samen met (mogelijk) gedupeerde ouders kijken wat zij op verschillende leefgebieden nodig hebben. De aanpak is integraal;
- het kwijtschelding van schulden goed op gang komt maar gemeenten op dit gebied meer vastgestelde wettelijke en financiële kaders vanuit het Rijk zoeken.

Hoe organiseren gemeenten brede ondersteuning?

De manier waarop gemeenten hun dienstverlening inrichten verschilt. Kenmerkend voor de gemeentelijke inzet is dat deze passend bij lokale omstandigheden en behoeften van (mogelijk) gedupeerde ouders is vormgegeven. Kleinere gemeenten met relatief weinig (mogelijk) gedupeerde ouders kennen een andere dynamiek dan gemeenten waar veel ouders zich hebben gemeld. 20% van de gemeenten heeft een projectorganisatie ingericht los van de reguliere dienstverlening. Dit betreft met name gemeenten met veel (mogelijk) gedupeerde ouders.¹¹

Ook zien we dat een deel van de gemeenten waar meer slagkracht beschikbaar is op basis van bestaande structuren samenwerkt met andere gemeenten om specifieke kennis en ervaring die nodig is voor de ondersteuning van deze ouders te delen.¹²

60% van de gemeenten die de enquête hebben ingevuld, heeft de uitvoering geïntegreerd in de reguliere dienstverlening. Een heel klein deel (6%) heeft de uitvoering belegd bij een externe organisatie. 10% van de gemeenten heeft voor een andere uitvoering gekozen.

Gemeenten is gevraagd of zij voldoende capaciteit hebben om de hersteloperatie uit te voeren. Bij de helft van de gemeenten lukt dit binnen de bestaande capaciteit en kan de hersteloperatie goed worden uitgevoerd. 21% heeft de hersteloperatie ofwel binnen de bestaande capaciteit ingericht, dan wel de bestaande capaciteit uitgebreid en redt het hiermee goed om (mogelijk) gedupeerde ouders te ondersteunen. Zo'n twintig gemeenten (6%) geven aan ondanks extra capaciteit niet de ondersteuning te kunnen bieden aan ouders die wenselijk is. Dit zijn zowel gemeenten met relatief weinig als relatief veel (gedupeerde) ouders. De VNG bekijkt hoe deze gemeenten ondersteund kunnen worden.

Contact met (mogelijk) gedupeerde ouders

Gemeenten hebben afgelopen half jaar van bijna 42.859 (mogelijk) gedupeerden de contactgegevens ontvangen via de machtiging. Gemeenten hebben, namens UHT, contact gezocht met 73% van de (mogelijk) gedupeerde ouders. Met 75% van deze ouders heeft daadwerkelijk contact plaatsgevonden. In de afgelopen maanden zijn er steeds nieuwe aanmeldingen gekomen van ouders die mogelijk gedupeerd zijn. UHT bepaalt na de lichte toets of een ouder daadwerkelijk gedupeerd is.

Het eerste contact wordt met name gelegd vanuit het sociaal domein door medewerkers schuldhulpverlening, medewerkers werk en inkomen en medewerkers van het hiervoor ingerichte lokaal steunpunt. Ook gezinscoaches, welzijnsorganisatie(s), beleidsmedewerkers, armoederegisseur of proces coördinatoren leggen vaak het eerste contact met de (mogelijk) gedupeerde ouders.

¹¹ <https://publicaties.vngrealisatie.nl/2021/gemeentelijke-ondersteuning/kijken-naar-het-grote-geheel/>

¹² <https://publicaties.vngrealisatie.nl/2021/gemeentelijke-ondersteuning/hulp-is-een-diffuus-veld/>

Het herwinnen van vertrouwen begint met dit eerste contact. Bij het leggen van contact kiezen de gemeenten daarom het meest voor een persoonlijke benadering van de (mogelijk) gedupeerde ouder. Ze bellen (95%), sturen een brief/kaart (75%), verspreiden (social) mediaberichten (37%) en hebben een speciale website/pagina ingericht (26%). Ook leggen gemeenten huisbezoeken af. Deze werkwijze sorteert het meeste succes in het leggen van contact met (mogelijk) gedupeerde ouders, maar is tijdsintensief.

De helft van de gemeenten geeft aan dat vrijwel alle (mogelijk) gedupeerde ouders binnen de gemeenten zijn bereikt. Redenen voor het niet bereiken van ouders zijn: het ontbreken van contactgegevens (36%), onvoldoende capaciteit (11%) of terughoudendheid in contact opnemen (4%). Ondanks alle communicatie van de gemeente, reageren sommige inwoners niet. Gemeenten hebben meerdere suggesties gegeven om het bereik onder ouders die mogelijk gedupeerd zijn te vergroten. Een veel voorkomende werkwijze is om eerst per brief persoonlijk contact te leggen en dan pas met een (mogelijk) gedupeerde te bellen. Daarnaast adviseren gemeenten om aansluiting te zoeken op scholen en kinderopvangcentra. Ook zien gemeenten dat goede, eerlijke ondersteuning zorgt voor mond-tot-mond verspreiding onder ouders wat een positief effect heeft op het eerste contact.

Ondersteuning aan (mogelijk gedupeerde) ouders

33% van de (mogelijk) gedupeerde ouders waarmee gemeenten succesvol contact hebben gelegd, heeft een ondersteuningsvraag. Bij 40% daarvan gaat het om meervoudige complexe problematiek. Gemeenten willen deze ouders ruimhartig ondersteunen. De kaders van de nieuwe specifieke uitkering (SPUK) gaan gemeenten helpen om hierin de volledige ruimte te benutten. De SPUK wordt op dit moment uitgewerkt. De afspraak is dat gemeenten zonder voorbehoud volledig gecompenseerd gaan worden.

Gemeenten is gevraagd om de top drie van ondersteuningsvragen te benoemen. De belangrijkste ondersteuningsbehoeften van (mogelijk) gedupeerde ouders liggen op het gebied van schuldhulpverlening, huisvesting en stress in de gezinssituatie.

Tabel 5 Uitkomst enquêtevraag: Welke belangrijkste ondersteuningsbehoeften komt de gemeente tegen in de casuïstiek van de hersteloperatie (max 3 antwoorden)

Categorie	Percentages * (N=323)
Schuldhulpverlening	66%
Stress in de gezinssituatie	40%
Huisvesting en financiële ondersteuning met betrekking tot huisvesting	34%
Financiële ondersteuning, overig	32%
Psychosociale ondersteuning	26%
Ondersteuning aan kinderen	21%
Overig	20%
Financiële ondersteuning m.b.t. zorgkosten	15%
Juridische ondersteuning	15%
Re-integratie naar werk / zelfstandig bedrijf	10%
GGZ-problematiek	9%
Wmo ondersteuning	8%
Financiële ondersteuning m.b.t. onderwijs	7%

Meer dan de helft van de gemeenten geeft aan dat zij de ondersteuning die door (mogelijk) gedupeerde ouders wordt gevraagd kunnen bieden. Daar waar gemeenten de ondersteuning niet kunnen bieden is dit vanwege onduidelijkheid in de regelgeving binnen de hersteloperatie (10%) of vanwege beperkte capaciteit tot voorzieningen (6%). In alle 20 gemeenten die aangeven beperkte capaciteit tot voorzieningen te hebben, betreft dit huisvestingsproblematiek. De woningnood is hoog en het is lastig om passende woonruimte te realiseren. Een stabiele woonsituatie is echter een belangrijke voorwaarde om het proces van heling te doen slagen. Het is één van de meest voorkomende ondersteuningsvragen aan gemeenten. Ook psychosociale zorg en GGZ-problematiek komen zowel in de enquête als in contacten tussen de VNG en gemeenten vaak naar voren als belangrijke ondersteuningsbehoefte bij (mogelijk) gedupeerde ouders. Wachtlijsten in de zorg en (jeugd) GGZ hebben invloed op de mate waarin direct ondersteuning geboden kan worden.

Gemeenten kiezen vaak voor een integrale benadering van de ouders. Dit houdt in dat er samen wordt gekeken naar wat er op de verschillende gebieden nodig is om ouders en gezinnen te helpen. Op basis daarvan wordt met de ouders een plan van aanpak opgesteld en uitgevoerd. Het uitgangspunt blijft om rust en overzicht te bieden aan het gezin en te ondersteunen op financieel gebied. Ook organiseren een aantal gemeenten aparte (lotgenoten)bijeenkomsten waarbij ouders, ervaringsdeskundige ouders, UHT en gemeenten gezamenlijk aan tafel zitten en de ouder leidend is in de invulling van de bijeenkomst.¹³

¹³ <https://publicaties.vngrealisatie.nl/2021/gemeentelijke-ondersteuning/van-elkaar-leren-op-de-besprekuren/>

Kwijtschelding schulden

Gemeenten ontvangen als publieke schuldeiser in het kader van het moratorium ook gegevens van (mogelijk) gedupeerde ouders van UHT. Gemeenten is gevraagd hoe goed ze met die gegevens uit de voeten kunnen. Met de gegevens geeft 56% van de gemeenten aan goed in staat te zijn om de opeisbare vordering te pauzeren. Slechts 7 procent van de gemeenten is minder goed in staat om de opeisbare vorderingen te pauzeren met de gegevens die vanuit UHT worden ontvangen. 45% van de gemeenten heeft het antwoord 'neutraal' gekozen.

Veel gemeenten zijn inmiddels gestart met de voorbereiding dan wel de uitvoering van kwijtschelding van publieke schulden. Daarvoor is het nodig dat ze vooruitlopend op de Wet Hersteloperatie Toeslagen een collegebesluit nemen om al te kunnen starten met het kwijtschelden. 20% van de gemeenten die hebben gereageerd via de enquête hebben de eerste schulden kwijtgescholden. 48% van de (mogelijk) gedupeerde ouders woont in de 57 gemeenten (20%) die de eerste schulden al hebben kwijtgescholden. 41% van de gemeenten die hebben gereageerd hebben het collegebesluit om te kunnen anticiperen op de wetgeving al genomen. Nog eens 27% van de gemeenten is gestart met de voorbereidingen op het kwijtschelden van gemeentelijke openstaande vorderingen. In deze gemeenten is 17% van de (mogelijk) gedupeerde ouders woonachtig. Daarnaast is 20% van het aantal gemeenten bezig met het inventariseren van wat er van de gemeente verwacht wordt rondom kwijtschelding. Binnen deze gemeenten woont 10% van de (mogelijk) gedupeerde ouders hebben

Kleine gemeenten (o.b.v. inwonersaantal en melders) zijn minder ver gevorderd ten aanzien van de kwijtschelding. 28 van deze gemeenten hebben de eerste schulden kwijtgescholden. 21 relatief kleine gemeenten geven aan hier nog niet mee bezig te zijn. Landelijk hebben 24 gemeenten geantwoord nog niet bezig te zijn met de kwijtschelding. 88% van hen betreft gemeenten met minder dan 50 (mogelijk) gedupeerde ouders.

Ondanks de uitgebreide toezeggingen die vanuit het Rijk zijn gedaan rondom de kwijtschelding van schulden en compensatie van de gemeentelijke inzet komt uit de enquête naar voren dat gemeenten meer behoefte hebben aan vastgelegde wettelijke en financiële kaders. 162 gemeenten (50%) ontvangen graag meer informatie over de financiële compensatie vanuit het rijk aan gemeenten. 100 gemeenten (31%) ontvangen graag meer informatie over de reikwijdte van de Wet Hersteloperatie Toeslagen. Een deel van hen (78 gemeenten, 24%) zoekt antwoordt op de vraag wat er exact kwijtgescholden mag worden en welke uitvoeringskosten onder de compensatie vallen. Gemeenten geven aan dat deze informatie van belang is om te voorkomen dat er een verkeerd precedent wordt geschapen in het kwijtscheldingsproces. We hebben nauw contact met de VNG over de vragen die leven bij gemeenten. Op basis daarvan helpen we de VNG om gemeenten gericht te informeren. In paragraaf 1.4 leest u meer over de schuldenaanpak.

Kennisdeling

De VNG heeft een Steunpunt Hersteloperatie ingericht om gemeenten bij de staan bij het inrichten en organiseren van de ondersteuning van (mogelijk) gedupeerde ouders. In het steunpunt komen verschillende expertises (implementatie, juridische expertise, communicatie) bij elkaar, worden kennis en ervaring samengebracht en proactief diensten, producten en advies met gemeenten gedeeld. Het delen van ervaringen is een belangrijk onderdeel van de ondersteuning. Dit gebeurt onder andere door wekelijkse nieuwsbrieven, het twee keer per week organiseren van inmiddels al ruim 60 (be)sprekken met gemeenten met gemiddeld zo'n 45 deelnemers, een routekaart met handreikingen en een website met artikelen waarin ervaringen zijn beschreven. Op deze wijze worden initiatieven gedeeld onder alle gemeenten. Daarnaast beantwoorde VNG dit jaar al 1500 van vragen van gemeenten per mail en telefoon. Ook bevragen gemeenten het ouderpanel en maken zij

gebruik van ervaringsdeskundige ouders om de benadering en dienstverlening zo goed mogelijk vorm te geven.

Samenwerking UHT – Gemeenten¹⁴

De afgelopen periode is de samenwerking tussen gemeenten onderling en met UHT verder geïntensiveerd en gestroomlijnd. Ouders kunnen hun hulpvraag zowel bij de gemeente als bij UHT neerleggen. Zij helpen, indien nodig, om vervolgens contact op te nemen met ofwel UHT ofwel de desbetreffende gemeente. Zo kan een mogelijke impasse in de dienstverlening worden doorbroken en bekeken worden wie op welk moment in de ondersteuning het beste kan helpen. Vanwege het grote aantal ouders dat zich heeft aangemeld, kan niet altijd het gewenste tempo worden gemaakt voor de inzet van dienstverlening. Het is voor ouders van belang dat bij de beoordeling van urgente situaties binnen de keten ook wordt gekeken welke ouders vanuit het perspectief van gemeentelijke ondersteuning voorrang zouden moeten krijgen. In lijn met motie van het lid Inge Dijk¹⁵ wordt hier momenteel aan gewerkt. Onder meer via het Casuïstiek-overleg en via het Serviceteam van UHT zijn ingangen gerealiseerd om dit soort urgente situaties onder de aandacht te brengen, te bespreken en te bekijken of voorrang gegeven kan worden.

UHT en de VNG hebben in de afgelopen maanden twee webinars georganiseerd om meer inzicht in en begrip voor in elkaars werkveld te krijgen. Ook organiseert de VNG - meeloopsessies die inzicht geven aan UHT in de werkwijze van gemeenten. Aan de webinars namen ruim 300 personen deel.

Gemeenten geven in de enquête aan dat zij behoefte hebben aan een aantal zaken om de uitvoering van het werk te versnellen, onder meer rond uitvoeringsvragen, het beoordelingsproces, de reikwijdte van de Wet Hersteloperatie Toeslagen en direct contact met UHT. Daarin worden reeds stappen gezet in samenwerking tussen UHT, de VNG en gemeenten.

Gemeenten werkten in de afgelopen periode om ouders, namens UHT, actief te wijzen op de mogelijkheden voor hulp. Dit gebeurt op basis van gegevens die gedeeld worden over aangemelde ouders. In het ouderwebinar 'Toeslagen' van 7 september is de dienstverlening van gemeenten en de samenwerking met UHT aan ouders uitgebreid toegelicht. Sinds 1 september geven ouders tijdens het aanmeldproces bij UHT aan of hun gegevens doorgegeven mogen worden aan de gemeente waar de ouder woont om gemeentelijke ondersteuning aan te kunnen bieden.

Naast samenwerking tussen UHT en gemeenten is ook de samenwerking met en tussen de betrokken ministeries van belang. Op het terrein gemeentelijke hulp aan ouders werken de VNG, UHT, de Belastingdienst en de ministeries van Financiën, VWS, SZW, JenV en BZK daarom nauw samen.

