



Ter herinnering | Acht opties besproken in de brainstorm op 25 aug; daarvan vijf afgelopen 1.5 wk nader onderzocht

Rond de lichte toets en integrale beoordeling

We verkennen in de komende weken wél:

- 1 Verrijkte lichte toets:** idee toetsen of bijv. ouder beter kan worden meegenomen in uitkomst van lichte toets (bijv. gesprek), i.c.m. ouder eerder duidelijkheid bieden d.m.v. afrondend beschikken en doorverwijzen naar andere hulp bij negatieve uitkomst

Eerder onderzochte optie die niet direct wenselijk lijkt, ook m.b.t. rol PZBer/dynamiek ouderproces:

- 2 Vaststellingsovereenkomst:** idee toetsen of het wenselijk en haalbaar kan zijn om optie te creëren tot een gemeenschappelijk gekozen afronding via een vaststellingsovereenkomst vanuit ouder of PZBer (wat voor deze ouders dan de integrale beoordeling en CWS vervangt)

We verkennen niet:

- **Geen toegang tot integrale beoordeling als €30k volstaat** met zeer grote waarschijnlijkheid (bv. <€15k vordering)
 - Levert onoplosbaar dilemma rond CWS op: indien nog wél toegang tot CWS, wordt die instroom vermoedelijk onhanteerbaar. Indien ook geen toegang meer tot CWS bij kleinere terugvordering, dan is die mathematische toegangsbeperking vrij arbitrair, omdat werkelijke schade niet één-op-één is in te schatten o.b.v. bijvoorbeeld het terugvorderingsbedrag (bijv. domino-effecten)

Rond de commissies

We verkennen in de komende weken wél:

- 3 Rol Commissie van Wijzen:** met name ook in de context van een evt. verrijkte lichte toets (CvW-waarborg zit namelijk in integrale beoordeling, maar bij de verrijkte lichte toets, zou niet iedere burger die zich meldt nog de integrale beoordeling doorlopen)

We verkennen niet (maar wel in de herijking):

- **Aanpassing van rol van CWS en BAC**
 - Wetsaanpassing lijkt geen directe voordelen op te leveren voor ouder of uitvoering en/of het betreft aanpassingen in het proces die geen aanpassingen van wet vereisen
 - Tijdens herijking zal de rol(invulling) van de CWS en BAC wel worden overwogen

Overige

We verkennen in de komende weken wél:

- 4 Behandeltermijnen aanpassen:** evt. aanpassingen o.b.v. veranderde werkelijkheid, ook om ouders meer duidelijkheid en reële verwachtingen te kunnen bieden
- 5 Aantal beschikkingen terugbrengen:** bijv. alleen nog voor €30.000-besluit en combinatie van integrale beoordeling/CWS; terugbrengen papierwinkel voor ouders en uitvoering

We verkennen niet:

- **Beslistermijnen wijzigen** voor ouders (bijv. voor gang naar CWS)
 - Lijkt geen directe voordelen op te leveren voor ouder, en kan ook voor uitvoering de instroom juist vergroten ('voor zekerheid maar volgende stap in proces zetten')



Samenvatting & beslispunten |

Uitwerken opties 1 (verrijkte lichte toets) en 5 (# beschikkingen)

- **Voor elk van de potentiële aanpassingen zijn 2-3 sub-opties uitgewerkt;** per aanpassing is vervolgens de meest aantrekkelijke sub-optie gedefinieerd aan de hand van de criteria impact (op ouders én effectiviteit op uitvoering) en haalbaarheid (vanuit juridisch en uitvoeringsperspectief)
- O.b.v. de eerste verkenning van impact/effectiviteit en haalbaarheid, lijken **twee opties wel de moeite waard om verder uit te werken:**
 - **Verrijking lichte toets:** door afrondend te beschikken na een 'nee' bij de lichte toets krijgen veel ouders die geen recht hebben op herstel sneller duidelijkheid, en kunnen zij sneller worden doorverwezen naar reguliere hulptrajecten. Ouders die wel in aanmerking komen voor herstel o.b.v. de lichte toets, komen zo bovendien eerder aan de beurt voor een integrale behandeling.
 - **Verminderen aantal beschikkingen:** op dit moment ontvangen ouders tijdens de integrale beoordeling veel verschillende beschikkingen (voor verschillende regelingen, en verschillende jaren). Dit leidt tot veel onduidelijkheid. Door het aantal beschikkingen gedurende het gehele herstelproces terug te brengen tot maximaal 3 (met of zonder vooraankondiging), wordt meer duidelijkheid voor ouders geschept. Bovendien kunnen PZBs de beschikking zo efficiënter op stellen. *NB: met DGFZ/DJZ dient nog te worden onderzocht of één gecombineerde beschikking voor de verschillende regelingen juridisch mogelijk is*
- O.b.v. de eerste verkenning lijken **twee opties nu niet de moeite waard om verder uit te werken:**
 - **Vaststellingsovereenkomst:** waarschijnlijk zou maar een gering aantal ouders van deze optie