1.4. Schuldenaanpak

Zoals eerder met u gedeeld is de schuldenaanpak er op gericht gedupeerde ouders de mogelijkheid te bieden voor een nieuwe start en daarbij zo veel mogelijk van hun compensatie te kunnen behouden. Daarom zoek ik een oplossing voor de openstaande schulden van gedupeerde ouders.

Zoals eerder met u gedeeld maken we in de schuldenaanpak een onderscheid in:

¹⁴ Kamerstukken II 2020-21, 31066, nr. 859.

¹⁵ Kamerstukken II 2020-21, 31066, nr. 858

- (1) Publieke schulden: dit zijn schulden waarbij de Staat schuldeiser is. Het gaat om het CJIB, het LBIO, het UWV, de SVB, de DUO, het CAK, de waterschappen en gemeenten;
- (2) Private schulden: dit zijn schulden waarbij een andere partij dan de Staat schuldeiser is, bijvoorbeeld de zorgverzekeraar, of de huurbaas;
- (3) Schuldhulpverleningstrajecten en schuldsaneringstrajecten (WSNP/MSNP);
- (4) Afspraken over een nieuwe start voor gedupeerden: bijvoorbeeld toetreding tot verzekeringen, of het verwijderen van BKR-registraties.

Hierbij geef ik u inzicht in de stand van zaken voor de onderdelen waar we reeds met de uitvoering zijn gestart: publieke schulden, schuldhulpverleningstrajecten en schuldsaneringstrajecten (WNSP/MSNP), en afspraken over een nieuwe start. Tot slot ga ik nog in op de situatie van ouders die onder beschermingsbewind staan. We zijn ook gestart met het pauzeren van private schulden, daar heb ik u in voorgaande voortgangsrapportages uitvoerig over geïnformeerd. Over de vervolgstappen in de beleidsvorming en de voorbereiding van de uitvoering informeer ik u in paragraaf 2.2.

Publiek

Eerst pauzeren

In eerdere VGR's ben ik uitgebreid ingegaan op de manier waarop we invorderingen, verrekeningen en beslagleggingen voor ouders pauzeren.^{16 17} In het kort pauzeren we alle publieke schulden van alle ouders die zich bij ons melden en hun toeslagpartners totdat de schuld is kwijtgescholden of totdat definitief is vastgesteld dat iemand niet gedupeerd is. Dit is inmiddels een regulier proces, en loopt over het algemeen naar tevredenheid.

Daarna kwijtschelden

Vanaf begin juni zijn de publieke schuldeisers stapsgewijs begonnen met het kwijtschelden van schulden van gedupeerde ouders en toeslagpartners. Inmiddels zijn alle betrokken schuldeisers die onderdeel zijn van de Rijksoverheid daadwerkelijk gestart met kwijtschelden. Zo'n 61% van de gemeenten bereidt zich voor op het kwijtschelden van de gemeentelijke schulden of is daarmee begonnen. Colleges van B&W dienen hiervoor een besluit te nemen waarmee zij kwijtschelden vooruitlopend op de definitieve wettelijke condities. De VNG adviseert om de schulden van gedupeerden in een MSNP en WSNP schuldentraject prioriteit te geven.

Er wordt door Rijk en de VNG constructief samengewerkt aan het definitief vaststellen van de kaders voor kwijtschelding. Een openstaand punt is nog de (administratieve) voorwaarden voor de betaling van de kwijtgescholden bedragen en de hoogte van de vergoeding van het Rijk aan gemeenten met betrekking tot de uitvoeringskosten. Voor dit laatste is door de VNG een onderzoek uitgezet. Gemeenten hechten aan duidelijkheid om het risico uit te sluiten dat achteraf herstelwerk op de administratie nodig is.

We zien onder de publieke schuldeisers dat er grote verschillen zijn in de aantallen gedupeerde ouders per organisatie, de mate waarin het kwijtscheldingsproces kan worden geautomatiseerd en de snelheid waarmee kan worden kwijtgescholden. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de stand van zaken bij de uitvoeringsorganisaties

¹⁶ Kamerstukken II 2020-21, 31066, nr. 805

¹⁷ Kamerstukken II 2020-21, 31066, nr. 854

Tabel 6 Stand van zaken uitvoering kwijtschelden publieke schulden*

Organisatie	Aantal gepauzeerd	Waarvan gedupeerd	Waarvan kwijtgescholden**
	8 ^e VGR 28 sep 2021	8 ^e VGR 28 sep 2021	8 ^e VGR 30 sep 2021
BD&T	71.023***	29.664 (incl. toeslagpartners)	2.083****
LBIO*****	256	49	49
SVB	652	273	151
CAK	10.468	4.489	4.489
CJIB	21.000	9.000	3.300
DUO	15.000	6.300	550
UWV	3.360	1.690	2431

*Peildatum 23 september 2021, sommige (afgeronde) cijfers zijn bij benadering.

** Niet alle dossiers worden volledig kwijtgescholden. Sommige vorderingen zijn uitgesloten van kwijtschelden, zoals vorderingen die zijn ontstaan door misbruik of fraude, of vorderingen na de peildatum van 31-12-2020. De dossiers in deze kolom zijn volledig behandeld, maar niet in alle gevallen volledig kwijtgescholden.

*** Is het totaal van alle groepen gedupeerden binnen de hersteloperatie vanaf 2019. Er kunnen ook zelfmelders voorkomen in deze verschillende groepen.

**** Dit is het totaal van het handmatige proces. Vanaf week 38 wordt in capaciteit opgeschaald i.v.m. het inzetten van een applicatie die de kwijtschelding deels geautomatiseerd kan verwerken. De geschatte verwerkcapaciteit na opschaling is (minimaal) ca. 2.000 per week.

***** Bij LBIO staat de alimentatieschuld nog open in afwachting van de private schuldenafhandeling, de ophogingskosten zijn kwijtgescholden.

Gedurende de looptijd van het kwijtschelden blijven de nog niet kwijtgescholden publieke schulden van deze ouders gepauzeerd. Dus ouders worden niet geconfronteerd met beslagleggingen, verrekeningen, of invorderingen.

WSNP/MSNP

Een deel van de gedupeerde ouders zit in een schuldhulpverleningstraject of de schuldsanering. Het kan gaan om een minnelijke regeling (ook wel MSNP genoemd), of een door de rechter bekrachtigde schuldsanering (WSNP). In voorgaande VGR's heb ik uw kamer geïnformeerd over de specifieke aanpak die ik heb gekozen om deze ouders zo snel mogelijk uit deze schuldregelingen te halen.

Inmiddels zijn we verder gevorderd met het voor deze ouders beëindigen van de trajecten zodat zij een schuldevrije start krijgen en hun compensatie (zoveel mogelijk) kunnen behouden. Over dit uitvoeringsproces heb ik u op 7 juli 2021 een brief doen toekomen.¹⁸

WSNP

Vanaf 7 juni 2021 kunnen bewindvoerders de WSNP-verificatielijsten indienen. Als deze lijsten zijn ontvangen, wordt enerzijds gecontroleerd of de schulden bij publieke schuldeisers reeds zijn kwijtgescholden, anderzijds worden de private schulden betaald aan de bewindvoerder, zodat de WSNP kan worden beëindigd.

Inmiddels worden beschikkingen afgegeven en betalingen verricht. Zie tabel 7 voor de laatste cijfers. In enkele gevallen leek het niet te lukken om de verificatielijsten binnen de termijn van acht weken op te lossen omdat publieke schuldeisers nog niet alle schulden hadden kunnen kwijtschelden. Inmiddels zijn er duidelijke afspraken gemaakt met alle partijen. Bij het kwijtschelden geven de organisaties voorrang aan de dossiers van gedupeerde ouders in een WSNP- of MSNP-traject. Op dit moment zijn bijna alle WSNP- en MSNP-gedupeerden bij betrokken Rijksorganisaties kwijtgescholden. Bij een specifiek type vordering is dit echter nog niet volledig gelukt. Ook bij lokale overheden zijn nog niet alle WSNP- en MSNP-trajecten van ouders afgerond.

¹⁸ Kamerstukken II, 2020-2021, 31066 nummer 872

*Tabel 7 Stand van zaken uitvoering kwijtschelden WSNP**

WSNP	8^e VGR 30 sep 2021
Verificatielijsten ontvangen	327
Aantal beschikkingen verzonden	231
Aantal betalingen verricht	221
Aantal niet afgewikkelde dossiers binnen 8 weken totaal	32

** De capaciteit wordt op dit moment aangepast om alle betalingen binnen 8 weken te kunnen verrichten en ook de binnengekomen schuldenlijsten voor de MSNP tijdig te kunnen verwerken*

MSNP

Op 6 september is het MSNP-loket geopend, waar schuldhulpverleners schuldenlijsten kunnen insturen. Op dit moment zijn 163 schuldenlijsten ontvangen. De uitvoering hiervan wordt nu opgestart.

De afwikkeling van de WSNP en MSNP heeft binnen het proces kwijtschelding schulden de hoogste prioriteit. Op dit moment zijn de publieke schulden van alle WSNP- en MSNP-gedupeerden die eind juli in beeld waren kwijtgescholden bij betrokken Rijksorganisaties, op een aantal uitzonderingen na. Bij lokale overheden zijn nog niet alle kwijtscheldingen van schulden van WSNP- en MSNP-trajecten van ouders afgerond. Voor ouders en toeslagpartners in de WSNP en MSNP waarvan vanaf augustus is vastgesteld dat ze gedupeerd zijn, wordt de kwijtschelding in een periodiek proces met prioriteit uitgevoerd.

Afspraken over een nieuwe start

BKR-registraties

Ouders met schulden hebben soms ook een negatieve registratie bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). Door deze registratie is het moeilijk om een nieuwe lening af te sluiten, zoals een leasecontract, hypotheek of telefoonabonnement. Het BKR houdt alle leningen in Nederland bij in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI). In dit systeem registreren kredietaanbieders elke lening boven de € 250, die langer dan één maand loopt. Ook zakelijke leningen waarvoor iemand persoonlijk aansprakelijk is, worden geregistreerd. Zo kan het BKR bij een nieuwe aanvraag nakijken hoeveel leningen iemand al heeft lopen en of hij/zij op tijd afbetaalt. Met deze informatie kunnen kredietverstrekkers beslissen of iemand een lening kan krijgen. Een negatieve BKR-registratie kan dus in de weg staan bij een hypotheekaanvraag of een leasecontract. Uw Kamer heeft de nadrukkelijke wens uitgesproken dat negatieve BKR-registraties van gedupeerde ouders meteen worden verwijderd zodra hun schulden zijn vervallen. Zo kunnen ouders een nieuwe start maken. Nadat een schuld is betaald aan de kredietaanbieder, kan en zal de kredietaanbieder de negatieve registratie verwijderen uit het BKR.¹⁹ De kredietaanbieder is ook wettelijk verplicht om door te geven dat een lening is afbetaald. Inmiddels bevat de website voor gedupeerde ouders uitgebreide informatie voor ouders over hoe zij in het geval van een BKR-registratie kunnen handelen, en wat zij kunnen doen als een registratie niet (meteen) wordt verwijderd.

Verzekeringen

Ouders met schulden kunnen soms ook hun verzekeringspremies niet meer betalen. Het gevolg hiervan is een achterstand, en soms zelfs een royement. Een aantal verzekeraars heeft nu afgesproken dat zij bij gedupeerde ouders niet meer kijken naar betalingsachterstanden. Daardoor kunnen zij weer een verzekering afsluiten. De afspraken

¹⁹ Kamerstukken II 2020-21, 35510, nr. 14.

hierboven gelden voor levensverzekeringen en schadeverzekeringen en voor verzekeraars die aangesloten zijn bij het Verbond van Verzekeraars. Er kunnen nog wel andere redenen zijn waarom verzekeraars ouders weigeren, bijvoorbeeld als iemand verzekeringsfraude heeft gepleegd. De verzekeringsmaatschappij geeft dan aan wat de reden hierachter is. Inmiddels bevat de website voor gedupeerde ouders informatie over hoe ouders weer een nieuwe verzekering kunnen afsluiten.

Zorgverzekeringen

Voor zorgverzekeringen werkt het net iets anders dan voor andere verzekeringen. Er wordt momenteel gewerkt aan een regeling voor schulden bij een zorgverzekeraar en aan een oplossing om zo snel mogelijk weer normale premie te betalen aan de zorgverzekeraar. Dit geldt ook voor het opstarten van de aanvullende zorgverzekering. Hierover is op 14 september 2021 gecommuniceerd via de sociale mediakanalen en er is een aparte pagina op de website aan gewijd waar informatie te vinden is over wat ouders kunnen doen.

Begin dit jaar is er voor gekozen om, in lijn met de schuldenaanpak, bij (mogelijk) gedupeerde ouders die zich voor 15 februari 2021 hebben gemeld, en die in de wanbetalersregeling zitten, de inning van de hogere bestuursrechtelijke premie tijdelijk te staken. Het uitgangspunt is dat gedupeerde ouders zo snel mogelijk weer de normale premie gaan betalen. Dit kan alleen als de schuld bij de zorgverzekeraar is opgelost. Vanwege het zorgvuldige proces dat moet worden doorlopen voor het oplossen van de private schulden, betalen deze ouders langer dan verwacht geen zorgpremie (ook niet met terugwerkende kracht). Zij blijven wel verzekerd. Voor ouders die op basis van de lichte toets geen recht hebben op herstel, is de inning van de bestuursrechtelijke premie per 1 september 2021 weer op gestart. Voor hen geldt, net als voor iedere verzekerde in de wanbetalersregeling, dat bij het treffen van een betalingsregeling met de zorgverzekeraar de eerst volgende maand weer de normale zorgpremie wordt betaald. Ook geldt voor hen dat bij het afbetalen van de schuld bij de zorgverzekeraar alle openstaande bestuursrechtelijke premies bij het CAK worden kwijtgescholden. De betreffende groep ouders heeft een brief ontvangen van het CAK waarin dit is uitgelegd. De inning van de bestuursrechtelijke premie is voor ouders die op basis van de lichte toets geen recht hebben op herstel, per 1 september weer hervat. Dit is bij enkele ouders niet goed gegaan. Ik verwijs hiervoor naar de antwoorden op de vragen van het lid Alkaya (SP) over de onterechte brieven van het CAK aan gedupeerde ouders.²⁰ Er wordt gewerkt aan een oplossing voor deze ouders.

Voor gedupeerde ouders die een lange periode geen zorg hebben ontvangen zoals achterstallige mondzorg zijn gelden gereserveerd in de SPUK, die gemeenten kunnen aanwenden voor deze doeleinden. In veel gevallen zal een aanvullende verzekering deze kosten namelijk niet dekken.

Ouders in beschermingsbewind

De afgelopen periode is samen met de betrokken partijen (bewindvoerders, gedupeerde ouders, de VNG, medewerkers in de uitvoering en rechters) gewerkt aan het inzichtelijk maken van de verschillen die er zijn als het gaat om de groep ouders in beschermingsbewind en wat dit betekent voor de afwikkeling van de schulden van deze ouders. Dit is opgenomen in de informatie voor gedupeerde ouders op de website. Daarnaast is er een informatieblad opgesteld voor de beroepsgroep en gemeenten. Ik vind het van belang dat we helderheid bieden over waar een gedupeerde ouder terecht kan met vragen.

Veel vragen bereiken mij over het opheffen van het beschermingsbewind. Ik ga op korte termijn met de beschermingsbewindvoerders in gesprek over wat er nodig is om ouders

²⁰ 2021Z15299

voldoende leefgeld te verstrekken. En hoe we ervoor zorgen dat, waar dit kan, de bewindvoerder en/of de gedupeerde ouder bij de kantonrechter opheffing van bewind kan aanvragen. Zodat deze ouders zo snel mogelijk uit het bewind komen.

1.5. Overige samenwerkingspartners

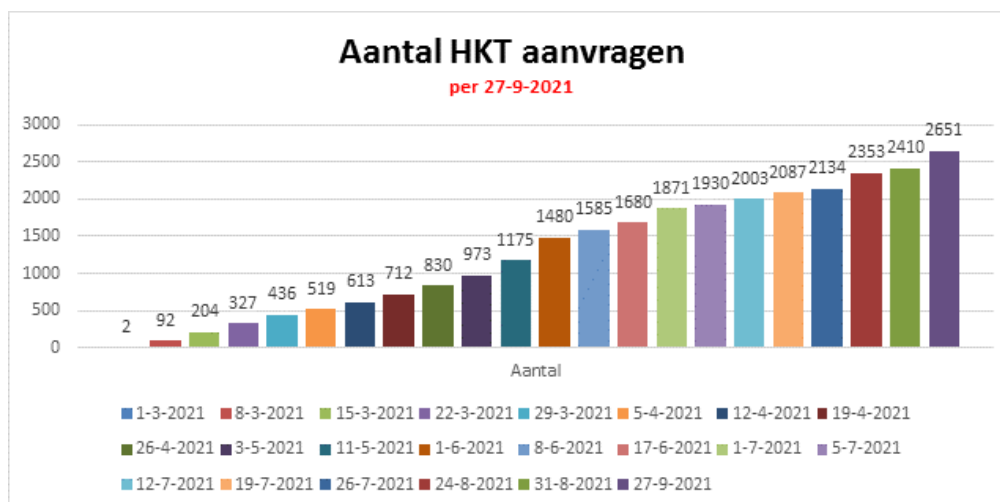
Juridische bijstand gedupeerden

Ik acht het van groot belang dat iedere gedupeerde ouder zich kan laten bijstaan door een advocaat indien hij dit wenst. Om de drempel te verlagen om een advocaat in de arm te nemen, heb ik op verzoek van uw Kamer, in samenspraak met de Raad voor Rechtsbijstand (de Raad) een regeling laten uitwerken die gesubsidieerde rechtsbijstand mogelijk maakt. Op 1 maart 2021 is de Subsidieregeling pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag gepubliceerd. Hieronder volgt een cijfermatige weergave van het aantal aangemelde ouders, aangemelde advocaten en het aantal ouders dat is gekoppeld aan een advocaat.

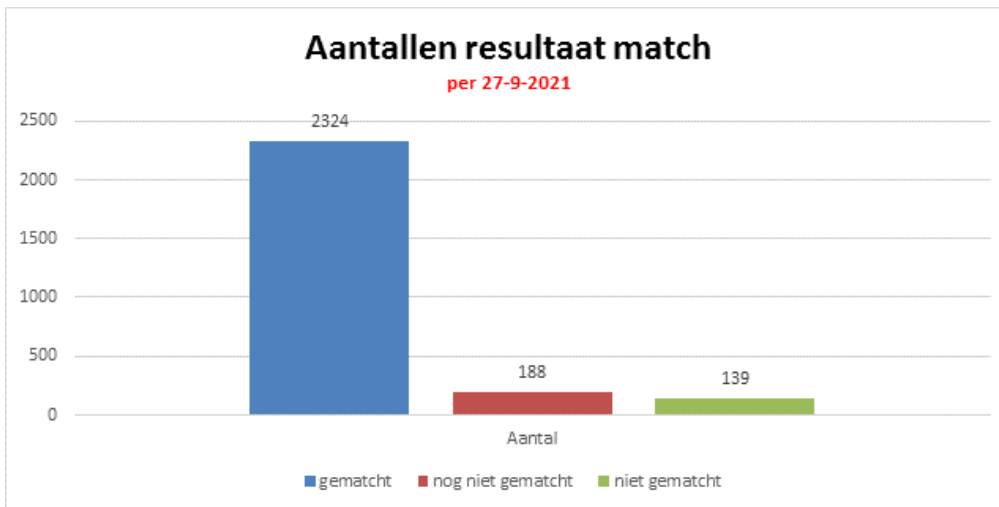
Tabel 8 Subsidieregeling Juridische bijstand

Categorie	6^e VGR 28 maart 2021	7^e VGR 17 juni 2021	8^e VGR 27 sep. 2021
Aantal ouders aangemeld	425	1.680	2.651
Aantal advocaten aangemeld	169	245	255
Aantal ouders gekoppeld aan een advocaat	253	1.423	2.324

Figuur 1. Aantal ouders dat zich heeft gemeld voor de subsidiereregeling



Figuur 2. Aantal ouders dat is gematcht aan een advocaat



Toelichting figuur2:

- 'Nog niet gematcht' = Ouders die zich hebben aangemeld voor de subsidieregeling, zijn in het systeem nog niet gekoppeld aan een advocaat
- 'Niet gematcht' = Ouders die om uiteenlopende redenen niet zijn gekoppeld aan een advocaat. Dit betreffen bijvoorbeeld dubbele aanvragers of ouders na aanmelding van gedachte zijn gewisseld en toch geen gebruik willen maken van een advocaat.

In de vorige voortgangsrapportage heb ik uw Kamer geïnformeerd dat ik in overleg ben met het ministerie van Justitie en Veiligheid (J&V) en de Raad om de Subsidieregeling aan te vullen met bijstand bij bezwaar tegen de beschikking na de lichte toets, beroep en hoger beroep na de beschikking met de uitkomst van de integrale beoordeling en bijstand bij een klacht bij het College voor de Rechten van de Mens. Recent is er ook gesproken het verlenen van bijstand bij de betaling van private schulden. Deze uitbreidingen hebben tot gevolg dat de kosten van deze regeling toenemen. Bij nadere uitwerking zal bezien worden wat de hogere kosten zijn, of dit inpasbaar is in het huidige budgettaire kader en zo niet, hoe deze kosten kunnen worden gedekt.

Daarnaast zijn er verschillende gesprekken geweest met de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) over de puntenvergoeding voor advocaten en de huidige hersteloperatie in het algemeen. We gaan verder met de NOvA en advocaten in gesprek in een werkgroep over de herijking van de hersteloperatie, zodat advocaten ook daar hun ervaringen kunnen. Daarnaast wordt er bekeken of er meer middelen beschikbaar kunnen komen in de voorfase, bezwaarfase en/of in de gang naar de Commissie Werkelijke Schade, omdat deze onderdelen op dit moment meer werk vragen van de advocaten dan in eerste instantie gedacht. Dit naar aanleiding van signalen hierover vanuit de RvR en de NOvA. Net als voornoemde uitbreidingen hebben deze aanpassingen tot gevolg dat de kosten van deze regeling toenemen en nader moet worden bezien wat de hogere kosten zijn en hoe deze kosten worden gedekt.

Het doel blijft om de Subsidieregeling op een juiste manier vorm te geven zodat ouders zich, indien gewenst, binnen de verschillende onderdelen van het proces kunnen laten bijstaan. Tegelijkertijd willen alle partijen voorkomen dat het proces in de hersteloperatie onnodig wordt gejuridiseerd en daarmee ten koste gaat van het overzicht en de snelheid van het herstelproces. Dit vraagt een goede balans en frequente evaluatie waarbij we de signalen vanuit de RvR en de NOvA nodig hebben, en om eventueel de subsidieregeling op den duur weer bij te stellen. Hierbij wil ik dan ook van de gelegenheid gebruik maken om de RvR en de NOvA hartelijk te danken voor de constructieve gesprekken. Ik hoop uw Kamer binnenkort te informeren over de nieuwe Subsidieregeling.

College voor de Rechten van de Mens

Ouders die het vermoeden hebben gediscrimineerd te zijn, kunnen terecht bij het College voor de Rechten van de Mens (het College) om een melding van discriminatie te doen of om een oordeel in hun zaak te vragen. Op peildatum 8 september jl. heeft het College 149 meldingen en 49 verzoeken tot oordeel van ouders ontvangen. Het College heeft het eerste contact gelegd met ouders die een verzoek om een oordeel hebben gevraagd. Momenteel zijn ouders, met de eventuele steun van lokale of regionale Anti Discriminatie Bureaus (ADB's), bezig met het aanleveren van informatie aan het College, zodat zaken door het College voldoende voorbereid kunnen worden.

Parallel aan dit proces, voert het College een onderzoek uit waarbij op macroniveau wordt bekeken of bepaalde groepen anders behandeld zijn door Toeslagen. De eerste analyses zijn gedaan, maar om conclusies te kunnen trekken behoeven deze analyses verdere verfijning. Zodra de eindresultaten van het onderzoek bekend zijn, zullen ook de zittingen die betrekking hebben op dit onderwerp worden gepland. Enkele zittingen kunnen eerder doorgang vinden. Deze zittingen worden dan ook eerder gepland. Het College stuurt (naast het bellen bij indienen van het verzoek) periodiek een informatiebrief naar de ouders. In de laatste brief is vermeld dat ze in oktober verder geïnformeerd zullen worden.

Slachtofferhulp Nederland

Slachtofferhulp Nederland (SHN) blijft zich inzetten voor gedupeerde ouders die als gevolg van de toeslagenaffaire hulp nodig hebben. Daar ben ik hen dankbaar voor. Op 11 oktober breng ik een bezoek aan SHN. Tot nu toe hebben 117 ouders een intensief hulptraject met begeleiding op diverse vlakken afgerond. 217 ouders hebben van SHN informatie ontvangen en advies gekregen welke hulp voor hen ingezet zou kunnen worden. In oktober ontvang ik van SHN een nieuwe voortgangsrapportage waarin op detailniveau ingegaan wordt op de lopende en afgeronde trajecten. In de 9e VGR informeer ik uw Kamer hierover.

1.6. Verzoek inzage persoonlijke dossiers

De afdeling Verzoek Persoonlijk Dossier (VPD) binnen UHT is bezig met opschaling van het aantal medewerkers. Eind 2021 bedraagt het personeelsbestand 80 medewerkers, vier keer de capaciteit in vergelijking met maart van dit jaar. Door de krappe arbeidsmarkt blijft het aantrekken van nieuwe medewerkers een uitdaging, desalniettemin zullen de volgende doelen gehaald worden: De 269 dossiers die in 2019 zijn opgevraagd zullen uiterlijk eind 2021 zijn samengesteld. Voor de max 811 verzoeken van 2020 geldt dat deze halverwege 2022 zijn ingewilligd. . Daarnaast geeft de opschaling stabiliteit aan de afdeling, waardoor er meer ruimte is voor procesversnelling en feedback van de ouder. Zo wordt in de gesprekken met ouders gekeken waar de daadwerkelijke behoefte van de ouder ligt. Daarmee maken we ook een inhaalslag in het aantal benaderde ouders. Iedere ouder kan het volledige dossier krijgen, die mogelijkheid blijft bestaan. Als blijkt dat de ouder behoefte heeft aan enkele specifieke documenten uit zijn dossier, dan kan de afdeling sneller helpen. Het gaat dan bijvoorbeeld om specifieke beschikkingen of een volledig hersteldossier. Met deze ontwikkeling kom ik tegemoet aan de toezegging van het lid Azarkan om tot een versnelling te komen bij de samenstelling van de persoonlijke dossiers.

Tabel 9 Verzoek tot inzage persoonlijke dossiers met gegevens uit het verleden

Categorie	1^e VGR 4 april 2020	2^e VGR 9 juli 2020	3^e VGR 9 sep. 2020	4^e VGR 4 dec. 2020	5^e VGR 1 feb. 2021	6^e VGR 8 apr. 2021	7^e VGR 22 juni 2021	8^e VGR 30 sep. 2021*
Aantal ouders	650	738	800	920	1.174	1.496	2.061	2.956
Aantal benaderde ouders		239	650	800	895	895	1.227	1.885
Aantal aanvragen afgerond**	41	41	41	44	59	117	212	339

* Peildatum 16 september 2021

**Inclusief ingetrokken verzoeken

1.7. Communicatie met ouders

Oudergesprekken

Ik voer wekelijks gesprekken met gedupeerde ouders. De verhalen die ouders vertellen zijn persoonlijk en aangrijpend. Het leed dat hen is aangedaan kan ik niet wegnemen. Ik kan ouders in de gesprekken wel erkenning geven, hun vragen beantwoorden en met hen meedenken over de toekomst. De gesprekken worden met gemeenten georganiseerd. Dit maakt het mogelijk een ouder direct bij te laten staan voor aanvullende hulp als een ouder dat wil en het nodig is.

Inmiddels heb ik met bijna 500 ouders individueel gesproken. Ouders die een gesprek willen, kunnen zich opgeven via Twitter, het serviceteam of via hun PZB'er. Gelet op het aantal aanmeldingen kan het wel enkele maanden duren voordat zij aan de beurt zijn.

Tabel 10 Oudergesprekken

Oudergesprekken	1^e VGR 4 april 2020	2^e VGR 9 juli 2020	3^e VGR 9 sep. 2020	4^e VGR 4 dec. 2020	5^e VGR 1 feb. 2021	6^e VGR 8 apr. 2021	7^e VGR 22 juni 2021	8^e VGR 30 sep 2021
Aantal ouders aangemeld voor gesprek (cumulatief)	Nb	nb	316	348	380	514	610	692*
Aantal individuele gesprekken gevoerd (cumulatief)	Nb	nb	88	171	218	294	391	493*

*Peildatum 29 september 2021

Activiteiten om gedupeerden te bereiken

Inmiddels hebben ruim 47.000 ouders zich gemeld als gedupeerde. Toch weten we dat dit nog niet alle ouders zijn die mogelijk in aanmerking kunnen komen voor een herstelbetaling. Op 9 juni jl. is er een rondetafelgesprek georganiseerd met ouderorganisaties en andere lokale maatschappelijke organisaties. In de vorige voortgangsrapportage heb ik de toezegging gedaan meer over de uitkomsten van dit rondetafelgesprek te delen. Een belangrijke voorwaarde voor een groter bereik is om zoveel mogelijk activiteiten op lokaal en regionaal niveau op te starten.

De VNG heeft bij vier verschillende gemeenten in Nederland ervaringen verzameld over de lokale aanpak en communicatie met gedupeerde ouders. Deze ervaringen zijn in vier artikelen²¹ uitgeschreven. Ze geven een beeld over hoe de ondersteuning kan verlopen, wat een ouder kan verwachten van de gemeentelijke ondersteuning en hoe gemeenten kennis delen om ouders zo goed mogelijk te ondersteunen. De VNG voegt de komende maanden meer ervaringen aan het magazine toe. Via UHT en anderen kunnen deze gedeeld worden om de ondersteuning bij ouders inzichtelijk te maken. Ik ben de VNG heel dankbaar voor deze inzet en het opschrijven van de positieve ervaringen vanuit de vier verschillende gemeenten. Dit bouwt mee aan het vertrouwen van ouders in de hersteloperatie.

Daarnaast werkt UHT aan een checklist voor professionals in de zorg, de juridische bijstand en vertegenwoordigers bij migrantenorganisaties. Het Juridisch Loket en de Nationale Ombudsman denken mee. De checklist kan professionals houvast geven bij het herkennen van de situatie van een gedupeerde ouder en of zij wellicht in aanmerking komen voor een herstelbetaling. Zij kunnen ouders vervolgens doorverwijzen naar het Service Team van UHT.

Tenslotte woont een deel van de groep ouders die zich nu nog niet hebben gemeld in het buitenland. Met de hulp van het ministerie van Buitenlandse Zaken en via de ombudsmannen van het Caribisch deel van het Koninkrijk heeft UHT nogmaals een oproep gedaan aan ouders om zich te melden. Dit kan tot eind 2023. Dit bericht is op 15 september jl. door UHT gepubliceerd en vervolgens door de Nederlandse ambassades en Nederland wereldwijd gedeeld via social mediakanalen. Er zijn mogelijkheden om vanuit het buitenland gratis te bellen via video, maar dit is voorlopig alleen mogelijk met de eigen PZB'er.

Afronding & nazorg

De afgelopen maanden is hard gewerkt aan het inrichten en implementeren van het proces rondom afronding van het contact tussen ouder-PZB'er en de daaropvolgende nazorg. Nadat een ouder een definitieve beschikking heeft gehad zal het contact met de ouder worden afgerond door de PZB'er. Dit moment is gekozen om twee redenen:

- De PZB-ers kan de ouder inhoudelijk niet meer helpen en is daar ook minder geschikt voor;
- Het stelt de PZB-ers in staat nieuwe ouders in behandeling te nemen.

Een ouder kan na de integrale behandeling nog openstaande zaken hebben, zoals bij Commissie Werkelijke Schade, bezwaar, beroep of een ander proces dat al eerder gestart kan zijn, zoals Verzoek Persoonlijk Dossier. Mocht een ouder hier vragen over hebben dan kunnen die gesteld worden aan het serviceteam. Zij kunnen de juiste informatie ophalen bij de onderdelen, waarover de vraag gaat. Binnen het serviceteam is een apart team ingericht dat zich specifiek bezig houdt met mogelijke vragen van ouders na afronding.

Een belangrijke voorwaarde om een afrondingsgesprek met een ouder te kunnen voeren, is dat de ouder er klaar voor moet zijn. Als een PZB'er de inschatting maakt dat dit nog niet het geval is dan hoeft de PZB'er deze ouder niet af te ronden en kan men het primaire aanspreekpunt blijven. De verwachting is dat dit voor 5-10% van de ouders zal gelden (uit de eerste afrondingsgesprekken wordt dit beeld bevestigd).

Uit eerste gesprekken blijkt dat ouders begripvol zijn over het afronden en het "logisch" vinden dat dit plaatsvindt. Motivatie zal worden ingezet om de ervaringen met afronding en nazorg te meten.

²¹ <https://publicaties.vngrealisatie.nl/2021/gemeentelijke-ondersteuning/>

Nieuwe initiatieven

De afdeling ouderinteractie binnen UHT blijft constant nieuwe initiatieven ontwikkelen om beter in contact te zijn met ouders

- Videobellen: zoals in voorgaande Voortgangsrapportages is gemeld, is het videobellen zeer positief ontvangen. Deze pilot krijgt een definitief karakter. Wat betekent dat binnenkort alle PZB-ers gebruiken zullen kunnen maken van deze functionaliteit. Daarnaast wordt het buiten UHT gebruikt door de afdeling Particuliere Dienstverlening, waarmee deze pilot werd gedaan;
- Berichtenbox: hier is een 1^e pilot geweest of ouders het prettig vinden om na een telefoongesprek een verwijzing (link) naar informatie via de Berichtenbox te krijgen. Uit evaluatie blijkt dat hier positief naar wordt gekeken. Op dit moment wordt uitgewerkt hoe dit verder ingezet kan worden;
- Personalisatie: een grote wens van ouders is om (visueel) te zien, waar men in het proces is en hoe langt het duurt. Er is een algemene "routekaart" gemaakt en deze zal worden vertaald naar een goede begrijpelijke versie voor ouders op de website met daarin op de verschillende stappen verder uitleg in tekst maar ook in beeld (vb gesproken filmpjes). Daarnaast vinden er gesprekken plaats hoe dit ook gepersonaliseerd kan worden, zodat de ouder ziet waar deze precies is. Dat zal in de komende periode verder worden uitgewerkt.

Serviceteam

Vanaf de livegang van het Serviceteam op 2 januari 2020 is het aantal telefoontjes hoog. In de periode na de vorige VGR tot en met 28 september is er 52.517 keer gebeld, waarvan 51.369 gesprekken konden worden beantwoord. Dit komt neer op een bereikbaarheid van 98%. Het aantal gesprekken per dag is over de gehele periode erg stabiel geweest. Over het kalenderjaar 2021 komt de bereikbaarheid van het Serviceteam uit op 50%. Dat heeft met name te maken met de aanzienlijke piek in de periode rondom 1 mei, waarover in de vorige VGR is gerapporteerd. Per augustus is een nieuwe functionaliteit in gebruik genomen die het makkelijker maakt om in contact te komen met het Serviceteam, genaamd callback. Ouders kunnen via de website een terugbelafpraak met het Serviceteam plannen op een door hen gewenst moment, tot op 15 minuten nauwkeurig.

Brieven

UHT blijft nieuwe brieven ontwikkelen en bestaande brieven aanpassen, bijvoorbeeld omdat er iets in de uitvoering verandert of omdat brieven beter kunnen. Op dit moment worden er verbeteringen doorgevoerd in de beschikking, onder andere een aanpassing van de tekst, en een aanpassing in de bijlage die de berekening over de hoogte van de compensatie duidelijker moet maken. Bij de totstandkoming van de brieven kijken externe partijen mee, zoals het Ouderpanel, Stichting Lezen & Schrijven en BOinK.

Webinar

De afgelopen periode hebben diverse ouderwebinars plaatsgevonden. Op 2 juli vond een online vragenuur plaats over de Catshuisregeling waarbij deskundigen van UHT vragen van ouders beantwoord hebben. Op 9 juli is een webinar georganiseerd over de schuldenproblematiek, samen met de Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK). Ook op 13 juli vond een ouderwebinar plaats, dit webinar gaf een update over voor ouders relevante ontwikkelingen naar aanleiding van de 7e VGR. Tot slot vond op 7 september een webinar plaats dat UHT samen met de VNG had georganiseerd rond het thema 'Herstel Samen met je Gemeente'. Hoewel het aantal kijkers deze periode minder groot was dan bij eerdere webinars -hetgeen ook te maken kan hebben gehad met de zomerperiode- blijft de waardering van ouders voor de webinars gemiddeld genomen vrij hoog. Het is dan ook de bedoeling in het najaar weer een aantal webinars te organiseren, en tegelijkertijd ook te kijken naar andere formats zoals bv een Hersteljournaal. Thema's die

onder andere aan de orde zullen komen zijn ouders in het buitenland en private schulden.

Tabel 11 Ouderwebinars

Ouderwebinars	2 juli	9 juli	13 juli	7 september
Thema	Catshuisregeling (online vragenuur)	Schulden-problematiek	Update nav 7 ^e VGR	Herstel samen met je gemeente
Aantal kijkers	146	303	372	272
Aantal terugkijkers	976	679	719	143
Waardering	5,6	8,1	7,7	7,1

1.8. Recente fouten in de uitvoering

Er wordt hard en met hoge werkdruk gewerkt aan de uitvoering van de hersteloperatie om zoveel mogelijk gedupeerde ouders zo goed mogelijk te helpen. Daarbij gaan helaas soms zaken mis of anders dan verwacht of gepland en kunnen fouten ontstaan. Dit is nooit de bedoeling, maar wel ongewenst, in het bijzonder voor de betrokken ouders. Juist in een proces waarin fouten uit het verleden worden recht gezet en wordt gewerkt aan herstel van vertrouwen, wil je zo veel mogelijk dat het goed gaat. Hoe zeer ik fouten ook betreur, ze zijn helaas niet altijd te voorkomen. Waar ze wel voorkomen wil ik daar volledig transparant over zijn en ze zo snel mogelijk herstellen. Hieronder zijn de geconstateerde fouten in de uitvoering sinds de 7^e VGR uiteengezet, inclusief hoe hier opvolging aan gegeven is.

- Door een aantal fouten in de dataprocessen leidden de werkprocessen binnen UHT niet altijd tot een juiste categorie in de gegevensdeling aan partijen als SNG, DUO en CAK. We hebben n.a.v. fouten in leveringen op 16 en 29 juli een onderzoek gestart en de gegevensdeling gepauzeerd. De onderliggende processen zijn aangepast en er is een extra controlemechanisme ingebouwd. De gegevensdeling is begin september weer opgestart. De gevolgen voor de ouders zijn daarbij beperkt gebleven:
 - Bij ouders waarvan hun gegevens zijn geleverd als 'afgemeld', terwijl ze zich niet voor de schuldenregeling wilden afmelden maar bijvoorbeeld alleen voor de integrale beoordeling, worden de acties die daaruit zijn gevolgd, hersteld;
 - Bij ouders waarvan gegevens zijn geleverd met een verkeerde betaaldatum, kunnen deze data worden aangepast zonder dat de ouders dit tot nu toe hebben gemerkt.
- Daarnaast is onjuiste informatievoorziening in brieven geconstateerd, wat verwarring oplevert voor de betrokken burgers. 242 ouders hebben ten onrechte een brief ontvangen waarin staat dat UHT hen niet binnen de wettelijke termijn heeft beoordeeld. Er is persoonlijk contact met hen opgenomen, zij hebben een excuusbrief ontvangen er is een bericht geplaatst op de website van UHT.
- Tevens zijn in de brief over de pauzering van publieke schulden, die ook geldt voor toeslagpartners van aangemelde burgers, de toeslagpartners aangeschreven als: 'partner van een gedupeerde'. Het ging hier om mogelijk gedupeerde ouders omdat nog niet voor alle ouders is vastgesteld of ze gedupeerd zijn. UHT heeft deze ouders een excuusbrief gestuurd, waarin de situatie aan hen is uitgelegd.
- Een zaakbehandelaar signaleerde dat bij de beoordeling van de CAF-zaken er zelden gebruik gemaakt is van opvraagbare additionele onderliggende bronbestanden. Er lijkt geen sprake te zijn geweest dat dit gevolgen had voor de uitkomst voor de beoordeling, blijkt uit de daaropvolgende steekproef. Wel zijn mogelijk 100-200 ouders onvolledig geïnformeerd over query-lijsten, waar zij mogelijk met een dubbele nationaliteit opstonden. Als deze ouders al een integrale beoordeling hebben gehad, worden ze alsnog

geïnformeerd hierover. Op welke wijze dit precies vorm krijgt wordt de komende weken verder uitgewerkt. In de volgende VGR informeer ik uw Kamer over de uitkomsten hiervan. Daarnaast zijn werkinstructies zijn aangepast en gevalideerd, zodat complete informatievergaring van (pre-)CAF onderzoeken en aandacht voor signalen van discriminatie nu een meer prominente plek hebben. Na de pilot in Zwolle worden deze eind september uitgerold in de rest van UHT.

2. Herstelbeleid en onderzoek

2.1. Aanvullend herstelregelingen en programma

Zoals aangegeven in de voorgaande Voortgangsrapportages zien we dat de bestaande oplossingen nog niet voor alle gedupeerden herstel bieden. In dit hoofdstuk deel ik met u de voortgang voor de aangekondigde oplossingen voor herstel van kinderen (programma 'Leven op de rit'), ex-toeslagpartners (hierna: ex-partners) en gedupeerden van andere toeslagen (de huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebonden budget). Over de eerste denkrichtingen bij de aanvullende oplossingen, inclusief de bijbehorende dilemma's, heb ik met uw Kamer gesproken in het Commissiedebat van 1 juli jl. Sindsdien is verder gewerkt aan het uitwerken van de met uw Kamer besproken richtingen. Onderstaand is de stand van zaken per regeling beschreven.

Zoals ik schreef in de aanbiedingsbrief bij deze VGR, streef ik ernaar om de beleidsmatige uitwerking van de aanvullende herstelregelingen voor ex-partners en gedupeerden van andere toeslagen, en programma voor kinderen in oktober af te ronden. Ik hoop dan ook inzicht te geven in de wijze van juridische verankering van de regelingen en het programma. Ook zal – in lijn met motie Inge van Dijk²² – een uitvoeringstoets plaatsvinden. Daarnaast zal een begrotingsvoorstel worden ingediend om de budgettaire gevolgen van deze oplossingen door uw Kamer te laten autoriseren vóór de start van de uitvoering.

Ik ga ook nog graag dit kalenderjaar met uw Kamer in debat over deze oplossingen, zodat alle gedupeerden dit kalenderjaar duidelijkheid hebben over hun aanspraak op herstel. Ik zet alles in het werk om zo snel mogelijk te kunnen starten met de uitvoering van de aanvullende herstelregelingen, maar niet alles kan tegelijk. De uitkomsten van de uitvoeringstoetsen zijn bepalend voor de definitieve vormgeving en planning van de uitvoering die in 2022 zal starten. Het kabinet streeft ernaar om in de uitvoering prioriteit te geven aan het programma 'Leven op de rit' voor kinderen van gedupeerde ouders.

2.1.1. Herstelprogramma voor kinderen

Kinderen zijn ten gevolge van de problemen met de kinderopvangtoeslag in problematische omstandigheden opgegroeid. Dit leidde in sommige gevallen zelfs tot uithuisplaatsing van kinderen. Doel van het programma 'Leven op de rit' is het erkennen van het leed van kinderen van gedupeerde ouders en het bijdragen aan een betere toekomst voor deze kinderen. Op basis van het aantal aangemelde ouders is de beste inschatting momenteel dat dit circa 95.000 kinderen zou kunnen betreffen. Om een kans te hebben het leven weer op de rit te krijgen is een breed pakket aan zowel niet-financiële als financiële ondersteuning nodig. In de vorige VGR is een eerste richting voor dit pakket gepresenteerd. In navolging van de motie van het lid Kat c.s.²³ is gekozen om het voorstel van de kinderen wat betreft de hoogte van de financiële tegemoetkoming te volgen. Passend bij mijn toezegging om te bekijken hoe kinderen verder kunnen worden geholpen als het financiële steuntje in de rug hen niet voldoende helpt onderzoeken we of maatwerk een oplossing kan bieden.

Vijf actielijnen vormen de basis van het programma. Met deze actielijnen hoopt het kabinet recht te doen aan het doel van het programma. Wij werken de actielijnen verder uit. Dit gaat gepaard met het beantwoorden van ingewikkelde vragen en dilemma's. Deze vragen richten zich op eerder geschetste dilemma's (7^e VGR) zoals het bieden van maatwerk ten opzichten vansnelheid. Wij lichten de stand van zaken op elk van de actielijnen toe.

²² Kamerstukken II 2020-21, 31066 nr. 829.

²³ Kamerstukken II 2020-21, 31006, nr. 860

1. Brede ondersteuning en bijzondere aandacht, inclusief hulp voor hen in schrijnende situaties

Gemeenten bieden ondersteuning op de vijf leefgebieden aan het gezin van gedupeerde ouders. Deze hulp is hiermee ook beschikbaar voor thuiswonende kinderen, als onderdeel van het gezin. Gemeenten ondersteunen deze kinderen bijvoorbeeld financieel, door onder andere inzet van fondsen. Ook behoort hulp via een wijkteam op het gebied van jeugdhulp tot de mogelijkheden. Wij zijn de gemeenten dankbaar voor hun inzet voor ook deze doelgroep.

Onlangs is er gesproken met 30 gemeenten om hun ervaring te delen over de hulp die ze nu al bieden aan gedupeerde gezinnen. Zoals genoemd gebeurt er al heel veel, maar is er ook behoefte aan gericht onderzoek naar methoden die aanvullend ingezet kunnen worden voor gezinnen enerzijds en ook de (volwassen) uitwonende kinderen anderzijds. Deze verkenning zal uitgevoerd worden in samenwerking met de VNG, kinderen, jongeren en ouders. Met het doel snelle actie in combinatie met duurzame borging van passende hulp.

2. Financiële tegemoetkoming

We werken een forfaitaire tegemoetkoming uit voor kinderen en jongeren, om hen hiermee een kans te krijgen het leven weer op de rit te krijgen. In opvolging van de motie van het lid Kat c.s.²⁴ volgen we in de hoogte van de bedragen het advies van de kinderen en jongeren.

Voor sommige kinderen en jongeren zal het overweldigend zijn om in een keer relatief veel eigen geld te hebben. Maar dat betekent niet per definitie dat ze er niet goed mee om kunnen gaan. In samenwerking met gemeenten, de VNG en Nibud verkennen we de mogelijkheden voor voorlichting voor hen die hier behoefte aan hebben.

3. Hulplijn en community

Kinderen en jongeren kunnen hun individuele verhaal delen bij de Kindertelefoon (8-18 jaar) en de Alles Oké? Supportlijn (18-24 jaar). Wij zijn de Kindertelefoon en de Alles Oké? Supportlijn dankbaar voor deze ondersteuning.

Steeds meer kinderen en jongeren zijn zich bewust van hun situatie. Doordat ze elkaar opzoeken om verhalen en ervaringen te delen, ontstaat een groeiende community van kinderen en jongeren. Ook binnen gemeenten en via social media ontstaan verschillende kernen van kinderen en jongeren die elkaar opzoeken om verhalen te delen. Het delen blijkt bij te dragen aan hun kwetsbare proces van heling. We verkennen waar behoeften liggen van kinderen en jongeren op het gebied van community-vorming en wat een gewenste rol is van de overheid om dit verder te bestendigen. We blijven in gesprek met de kinderen en jongeren, en betrekken hen actief bij de doorontwikkeling van het programma.

4. Onderzoek kinderen en ouders

We verkennen de mogelijkheden voor een onderzoek naar de effecten van de problemen bij de kinderopvangtoeslag op de levens van de kinderen en de ouders, vanuit hun perspectief, nu en in de toekomst. We verkennen mogelijke onderzoeksvragen en zoeken hier expliciet de verbinding met ouders en kinderen en met andere departementen vanuit hun expertise. Dit onderzoek draagt niet alleen bij aan het *recht op weten* voor ouders en kinderen wat er is gebeurd maar dient ook om beleid te ontwikkelen dat aansluit op wat écht nodig is voor de ouders en kinderen en langjarig te volgen of deze doelen daadwerkelijk worden bereikt.

5. Publicatie

Missing Chapter Foundation verzamelt de verhalen van kinderen en jongeren die zijn

²⁴ Kamerstukken II 2020-21, 31006, nr. 860.

getroffen door de problemen bij de kinderopvangtoeslag. Alle verhalen worden onderdeel van een publicatie. Doel van deze bundeling is om de impact op levens van kinderen en jongeren door de toeslagenaffaire zichtbaar en voelbaar te maken. Daarmee helpt het gemeenten en andere relevante instanties en organisaties op weg om in alle volgende stappen van de herstelfase te denken vanuit de perspectieven en behoeften van kinderen en jongeren zelf. De publicatie biedt ook handvatten over hoe oplossingen in dialoog met ervaringsdeskundigen kunnen worden ontwikkeld en uitgevoerd. De publicatie wordt dan ook aan deze partijen overhandigd.

Ik ben de kinderen en jongeren ontzettend dankbaar voor het delen van hun verhalen en zal ervoor zorgen dat de publicatie breed wordt gedeeld binnen rijksoverheidsdiensten als onderdeel van de interne leerprocessen en heling die onderdeel zijn van de herstelaanpak.

Ik ben voornemens deze actielijnen uit te werken in een programma. De adviezen van de kinderen en jongeren vormen een belangrijk ijkpunt in de ontwikkeling van dit programma. Wij zijn de kinderen, jongeren en ouders dankbaar voor het pro-actief meedenken in de vormgeving van het programma.

2.1.2. **Ex-partners**

Uit gesprekken met onder andere ouders, ex-partners en gemeenten blijkt dat ook ex-partners vaak hebben geleden en nog steeds leiden, onder de KOT-problematiek. In de 7^e VGR stelde ik een oplossing voor die in mijn ogen recht doet aan gedupeerde ex-partners. Afhankelijk van de exacte afbakening kan het hier ongeveer 11.000 ex-partners betreffen. Deze ex-partners krijgen allereerst officiële erkenning als gedupeerde, het huidige gebrek aan erkenning als gedupeerde is een groot pijnpunt bij ex-partners. Ook is het 'moeten verdelen' van de herstelbedragen vaak een pijnlijk – en soms bijna onmogelijk – proces, daarom ontvangen zij eenmalig een forfaitair bedrag. Ook onderzoeken we voor ex-partners een schuldenaanpak, toegang tot juridische dienstverlening en gemeentelijke ondersteuning op de vijf leefgebieden. De uitkomsten van de uitvoeringstoets zijn bepalend voor het moment waarop gestart kan worden met de uitvoering.

Afgelopen maanden is gewerkt aan de uitwerking van de ex-partnerregeling. Daarbij is er gebruik gemaakt van een data-analyse en is er gesproken met ouders zelf. De uitkomst van deze analyse en de gesprekken bevestigt dat ex-partners veelal op dagelijkse basis meedelen met de problematiek rondom de kinderopvangtoeslag als lid van het huishouden.

Er wordt hard gewerkt om de regeling op een juiste manier in te richten. De actuele aandachtspunten richten zich op het bereiken van de juiste groep waarbij van zowel onder- als overcompensatie zo min mogelijk sprake zal zijn. Enerzijds vraagt de regeling om een scherpe definitie waarbij nauwkeurig een doelgroep bepaald wordt, anderzijds moet voorkomen worden dat een deel van de gedupeerden buiten de boot valt. Daarnaast speelt de vraag in hoeverre het specifiek voor ex-partners mogelijk is om causaliteit tussen schulden en de problemen rondom de kinderopvangtoeslag mee te nemen bij het bepalen welke schulden kwijtgescholden worden. Dat wordt onderzocht.

2.1.3. **Andere toeslagen**

Het kabinet heeft eerder aangegeven ook gedupeerden bij de huurtoeslag, zorgtoeslag en het kindgebonden budget te compenseren²⁵. Toeslagen heeft bij deze toeslagen namelijk deels dezelfde soort fouten (onterechte O/GS kwalificaties en institutionele vooringenomenheid) gemaakt als bij kinderopvangtoeslag. Afhankelijk van de exacte afbakening betreft het hier in ieder geval circa 20.000 mensen. Er hebben zich inmiddels 70

²⁵ 4^e VGR KOT d.d. 4 december 2020

(waarvan één belanghebbende tweemaal verzoek heeft ingediend) burgers gemeld bij UHT vooruitlopend op een regeling voor andere toeslagen. Negen van hen hebben vooruitlopend hierop een betaling via de noodvoorziening gekregen.

In de Kamerbrief van 22 juni jl. heb ik u geïnformeerd dat een compensatieregeling voor andere toeslagen (de huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebonden budget) recht moet doen aan de schade die door burgers is geleden en uitvoerbaar moet zijn.

In de 7^e VGR heb ik u aangegeven dat er geen 'perfecte' oplossing is voor gedupeerden van andere toeslagen, maar dat er een keuze gemaakt moet worden tussen verschillende principes die onvermijdelijk met elkaar botsen. Zo moet ook bij het vormgeven van een compensatieregeling voor andere toeslagen keuzes gemaakt worden, waarbij recht gedaan wordt aan de mogelijke schade die burgers hebben geleden en waarbij de uitvoering zonder veel vertraging burgers kan compenseren. Daarbij is het van belang om te kijken hoe we omgaan met de toets op institutionele vooringenomenheid. Deze toets vraagt in de praktijk veel aandacht en tijd.

Afgelopen tijd is in samenwerking met beleidsdepartementen eerst gewerkt aan één compensatieregeling met een procentuele tegemoetkoming voor zowel gedupeerden van O/GS als gedupeerden van institutionele vooringenomenheid. Daarbij wordt uitgegaan van een procentuele tegemoetkoming van 130%. Daarnaast is ambtelijk gezocht naar alternatieven, waarbij een compensatieregeling met twee aparte procentuele tegemoetkomingen tot de mogelijkheden behoort. O/GS-gedupeerden ontvangen met dit alternatief 30% van de terugvordering en gedupeerden van institutionele vooringenomenheid 130%. Met dit alternatief wordt meer tegemoetgekomen aan de verschillen tussen verschillende groepen gedupeerden en hun mogelijke schade, in lijn met het ontwerp van de herstelregelingen bij de kinderopvangtoeslag.

De komende tijd zal ik in overleg met mijn ambtsgenoten een keuze maken voor een compensatieregeling voor andere toeslagen met ook daarbij oog voor de uitlegbaarheid, uitvoerbaarheid en juridische houdbaarheid.

2.2. Samenloop herstel en schulden

Algemeen

Zoals beschreven in paragraaf 1.4 is voor een groot deel van de schuldenaanpak inmiddels de uitvoering gestart. In dit deel van de VGR zal ik u verder informeren over de onderdelen waarvoor - sinds de voorgaande VGR - het beleid verder is uitgewerkt en uitvoering is voorbereid, te weten de private schuldenaanpak en gedupeerde ouders in faillissementen. Tot slot wil ik toelichten wat ik van plan ben uit te werken voor ouders die reeds voordat de schuldenaanpak bekend is gemaakt schulden met behulp van de compensatie hebben afbetaald.

De private schuldenaanpak

Zoals beschreven in de oplegbrief bij deze VGR, heb ik eerder gemaakte beleidskeuzes uitgewerkt in een beleidsbesluit. Het concept beleidsbesluit voor de private schuldenaanpak stuur ik gelijktijdig met deze 8^e voortgangsrapportage aan uw Kamer. Op hoofdlijnen ziet de regeling er als volgt uit:

De doelgroep van dit beleidsbesluit zijn erkende gedupeerde ouders en diens toeslagpartner.

- Schulden die op grond van dit besluit in aanmerking komen voor schuldovername, dan wel betaling, zijn:
 - die voortvloeien uit een in de normale uitoefening van een beroep of bedrijf van de schuldeiser verrichte rechtshandeling, inclusief erkende faillissementsvorderingen en boedelvorderingen;

- o informele schulden voor zover deze zijn vastgelegd in een notariële akte die is opgesteld in de periode vanaf 1 januari 2006 tot 1 juni 2021 (achterstanden en eventuele rente);
- o die voortvloeien uit alimentatieverplichtingen; alsmede
- o de bij een schuld – en door de ouder/partner verschuldigde – bijkomende kosten

Voor zover:

- o de schuld is ontstaan op of na 1 januari 2006, die vóór 1 juni 2021 opeisbaar was en die nog openstaat op het moment van het beslissen op de aanvraag;
 - o de schuld niet reeds uit hoofde van vergoeding van werkelijke schade of anderszins aan de gedupeerde ouder is toegekend
- Schulden die op grond van dit besluit niet in aanmerking komen voor schuldovername dan wel betaling zijn:
 - o de resterende hoofdsom van een hypothecaire lening, tenzij het een restschuld betreft na verkoop of verhaal op de verhypothekerde zaak;
 - o de resterende hoofdsommen van consumptieve kredieten, tenzij die vanwege betalingsachterstanden opeisbaar zijn geworden;
 - o vorderingen die voortvloeien uit onrechtmatige daad;
 - o vorderingen van rechtspersonen, vennootschappen onder firma en maatschappen waarin de gedupeerde ouder of zijn toeslagpartner een belang heeft, waarbij geldt dat het percentage waarvoor een dergelijke vordering niet als private schuld wordt aangemerkt gelijk is aan het percentage van het belang van de gedupeerde ouder in die rechtspersoon, vennootschap of maatschap.
 - Dit beleidsbesluit is van toepassing op zowel persoonlijke als zakelijke private schulden voor zover de schuldovername dan wel betaling niet kan worden aangemerkt als illegale staatssteun aan de onderneming van gedupeerde (schulden van ondernemers worden afgewikkeld tot maximaal de de-minimisgrens)

Hieronder geef ik een toelichting over een aantal inhoudelijke punten waar ik graag uw aandacht op vestig.

Zakelijke schulden

In lijn met ons beleid ten aanzien van de kwijtschelding van publieke schulden hebben wij er ervoor gekozen om ook zakelijke private schulden die op het privévermogen van de gedupeerde ouder dan wel zijn/haar toeslagpartner kunnen (dus waarbij wordt ondernomen in de vorm van een eenmanszaak of een personenvennootschap) worden verhaald, mee te nemen in de oplossing van de private schulden, met dien verstande dat er niet méér zakelijke schulden zullen worden vergoed dan op grond van de Europese staatssteunregels is toegestaan, te weten € 200.000 in drie jaar. Let wel, dit is het maximale bedrag dat een ondernemer aan vergoedingen die worden gezien als staatssteun mag ontvangen, dus niet enkel het overnemen van schulden. Dit kan betekenen dat niet alle zakelijke schulden van een ondernemer kunnen worden kwijtgescholden.

In navolging van onder andere de motie Grinwis²⁶, heb ik ervoor gekozen dat het gebruik van de regeling voor ouders niet begrenst wordt. Indien het schuldenprobleem onverhoopt toch niet in één keer is opgelost, kan de gedupeerde ouder, dan wel zijn/haar toeslagpartner, onbepakt tot 1 januari 2024 aanvullende aanvragen indienen totdat alle schulden die binnen deze regeling vallen zijn voldaan.

Zakelijke belastingschulden

In de 7^e VGR is de situatie beschreven waarin een belastingschuld niet een gevolg is van betalingsproblemen, maar het gevolg van de reguliere bedrijfsvoering, zoals een normale uitgestelde belasting. Ik ben op zoek gegaan naar een oplossing voor dit dilemma, waarin

²⁶ Kamerstukken II 2020-21, 31066, nr. 834

recht wordt gedaan aan het doel van de regeling, zonder dat we bedrijven onnodig en oneerlijk steunen. De afgelopen tijd is gestudeerd op dit dilemma. Beperkingen, zoals het uitsluiten van zakelijke schulden ingeval van personenvennootschappen, het uitsluiten van het kwijtschelden van schulden van specifieke belastingmiddelen of een onderscheid op basis van enige verhouding tussen de hoogte van de terugvorderingen t.o.v. de hoogte van de zakelijke belastingschuld bleken lastig uitvoerbaar of arbitrair. Daarom is besloten alsnog de eerder bedachte lijn voort te zetten om zakelijke belastingschulden van natuurlijke personen te vergoeden, bijvoorbeeld van een zzp'er. Deze schulden worden afgewikkeld tot maximaal de de-minimisgrens van € 200.000, waarbij ik erop wijs dat dit maximum geldt voor alle steun aan een onderneming vanuit de overheid (dus ook private steun, of subsidies) over drie belastingjaren. Ik accepteer hierbij het risico op overcompensatie. In voorkomende gevallen zal een normale uitgestelde belasting ook vergoed worden.

Tot slot wil ik u er op wijzen dat Bbz- en Tozo-leningen voor bedrijfskapitaal gelijkenissen vertonen met private leningen. Het ligt dan ook voor de hand om aan te sluiten bij de regeling die getroffen wordt voor het betalen van private schulden, waaronder schulden die voortvloeien uit (zakelijke) leningen. Op grond van deze regeling komen de achterstallige betalingen voor betaling in aanmerking. Dit geldt niet voor de resterende hoofdsommen van leningen, tenzij die vanwege betalingsachterstanden opeisbaar zijn geworden. Leenbijstand voor levensonderhoud aan particulieren en zelfstandigen (Bbz) valt onder kwijtschelding van publieke schulden. Daarvoor geldt dus volledige kwijtschelding in het kader van de problemen met de kinderopvangtoeslag. Alleen voor de kwijtschelding Bbz- en Tozo-leningen bedrijfskapitaal geldt dan een bijzonder regime. In principe geldt dit alleen voor de betalingsachterstanden en niet voor de hoofdsom.

Uitvoering - de organisatie

Ondertussen wordt de uitvoering vormgegeven. We werken hierin samen met gemeenten en een consortium van kredietbanken welke zich verenigd hebben in de stichting Sociale Banken Nederland (SBN). Dit consortium van kredietbanken zal een groot deel van de uitvoering voor haar rekening nemen. Ik ben erg blij dat we hiermee een partner hebben gevonden die de juiste kennis en expertise heeft om zo snel mogelijk uitvoering te geven aan de private schuldenaanpak.

Hoewel Kredietbanken bij uitstek toegerust zijn om deze taak op zich te nemen, is het uitvoeren van deze regeling dermate anders qua proces en omvang dat in essentie in zeer korte tijd een nieuwe uitvoeringsorganisatie moeten worden opgezet. Op korte termijn zal ik het mandaatbesluit publiceren, waardoor SBN namens Toeslagen aan de slag kan met het oplossen van private schulden voor gedupeerde ouders.

Het oprichten en inrichten is een flinke operatie. Ik probeer hierbij zo goed mogelijk gebruik te maken van de lessen die we hebben geleerd van het oprichten van UHT. Bovendien zorg ik ervoor dat de lessen die voortkomen uit de Herijking gedeeld worden met SBN, zodat ook SBN haar aanpak hierop kan aanpassen indien gewenst.

Zoals het zich nu laat aanzien zullen we in oktober starten met testen en in november met een gecontroleerde pilot. De ambitie is om vervolgens in december het loket te openen voor alle gedupeerden met private schulden. Hierbij wil ik wel een slag om de arm houden. Het kan zijn dat er lessen uit de pilotfase naar voren komen die vragen om aanpassingen en daarmee een iets latere start.

Met het oog op transparantie hecht ik er ook aan om uw Kamer te informeren dat, mede vanwege de hoge druk om zo snel mogelijk stappen te kunnen maken in het opzetten van een uitvoeringsorganisatie voor de private schuldenoplossing, de gunning aan SBN niet

conform de geldende aanbestedingsregels is verlopen. Dit betekent dat er een reëel risico bestaat dat deze verplichting bij controle van de jaarrekening van het ministerie van Financiën als onrechtmatig zal worden aangemerkt. Uiteraard streef ik ernaar om deze onrechtmatigheid richting de toekomst zo veel mogelijk te beperken.

Uitvoering - het proces

In het uitvoeringsproces is gekozen om de gedupeerde ouders zo veel mogelijk controle te geven. Dat betekent dat private schulden pas worden overgenomen en opgelost wanneer de gedupeerde ouder daarvoor een aanvraag indient. De gedupeerde ouder kan een aanvraag indienen via een digitaal loket of via de post. Bij het invullen van de aanvraag kan de gedupeerde ouder om ondersteuning vragen van zijn of haar gemeente. De gemeente ondersteunt bijvoorbeeld bij het in kaart brengen van schulden, uitleggen van de spelregels, of het invullen van het formulier van het digitaal loket.

De gedupeerde ouder die het eerst een aanvraag indient, wordt in principe ook als eerst geholpen. Wel wordt gekeken naar de verloopdatum van het moratorium. Gedupeerden voor wie het einde van het moratorium nadert, krijgen voorrang. Wanneer SBN een aanvraag in behandeling neemt, wordt getoetst of de schulden in de schuldenlijst inderdaad voldoen aan de criteria voor de schuldenaanpak. Ook wordt onderzocht of de gedupeerde nog meer schulden heeft, welke met goedkeuring van de gedupeerde ouder worden toegevoegd aan de schuldenlijst.

Zodra alle schuldeisers hebben gereageerd, stuurt SBN namens Toeslagen een beschikking aan de gedupeerde ouder met de schuldenlijst die zal worden opgelost. Nadat de beschikking is verstuurd, worden schuldeisers betaald en verdwijnen daarmee de private schulden van de gedupeerde ouder.

Faillissementen

In de 7^e VGR is aangegeven dat voor de groep ouders die in faillissement verkeren, zoveel mogelijk zal worden aangesloten bij de brede publieke en private schuldenaanpak. Het is mijn inzet vast te houden aan deze lijn en geen aparte regeling te maken. Op dit moment zijn er bij ons ongeveer 50 ouders bekend die in een faillissement zitten. Het vasthouden aan de eerder genoemde lijn betekent dat de publieke schulden van ouders in faillissement ook vergoed zullen worden, alsmede de private schulden conform de daarvoor geldende regeling. Net als in de gewone schuldenaanpak, worden schulden als gevolg van een onrechtmatige daad niet vergoed. Hierbij is het van belang op te merken dat ik daar ook de hoofdelijke aansprakelijkheid op grond van de Wet bestuurdersaansprakelijkheid onder beschouw. Het is immers onwenselijk dat een schuld waarvoor iemand door de rechter hoofdelijk aansprakelijk is gesteld wegens bijvoorbeeld wanbeleid, vergoed wordt.

Op één specifiek punt maak ik wel een uitzondering, en dat betreft zakelijke schulden. In de normale schuldenaanpak wordt de vergoeding voor zakelijke schulden beperkt tot een grens van € 200.000 wegens de de-minimisgrens in het kader van staatssteun. Bij faillissementen is er een veel kleinere kans op staatssteun, en speelt deze de-minimisgrens niet automatisch. Daarom ben ik voornemens om beleidsmatig de grens en voorwaarden van de de-minimisverordening, inclusief grens van € 200.000, te hanteren voor zakelijke schulden, om te voorkomen dat er een al te grote ongelijkheid ontstaat tussen ouders die in een faillissement verkeren en ouders die niet in een faillissement verkeren.

Bovenstaande heeft zeer waarschijnlijk tot gevolg dat, ook na de schuldenregeling, sommige gedupeerde ouders in een faillissement blijven zitten. Ik stel daarom voor om de forfaitaire vergoeding van € 30.000 (en eventuele additionele vergoedingen en compensatie) wel uit te keren. De curator kan dan in de praktijk besluiten hoe hier mee om te gaan: vermoedelijk zal dit bedrag of een gedeelte daarvan bij een aantal ouders in een faillissement naar de

schuldeisers gaan. Dit zijn alleen gevallen waar ouders schulden hebben ten gevolge van fraude, bestuursaansprakelijkheid, of waar de zakelijke private schulden meer dan € 200.000 betreffen.

Reeds afbetaalde schulden

Zoals eerder met u gedeeld, voorziet de schuldenaanpak enkel in het oplossen van openstaande schulden. Het doel is een nieuwe start. Hierop maak ik één uitzondering, ik ben voornemens om vergelijkbare schulden die afbetaald zijn met compensatie die ontvangen is voordat de schuldenregelingen bekend werden gemaakt, wel te vergoeden. De uitvoering van dit proces wordt in de komende tijd vormgegeven. Ik hoop u hier in de komende VGR meer over te kunnen vertellen.

2.3. Ouders in het buitenland

Omvang en bereik

Volgens recente cijfers²⁷ van de UHT hebben zich 2068 personen uit het buitenland gemeld als gedupeerde. Dat aantal stijgt nog steeds. Op basis van de lichte toets in het kader van de Catshuisregeling is nu voor 599 van hen vastgesteld dat zij recht hebben op compensatie, bij 351 is er geen recht op compensatie vastgesteld en voor 1118 personen is de aanvraag nog in behandeling. De landen waar de meeste meldingen vandaan komen zijn: België (993), Curaçao (257), Duitsland (176), Groot-Brittannië (176), Turkije (109), Suriname (54), Frankrijk (41), Aruba (32) en Polen (32). 336 meldingen komen van mensen die wonen in de Caribische delen van het Koninkrijk. In totaal zijn er meldingen van mensen woonachtig in 72 landen. Er is daarnaast nog een groep van 591 personen met de status 'vertrokken onbekend waarheen' (VOW), een deel van hen bevindt zich vermoedelijk ook in het buitenland. Er is 15 september via sociale media een nieuwe oproep uitgegaan om ouders die zich nog niet bij de UHT hebben gemeld te bereiken.²⁸

Voortgang plan van aanpak

Eerder heb ik uw Kamer toegezegd een plan van aanpak voor deze specifieke doelgroep op te stellen (Motie Azarkan)²⁹. De zomerperiode is gebruikt voor consultatie en uitwerking van voorstellen samen met betrokken departementen, de VNG en gemeenten. Er spelen echter nog wezenlijke discussies rond de uitvoering en ondersteuning van terugkeerders en huisvesting die verder moeten worden uitgewerkt, dit wordt hieronder toegelicht. Ik streef ernaar de beleidsmatige uitwerking voor het eind van het jaar af te ronden. Daarnaast moeten de budgettaire en uitvoeringsconsequenties van deze plannen in kaart worden gebracht. Zodra deze vragen zijn uitgewerkt doe ik uw Kamer het plan van aanpak toekomen..

Ondersteuning terugkeer

Een deel van de ouders en gezinnen in het buitenland wil terugkeren naar Nederland. Gedupeerde ouders in het buitenland melden zich in eerste instantie bij de UHT voor de lichte toets. Mijn voornemen is om te inventariseren of mensen hulp nodig hebben en of zij eventueel willen terugkeren naar Nederland. Indien gedupeerde ouders en gezinnen willen terugkeren dan zie ik hoe ik hen daarbij kan ondersteunen.

Daarnaast is het voornemen dat gemeenten de gedupeerde ouders bij terugkeer ondersteuning bieden vanuit hun expertise en reguliere taken op de leefgebieden financiën, wonen, zorg, gezin en werk.

²⁷ UHT 29-9-2021

²⁸ Ouders die nu in het buitenland wonen - Toeslagen Herstel (belastingdienst.nl)

²⁹ Kamerstukken II 2020-21, 31006, nr. 842

Huisvesting bij terugkeer

Het vinden van geschikte huisvesting voor mensen die willen terugkeren naar Nederland is een groot knelpunt maar tegelijk van cruciaal belang voor deze ouders. Mijn voornemen is te voorkomen dat mensen terugkeren zonder huisvesting met alle risico's van dien. Ik ben hierover in gesprek met het Ministerie van BZK en de VNG. Met het huidige tekort aan woningen zal in veel gemeenten nauwelijks een beroep gedaan kunnen worden op de sociale woningbouw.

Schulden ouders in het buitenland

Voor de regeling rondom de afwikkeling van de private schulden worden ook vorderingen die ontstaan zijn bij buitenlandse private schuldeisers meegenomen mits deze voldoen aan de definities uit het beleidsbesluit private schulden. Deze vorderingen worden niet uitgesloten omdat private schuldeisers in Europa conform Europees recht niet onder andere regels kunnen vallen dan Nederlandse private schuldeiser³⁰.

Ondanks het feit dat bijna 2000 ouders uit het buitenland zich gemeld hebben, ligt naar verwachting het gros van de openstaande vorderingen in Nederland en niet in het buitenland. Veel ouders zagen zich immers genoodzaakt te vertrekken vanwege financiële problemen en schulden. Voor ouders die willen terugkeren naar Nederland is het van belang dat de schuldenaanpak in gang is gezet voordat mensen terugkeren naar Nederland. Hiermee wil ik zorgen dat gedupeerden van de Toeslagenaffaire, ook als zij in het buitenland wonen, weer een zo veel mogelijk schuldenvrije nieuwe start kunnen maken.

Ouders die niet terugkeren

Een deel van de gedupeerde ouders in het buitenland zal niet terug willen keren naar Nederland. Zij hebben als ze de status van gedupeerde ouder hebben, in ieder geval recht op de Catshuismiddelen. Het voornemen is ouders en gezinnen indien zij daar behoefte aan hebben, ook hen ondersteunen op de vijf leefgebieden in het land waar zij wonen. Hoe dit vorm kan krijgen wordt nog verder uitgewerkt.

Vanwege de bijzondere relatie met de Caribische delen van het Koninkrijk eilanden wordt voor ouders die wonen op Bonaire, Saba en Sint Eustatius en op Aruba, Curaçao of Sint Maarten gekeken of er ter plekke kan worden voorzien in een aanspreekpunt vanuit bestaande structuren.

2.4. Emotioneel en immaterieel herstel

Uit gesprekken met ouders komt naar voren dat financieel herstel belangrijk is, maar voor veel ouders niet voldoende om hun leven weer op de rit te krijgen en de problemen met toeslagen af te sluiten. Een grote groep ouders heeft hulp nodig om hun veerkracht te vergroten en vertrouwen te herstellen. De impact die de toeslagenaffaire op het leven van gedupeerde ouders heeft gehad werd ook eens te meer duidelijk in de indringende documentaire *Alleen tegen de Staat*³¹, waarin vijf gedupeerde ouders vertellen over het leed dat hen is aangedaan.

De motie van de leden Van Raan en Simons³² verzoekt om het proces van heling centraal te stellen bij het herstellen van de schade voor de slachtoffers van de toeslagaffaire en te onderzoeken welk andere type benadering (dan het zo snel mogelijk realiseren van een schadevergoeding) het beste kan bijdragen aan het proces van heling. In de 7e VGR zegde ik toe het proces van emotioneel herstel gezamenlijk met ouders, gemeenten en deskundigen vorm te geven.

³⁰ Zie o.a. artikel 18 Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie

³¹ https://www.npostart.nl/2doc/20-09-2021/BV_101407004

³² Kamerstukken II, 2020/2021 31066 nr. 843

Op dit moment loopt een onderzoek onder gedupeerde ouders om de behoeften in kaart te brengen. De eerste resultaten laten zien dat gedupeerde ouders op meerdere terrein van hun leven nog veel last hebben van de toeslagenaffaire, waaronder bij hun welzijn en gezondheid. De resultaten bevestigen dat bij veel ouders woede, angst, verdriet, onbegrip en wantrouwen nog groot zijn. In het huidige proces wordt op verschillende momenten aandacht besteed aan emotioneel herstel. Het Serviceteam vervult een belangrijke rol door het bieden van een luisterend oor en door ouders zoveel mogelijk duidelijkheid te geven. Slachtofferhulp Nederland heeft tot nu toe enkele honderden gedupeerde ouders geholpen bij emotioneel herstel. Het Brede Hulp Team van UHT heeft sinds 1 april zo'n 2.000 ouders geholpen, vaak in samenwerking met gemeentes. Vragen aan het Brede Hulp Team gaan vaak over emotioneel herstel. Ook de brede hulp die gemeentes bieden levert een belangrijke bijdrage aan emotioneel en immaterieel herstel. Ook in de gesprekken met PZB-ers staat in eerste instantie het bieden van een luisterend oor centraal. Ouders geven aan dat ze deze rol van de PZB-er erg waarderen. Kortom, emotioneel herstel heeft nu op verschillende momenten in het herstelproces een plek, en tegelijkertijd is het aanbod versnipperd. Bovendien bereikt dit aanbod veel ouders niet.

Het ontvangen van €30.000 (of meer) is een belangrijke stap in de erkenning, maar dat is niet voldoende. De behoeften van ouders zijn zeer divers: ze willen hun verhaal doen, gehoord worden, erkenning krijgen voor het feit dat ze door overheidshandelen gedupeerd zijn en ze willen ondersteuning om hun leven weer op de rit te krijgen. Dit vraagt om een maatwerkaanpak. In de aangekondigde herijking zal emotioneel herstel een centrale plek innemen. Het kabinet zal doen wat nodig is om gedupeerde ouders te helpen hun leven weer op de rit te krijgen. Daarbij zullen we, zoals gezegd, ouders nauw betrekken. Ook zullen we daarbij de uitkomsten van de pilots betekenisvol herstel betrekken. We zullen eveneens kijken welke lessen we kunnen trekken uit internationale voorbeelden van waarheidsvinding, heling en het herstel van vertrouwen, zoals in Zuid-Afrika na de anti-apartheid en Guatemala na de revolutie.

Excuusbrief

De komende weken kan een eerste groep ouders ook een persoonlijke brief met excuses van het kabinet verwachten. Bij de brief zit een officiële verklaring. Hierin staat dat gedupeerde ouders geen fraudeur zijn met kinderopvangtoeslag. Deze brieven worden in de delen verstuurd. Als eerste krijgen 200 ouders een telefoontje van het serviceteam om deze brief en verklaring toe te lichten, daarna wordt de brief en de verklaring die mede – ondertekend is door demissionair minister-president Mark Rutte – verstuurd. Met de brief wil het kabinet het aangedane leed erkenning en namens het hele kabinet excuses aanbieden voor dit leed en hopelijk hiermee ook een bijdrage leveren aan het herstel.

Lotgenotenlijn

Vooruitlopend op een aanpak waarin emotioneel herstel centraal staat, ga ik op korte termijn aan de slag met de voorstellen die we vanuit verschillende kanten hebben ontvangen omtrent het faciliteren van contact tussen lotgenoten. Dit is een belangrijk en goed initiatief, het onderlinge contact tussen lotgenoten kan een belangrijke stap zijn in het verwerken van leed. Ik ben op dit moment in overleg over manieren waarop ervaringsdeskundigen kunnen worden ingezet om lotgenoten te ondersteunen. Ik wil hier op zo kort mogelijke termijn mee van start gaan en tegelijkertijd kijken hoe we dit structureel kunnen inzetten. Tevens wordt gezien hoe dit budgettair kan worden ingepast binnen de huidige kaders.

2.5. Stand van zaken lopende onderzoeken

Memorandum van de vaktechnisch coördinator Toeslagen 2017

In het debat over de kabinetsreactie op de POK is toegezegd dat een extern onderzoek zal worden ingesteld naar de gang van zaken rondom het memorandum van de vaktechnisch coördinator Toeslagen, van maart 2017 tot eind 2020. Eerder liet ik u weten dat dit onderzoek is gegund aan PwC. Op 18 mei jl. heb ik de onderzoeksopdracht met uw Kamer gedeeld.³³

In de 7^e VGR heb ik uw Kamer geïnformeerd over de gewijzigde planning voor het afronden van het onderzoek, en de verwachting gedeeld dat de uitkomsten van het onderzoek en de kabinetsreactie eind september naar uw Kamer zouden worden gestuurd. Het onderzoek is afgerond en heden via een aparte brief aan uw kamer gestuurd.

Beroepsdossiers

De vroegtijdig vernietigde dossierstukken van de beroepsdossiers zijn opgevraagd bij de Raad van State en rechtbanken door tussenkomst van de Raad voor de rechtspraak. De gevraagde dossiers van de Raad van State zijn inmiddels beschikbaar, de opgevraagde dossier bij de rechtbanken dienen nog te volgen.

Tijdens de Algemene Politieke Beschouwingen heeft het lid Omtzigt vragen gesteld over het onafhankelijke onderzoek naar de vernietigde dossiers. Er zijn afgelopen tijd twee onderzoeken hiernaar geweest. Het eerste is een intern (uitbesteed) onderzoek naar verloren stukken. Deze is op 8 februari jl. naar uw Kamer gestuurd.³⁴ Daarnaast maakt dit onderwerp onderdeel uit van het rapport "De informatiehuishouding van Toeslagen" uitgevoerd door de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed welke op 22 april jl., inclusief een reactie daarop, naar uw Kamer is gestuurd³⁵.

21-puntenlijst

Met de eerste Voortgangsrapportage (VGR) Kinderopvangtoeslag³⁶ is een 21-puntenlijst naar uw Kamer gestuurd van kwesties in de uitvoering die volgens Toeslagen mogelijk strijdig zouden zijn met wet- en regelgeving. Zoals toegezegd in de zesde VGR en in de brief van 12 maart 2021³⁷ informeer ik uw Kamer in deze VGR Kinderopvangtoeslag over de voortgang op deze punten. De 21-puntenlijst is onderdeel van het ingezette continue proces ter verbetering van de uitvoering bij Toeslagen ten aanzien van het structureel borgen van de rechtmatigheid van de uitvoering en de informatie daarover aan uw Kamer. Mede naar aanleiding van de kabinetsreactie in de POK³⁸ is de DG Toeslagen voornemens om dit najaar een zogenoemde Stand van de Uitvoering met de Kamer te delen. Dit wordt het eerste deel van een jaarlijks overzicht met daarin signalen uit en knelpunten in de uitvoering voor de politiek en beleidsmakers.

Toeslagen heeft de afgelopen periode sterk ingezet op het versterken van de vaktechnische structuur en de vaktechnische kennis binnen de organisatie, het wegwerken van achterstanden, implementatie van nieuwe wet- en regelgeving, maatwerk en cultuurverandering. Het betreft langer lopende trajecten, maar ondertussen zijn de eerste positieve resultaten te melden. Zo is en wordt het personeelsbestand kwalitatief en kwantitatief versterkt, door middel van werving en opleiding. Ook leidt het eerder betrekken van de vaktechnische structuur aantoonbaar tot het meer voorkomen en zo nodig

³³ Kamerstukken II, 2020/2021, 35 510, nr. 56

³⁴ Kamerstukken II, 2020/21, 31066, nr. 796.

³⁵ Kamerstukken II, 2020/21, 31066, nr. 815.

³⁶ Kamerstukken II vergaderjaar 2019-20, 31066, nr. 630.

³⁷ Brief staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst en staatssecretaris van Financiën – Douane en Toeslagen van 12 maart 2021, kenmerk 2021 – 0000049313.

³⁸ Kabinetsreactie op rapport Ongekeend Onrecht van 15 januari 2021.

detecteren en oplossen van mogelijke nieuwe strijdigheden, bijvoorbeeld via input op de motie van de leden Ladders en Van Weyenberg.³⁹ Toeslagen heeft bij de aanpak van de 21-puntenlijst prioriteiten moeten stellen. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door de schaarse IV-capaciteit en het totaal aan verbeterprogramma's waar Toeslagen bij betrokken is. Vanwege de prioritering van structurele versterking en vanwege de vaak langer lopende trajecten waar ook de aanpak van enkele punten uit de lijst onderdeel van uitmaakt, heeft Toeslagen de meeste, maar nog niet alle 21 punten van de lijst kunnen afronden.

In een bijlage treft u een update aan van de punten die in de 1^e VGR nog niet als 'afgerond' waren opgenomen. Ook de aankomende periode wordt verder ingezet op het beter signaleren en adresseren van eventuele onrechtmatigheden, het aanbrengen van overzicht en gerichte prioritering en het bewaken van de voortgang op het herstellen ervan. Praktijksituaties en juridische vraagstukken die knellen met de bedoeling van de wet zullen door Toeslagen geagendeerd worden in de diverse overleggen met haar opdrachtgevers. Wanneer zich hier bijzonderheden voordoen, informeer ik uw Kamer hierover in de Stand van de Uitvoering.

Tenslotte vroeg de heer Omtzigt in het debat over de Algemene Politieke Beschouwingen van 23 september jl. naar een volledige lijst van wetsovertredingen van Toeslagen. In mijn brief van 12 maart jl. heb ik samen met de staatssecretaris van Financiën – Fiscale Zaken en Belastingdienst verschillende voorbeelden gegeven van wetten die door Toeslagen en/of de Belastingdienst zijn overtreden. In de brief staat tevens uiteengezet dat het niet goed mogelijk is om een overzicht te geven van alle – ook individuele – gevallen en situaties waarin de Belastingdienst of Toeslagen niet in overeenstemming met de wet heeft gehandeld. Dit geldt evenzeer voor het opsommen van elk, formeel en materieel, wetsartikel waaraan de Belastingdienst of Toeslagen zich in de praktijk - in enige (individuele) procedure of als achteraf gebleken onjuist beleid – niet heeft gehouden. In de brief is ook ingegaan op de problemen rondom de kinderopvangtoeslag en uit resultaten van diverse onderzoeken en de vele documenten die met de Kamer zijn gedeeld, bestaat inmiddels een duidelijk beeld met wat er is misgegaan. In de brief is ten slotte benadrukt dat indien zich nieuwe situaties voordoen, in het kader van de hersteloperatie of het reguliere toeslagenproces, de Kamer onverwijld zal worden geïnformeerd. Via de voortgangsrapportages Kinderopvangtoeslag en via de Stand van de Uitvoering zal ik uw Kamer hierover blijven informeren.

³⁹ Kamerstukken II 2020-21, 35572, nr. 49.

3. Organisatie Hersteloperatie

3.1. Versterking governance

De doorontwikkeling van de hersteloperatie vraagt om een herijking van de (interne) governance. Waar de oorspronkelijke focus van herstel lag op het bieden van financieel herstel, is nu sprake van een brede aanpak om gedupeerden en hun gezin in staat te stellen een nieuwe start te maken. Die bredere aanpak omvat naast financieel herstel bijvoorbeeld ook hulp bij schulden, rechtsbijstand, bijstand van gedupeerden in het buitenland, psychische hulp en ondersteuning door gemeenten. In hun adviezen bij de 7e VGR merkten zowel AEF als de BAK op dat veel partijen al meewerken aan herstel, maar dat het gedeelde eigenaarschap en verantwoordelijkheid verder moet worden versterkt. Met de verbreding van de hersteloperatie is de aansturing en coördinatie van alle betrokken partijen steeds belangrijker geworden. De expertise en inzet die nodig is om ouders goed te helpen is veel breder dan wat Toeslagen of het ministerie van Financiën kan bieden, maar is veelal aanwezig bij andere partijen. De uitvoering van de hersteloperatie vraagt ook coördinatie over verschillende uitvoeringspartijen. In mijn brief aan uw Kamer van 9 september jl.⁴⁰ ga ik uitgebreid in op de herijking van de aanpak en de governance van de hersteloperatie.

3.2. Stand van zaken inrichting UHT

Ook de afgelopen maanden heeft UHT gewerkt aan de verdere inrichting van de organisatie (terugdringen span of control van leidinggevend) en de inrichting van processen. De komende periode zal worden gestart met het werken in multidisciplinaire teams waardoor processen efficiënter kunnen worden uitgevoerd, in dit geval het beoordelen van dossiers. Daarnaast is en wordt gewerkt aan de verdere opschaling van de organisatie. Werving bij leveranciers en Rijksbrede werving vraagt echter een forse inspanning van de staande organisatie. De toename van het aantal medewerkers is fors minder dan beoogd en loopt niet in de pas met de stijging van het aantal ouders dat zich meldt als mogelijk gedupeerde. Weliswaar zijn er nieuwe mensen aangenomen voor de herstelteams en beoordelingsteams, er zijn ook medewerkers bij UHT vertrokken. Bijvoorbeeld omdat hun detachering afliep of omdat zij buiten een UHT een nieuwe uitdaging hebben gevonden. Het verlooppercentage ligt op ongeveer 5%. In deze krappe arbeidsmarkt blijft het, ook voor UHT, een uitdaging om goede medewerkers in dienst te hebben en te houden. De huidige bezetting van de herstelorganisatie betreft 726 fte (peildatum 1 september). Bij de stafafdelingen betreft het aantal fte ongeveer 100 fte, bij het Servicebureau (de frontoffice) ongeveer 200 fte bij de twee Herstelafdelingen, waar het brede hulpteam, de herstelteams, en het team Verzoek Persoonlijk Dossier zijn ondergebracht, ongeveer 350 fte. 80 fte wordt ingezet op de beoordelingen. Bij dit alles wordt tevens opvolging gegeven aan de aanbevelingen uit de in juni 2021 opgeleverde doorlichting van UHT. Daarbij moet worden gedacht aan het werven van meer mensen met een vast contract, het continueren van de inzet van medewerkers die bij UHT zijn gedetacheerd, het vorm geven van de opleidingen zodat deze goed aansluiten bij de behoefte van de medewerkers en het professionaliseren van de HR functie. De komende maanden wordt gewerkt aan het verder opschalen van de organisatie. In de 9^e VGR informeer ik uw Kamer weer over de voortgang daarvan.

3.3. Ouderpanel en community kind, jongeren, 18+

Ouderpanel

Het ouderpanel evalueert regelmatig zijn functioneren en werkwijze. De voorzitter en ouders van het ouderpanel kijken daarbij wat er speelt, wat er aan werkzaamheden ligt en de komende tijd wordt verwacht. Op basis daarvan bezien het ouderpanel of en welke veranderingen nodig zijn om een wezenlijke bijdrage te kunnen blijven leveren aan herstel

⁴⁰ 2021Z15170

en heling. In de meest recente evaluatie constateerde het ouderpanel dat er op de leden veelvuldig beroep wordt gedaan:

- De leden van het ouderpanel zijn actief in het contact met andere lotgenoten;
- Het ouderpanel verricht werkzaamheden voor de pilot betekenisvolle dag;
- Meer gemeenten vragen, aangemoedigd door de VNG, hulp van het ouderpanel. In het bijzonder voor de inzet van ervaringsdeskundige ouders;
- Voor verschillende onderwerpen (brieven, ex-partners, schuldenaankpak en kindregeling) zijn binnen het ouderpanel werkgroepen actief.

Het ouderpanel verwacht dat de komende periode het beroep op de leden aan blijft houden en verdere inzet van ervaringsdeskundigen en lotgenoten(contact) plaatsvindt. Met oog daarop heeft het ouderpanel onder meer voorgesteld het aantal leden van het ouderpanel uit te breiden van 12 naar 18 leden. Ik heb hier positief op gereageerd en verzocht bij de keuze van de leden rekening te houden met vertegenwoordiging van verschillende groepen ouders. Een voorbeeld hiervan is ouders die nu in het buitenland wonen.

Een van de andere voorstellen van het ouderpanel ziet op het vergroten van het aantal ouders dat inzetbaar is voor lotgenotencontact. Hierover voer ik overleg (zie paragraaf 2.4).

Ik laat u verder weten dat de Instellingsregeling Oudercommissie kinderopvangtoeslag inmiddels is gepubliceerd⁴¹. Verder heb ik in de 6e voortgangsrapportage toegezegd een reactie te sturen aan het Ouderpanel en BOinK op hun brief over het vaststellen of aannemelijk maken van vooringenomenheid in individuele gevallen en deze met u te delen. Een afschrift van de betreffende brief treft u aan als bijlage.

Community kind, jongeren, 18+

Steeds meer kinderen van gedupeerde ouders worden zich bewust van hun situatie. Doordat ze elkaar opzoeken om verhalen en ervaringen te delen, ontstaat een groeiende community van kinderen en jongeren. Het delen blijkt bij te dragen aan hun kwetsbare proces van heling. Een aantal van hen heeft bijgedragen aan het inmiddels breed gedragen advies over een langjarige en brede aanpak die nodig is en die ik met uw Kamer heb gedeeld in de vorige voortgangsrapportage. Ook zijn er kinderen en jongeren die gehoor hebben gegeven aan de oproep om hun verhaal te delen in briefvorm (die worden opgenomen in de publicatie (2.1)). We onderzoeken hoe we deze community kunnen bestendigen (2.1).

Ik ben voornemens om ook in de toekomst kinderen en jongeren te betrekken bij de verdere uitwerking van de bredere ondersteuning voor kinderen en de financiële component en bij de andere actielijnen binnen het bredere programma 'Leven op de rit'.

3.4. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag

De Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslagen (BAK) heeft haar waarnemingen over de afgelopen periode in gevraagde en ongevraagde adviezen aan mij kenbaar gemaakt. De BAK is op 10 en 24 september jl. bijeengekomen. Ook hebben er over de zomer verschillende informele gesprekken plaatsgevonden over thema's waarvoor de kennis en expertise van de leden van de BAK mede richting kunnen geven in de uitdagingen en de ontwikkeling van nieuw beleid.

De BAK heeft sinds de vorige voortgangsrapportage onder meer meegekeken op de voorstellen bij de uitvoering van de Kindregeling. Zij adviseren over andere aspecten van de regeling dan het Kindpanel doet, maar wel in lijn en in samenspraak met hen. Ook heb ik de BAK gevraagd een advies te schrijven over hoe ik het beste kan omgaan met ouders die

⁴¹ Stcrt. 2021 34722

aanspraak maken op herstelregelingen terwijl zij daar geen recht op hebben. Naar verwachting zal de BAK dit advies eind september met mij delen.

De BAK is van enorme toegevoegde waarde, ik ben zeer erkentelijk voor de inzet van de BAK. De BAK kondigde aan in september een vervolgadvis over herijking van de aanpak hersteloperatie te willen publiceren. Mede daarom heb ik de voorzitter van de BAK gevraagd uitvoering te geven aan de motie van het lid Grinwis⁴². Deze motie verzoekt de samenstelling van een denktank om te komen tot een advies voor een goed uitvoerbare schadeafhandelings- en hersteloperatie. De BAK heeft altijd voor vergelijkbare dilemma's de aandacht heeft gevraagd; zoals het belang van meer partnerschap en gedeelde verantwoordelijkheid in de uitvoering van de hersteloperatie. De BAK is inmiddels begonnen met het uitvoeren van de motie en zal over de komende periode experts en betrokkenen interviewen om tot een vervolgadvis te komen. Het advies van de BAK zal worden opgedeeld in twee delen. De verwachting is dat de BAK in oktober het eerste deeladvies met daarin een juridische analyse ten aanzien van massa-schadeclaims kan delen met mij.

3.5. Monitoring door de Nationale Ombudsman

De signalen en adviezen van de Nationale ombudsman zijn voor mij zeer waardevol en breng ik, waar mogelijk, graag in de praktijk. Maandelijks vindt op ambtelijk niveau overleg plaats waarin wij deze signalen en adviezen kunnen ontvangen en de Nationale ombudsman bij kunnen praten over de gang van zaken rondom de herstelorganisatie. Op 4 oktober is er weer een ambtelijk overleg met de Nationale Ombudsman gepland. Ook buiten deze periodieke momenten is regelmatig contact met de medewerkers van de Nationale ombudsman zodat op een adequate wijze informatie en signalen kunnen worden uitgewisseld dan wel opgepakt.

Zoals in de vorige, 7^e voortgangsrapportage al is opgemerkt heeft de Nationale Ombudsman in het rapport "*Van klacht naar herstel van vertrouwen*"⁴³ een aantal concrete aanbevelingen gedaan op het gebied van de mogelijkheden tot indiening en wijze van afhandeling van klachten. Deze aanbevelingen heb ik ter harte genomen en hebben geleid tot aanpassingen in onze werkwijze. Het digitaal klachtenformulier is functioneel zo goed als klaar voor zowel de Belastingdienst, de Douane als ook voor Toeslagen. De verwachting is dat op korte termijn het digitale klachtenformulier zal worden getest door Toeslagen Regulier. Zodra het digitale klachtenformulier wordt gebruikt in het reguliere proces van Toeslagen, kan UHT hier relatief eenvoudig op aansluiten. Het is echter op dit moment niet aan te geven wanneer dit precies zal zijn. Daarnaast wordt er bij de afhandeling van de klacht een eindbericht aan de indiener gestuurd waarin UHT uitlegt wat de klacht was, welke acties zijn ondernomen en welke afspraken zijn gemaakt. Ook worden de signalen van klachtbehandelaars gebundeld en weergegeven in een maandelijks rapportage. De ervaringen en adviezen van de klachtbehandelaars zijn belangrijke input voor het verbeteren van de klachtbehandeling en de hersteloperatie.

De laatste aanbeveling ziet op het snel en adequaat anticiperen en reageren op de forse toename van het aantal klachten, waarbij de basisvereisten van professionele klachtbehandeling gewaarborgd blijft. Het klachtenteam dat begin juni 2021 volledig is vernieuwd, was op dat moment nog niet in staat om de forse toename van het aantal klachten op te vangen. Hierdoor kwam de tijdige afhandeling van klachten onder druk te staan wat onwenselijk is. Dit is onderkend waarop het klachtenteam is uitgebreid met drie klachtbehandelaars en recent nog met vijf tijdelijke medewerkers. Hierdoor is het team steeds beter in staat om de druk op de termijn van klachtbehandeling te verlichten. Dit

⁴² Kamerstukken II 2020-21 31066, nr. 865

⁴³ www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Van%20klacht%20naar%20herstel%20van%20vertrouwen_0.pdf

wordt bevestigd met de resultaten van augustus waar nog 223 klachten in behandeling waren. Dit is een afname van 100 openstaande klachten in vergelijking met juli. Alhoewel de cijfers van september nog niet bekend zijn, lijkt deze trend zich voort te zetten waarbij het team de focus heeft gelegd op het verder terugbrengen van klachten die buiten de termijn vallen en/of dreigen te vallen.

De ouders voor wie nog geen aanwijzing voor recht op €30.000 is gevonden worden voorafgaand aan de afwijzingsbrief gebeld om hen te informeren over wat de reden is van de afwijzing. De ervaring van de UHT is dat een telefonische uitleg vooraf ouders rust en duidelijkheid geeft. Op 5 augustus 2021 hebben medewerkers van de Nationale ombudsman een bezoek gebracht aan UHT. Ze hebben onder meer uitleg gekregen over het registratiesysteem dat gebruikt wordt om de klachten en de behandeling hiervan te registreren.

Op dit moment wordt door de Nationale ombudsman de rapportage van de tweede klachtenmonitor UHT afgerond. De verwachting is dat het rapport begin oktober 2021 uit zal komen.

3.6. Financiën

Op dit moment is een bedrag van ca. € 3 miljard voor toeslagenherstel opgenomen in de begrotingen van de betrokken departementen (zie tabel 12). Daarnaast is een bedrag van ongeveer € 2,2 miljard gereserveerd door het kabinet op de aanvullende post (zie tabel 13). Indien nodig wordt dit laatste bedrag gebruikt als dekking voor begrotingsvoorstellen die het kabinet aan het Parlement zal doen op het moment dat er voorstellen voor nieuwe regelingen worden gedaan, of als het geld nodig is voor de verdere uitvoering van bestaande regelingen.

In totaal is hiermee cumulatief 5,2 miljard euro geraamd voor herstel toeslagengedupeerden. Onderstaande tabellen lichten dit concreet toe.

Tabel 12: Budgettair verwerkt in departementale begrotingen⁴⁴

Budgettair overzicht - Toeslagenherstel								
x € miljoen								
Nr.	Onderwerp	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Totaal
1.	Stand na ISB1, ISB2, ISB3, ISB4 en Voorjaarsnota	93	1.664	1.077	130	18	5	2.987
1a	Programma	47	1.523	912	93	18	5	2.597
	<i>waarvan compensatie</i>	36	755	391				1.182
	<i>waarvan kindregeling</i>		200					200
	<i>waarvan kwijtschelden publieke schulden (rijksbreed)</i>		375	248	93	18	5	738
	<i>waarvan kwijtschelden private schulden (incl. uitvoering)</i>		136	234				369
	<i>waarvan niet-KOT</i>		7	40				47
	<i>waarvan ondersteuning door gemeenten en VNG</i>	11	2					13
	<i>waarvan onvoorzien</i>		48					48
1b	Apparaat	46	142	165	37			389
2.	Mutaties: Ontwerpbegroting IXB 2022		-247	247				0
2a	Kasschuif kindregeling (art. 10)		-200	200				0
2b	Kasschuif onvoorzien (art. 10)		-36	36				0
2c	Kasschuif niet-kot (art. 13) - programmabudget		-7	7				0
2d	Kasschuif niet-kot (art. 13) - apparaatsbudget		-4	4				0
3.	Stand na Ontwerpbegroting 2022	93	1.417	1.324	130	18	5	2.987
3a	Programma	47	1.280	1.155	93	18	5	2.597
	<i>waarvan compensatie</i>	36	755	391				1.182
	<i>waarvan kindregeling</i>		0	200				200
	<i>waarvan kwijtschelden publieke schulden (rijksbreed)</i>		375	248	93	18	5	738
	<i>waarvan kwijtschelden private schulden (incl. uitvoering)</i>		136	234				369
	<i>waarvan niet-KOT</i>		0	47				47
	<i>waarvan ondersteuning door gemeenten en VNG</i>	11	2	0				13
	<i>waarvan onvoorzien</i>		12	36				48
3b	Apparaat	46	138	169	37			389

⁴⁴ In de 7^e VGR KOT waren de budgetten voor kwijtschelding van publieke KOT-schulden (het deel dat overgeboekt is naar de begroting van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid) opgeteld bij de compensatiebudgetten in plaats van de budgetten voor publieke schulden. Dit is hier gecorrigeerd. Netto heeft dit geen effect op het totale budget voor het toeslagenherstel.

Tabel 13: Budgettaire reserveringen op de aanvullende post

Reserveringen aanvullende post in Miljoenennota 2022							
x € miljoen	2020	2021	2022	2023	2024	2025	totaal
Totaal reserveringen aanvullende post		315	1145	750			2.210
Subtotaal actualisatie raming		315	475	280			1.070
w.v. 1. 30k-regeling en integrale beoordeling		315	195	140			650
w.v. 2. kwijtschelden publieke schulden (rijksbreed)			170	80			250
w.v. 3. kwijtschelden private schulden			110	60			170
Subtotaal aanvullende regelingen		0	670	470			1.140
w.v. 5. kindregeling (meerkosten)			240	220			460
w.v. 6. ex-partnerregeling			390	200			590
w.v. 7. niet-KOT (meerkosten)			40	50			90
Reeds budgettair verwerkt	93	1.417	1.324	130	18	5	2.987
Totaal herstel toeslagengedupeerden	93	1.732	2.469	880	18	5	5.197

Toelichting

- In de ontwerpbegroting 2022 van het ministerie van Financiën zijn kasschuiven verwerkt voor de kindregeling, niet-KOT en het onvoorziene budget. De invulling van deze twee regelingen moet nog nader worden vormgegeven en daardoor zal de uitvoering naar verwachting niet starten vóór 2022.
- Het totaal beschikbare budget op de departementale begrotingen voor de hersteloperatie toeslagen is in deze voortgangsrapportage onveranderd gebleven ten opzichte van de 7^e VGR KOT. In aanvulling hierop zijn in de Miljoenennota reserveringen opgenomen op de Aanvullende Post, voor de actualisatie van de ramingen en aanvullende regelingen, waar op een later moment besluitvorming aan u wordt voorgelegd. Voor het jaar 2021 staat op dit moment € 315 miljoen gereserveerd. Op dit moment is nog onduidelijk in welke mate deze reservering aangesproken moet worden in 2021. Ik ben voornemens uw Kamer hier in het najaar van 2021 nader over te informeren.

Bijlage A

Cijfertabellen 8^e Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag

Peildatum: 28 september 2021

Nr.	Categorie	1 ^e VGR KOT (29 apr. 2020)	2 ^e VGR KOT (9 juli 2020)	3 ^e VGR KOT (29 sep. 2020)	4 ^e VGR KOT (4 dec. 2020)	5 ^e VGR KOT (1 feb. 2021)	6 ^e VGR KOT (8 apr. 2021)	7 ^e VGR KOT (22 juni 2021)	8 ^e VGR KOT (28 sep. 2021)
1	Voortgang hersteloperatie								
	Aantal ouders aangemeld als gedupeerde	4.800	6.273	8.100	9.200	17.800	31.325	42.050	47.217
	Waarvan aantal buiten wettelijke termijn								5.725
	Aantal beschikkingen van € 30.000 na lichte toets					470	5.784	16.588	18.166
	Uitbetalingen van € 30.000 bedrag (€ mln.)								€ 549,2 mln.
	Aantal ouders met een persoonlijke zaakbehandelaar			1.300	2.247	2.588	3.373	3.943	6.266
	Aantal uitbetalingen na integrale beoordeling	282	282	390	510	883	1.607	2.352	4.196
	Uitbetalingen na integrale beoordelingen bedrag (€ mln.)								€ 151,2 mln.
	Aantal ouders dat vooralsnog niet in aanmerking komt voor € 30.000						3.651	11.386	13.736
2	Acute problemen								
	Aantal ouders dat een beroep heeft gedaan als gevolg van acuut probleem			84	292	983	1.702	2.320	4.202
	Aantal verzoeken om acute hulp afgerond						1.521	2.200	4.079
	Nood- voorziening								
	Uitbetaald bedrag (€ mln.)					€ 0,14 mln.	€ 0,47 mln.	€ 0,8 mln.	€ 1,0 mln.

Nr.	Categorie	1 ^e VGR KOT (29 apr. 2020)	2 ^e VGR KOT (9 juli 2020)	3 ^e VGR KOT (29 sep. 2020)	4 ^e VGR KOT (4 dec. 2020)	5 ^e VGR KOT (1 feb. 2021)	6 ^e VGR KOT (8 apr. 2021)	7 ^e VGR KOT (22 juni 2021)	8 ^e VGR KOT (28 sep. 2021)
	Aantal betalingen aan ouders				104	276	988	1.797	2.351
	Eerste betaling na lichte toets								
	Uitbetaald bedrag (€ mln.)					€ 2,6 mln.	€ 11,03 mln.	€ 15,11 mln.	€ 18,2 mln.
	Aantal betalingen aan ouders				172	309	706	827	834
	750 regeling								
	Aantal ouders in aanmerking				16.800	16.800	16.800	16.800	16.800
	Aantal betalingen aan ouders				8.600	16.300	16.400	16.458	16.560
	Uitbetaald bedrag (€ mln.)				€ 6,5 mln.	€ 12,2 mln.	€ 12,3 mln.	€ 12,34 mln.	€ 12,4 mln.
3	Commissies								
	Aantal individuele dossiers aangemeld bij de Commissie Werkelijke Schade				13	81	131	217	331
	Aantal individuele dossiers afgerond bij de Commissie Werkelijke Schade				0	0	12	29	47
	Aantal aangemeld bij de Commissie van Wijzen - individuele dossiers - groepsdossiers		- 22	- 30	81 32	265 32	609 32	1.060 32	1.802
	Aantal afgerond bij de Commissie Wijzen - individuele dossiers - groepsdossiers		- 22	- 30	51 30	253 32	580 32	1.041 32	1.775
	Aantal ingediend bij de Bezwaarschriften advies Commissie		57	55	55	61	94	287	801
	Aantal afgerond bij de Bezwaarschriften advies Commissie		0	0	0	0	7	33	67

Nr.	Categorie	1 ^e VGR KOT (29 apr. 2020)	2 ^e VGR KOT (9 juli 2020)	3 ^e VGR KOT (29 sep. 2020)	4 ^e VGR KOT (4 dec. 2020)	5 ^e VGR KOT (1 feb. 2021)	6 ^e VGR KOT (8 apr. 2021)	7 ^e VGR KOT (22 juni 2021)	8 ^e VGR KOT (28 sep. 2021)
	Aantal afgerond (doorgezet naar juiste plek)							124	221
7	WNSP								
	Verificatielijsten ontvangen								327
	Aantal beschikkingen verzonden								231
	Aantal betalingen verricht								221
	Aantal niet afgewikkelde dossiers binnen 8 weken totaal								32
8	Juridische bijstand								
	Aantal ouders aangemeld						425	1.680	2.651
	Aantal advocaten aangemeld						169	245	255
	Aantal ouders gekoppeld aan een advocaat						253	1.423	2.324
9	Inzage dossiers								
	Aantal ouders	650	738	800	920	1.174	1.496	2.061	2.956
	Aantal benaderde ouders		239	650	800	895	895	1.227	1.885
	Aantal aanvragen afgerond	41	41	41	44	59	117	212	339
10	Ouder- gesprekken								
	Aantal ouders aangemeld voor gesprek (cumulatief)			316	348	380	514	610	692
	Aantal individuele gesprekken gevoerd (cumulatief)			88	171	218	294	391	493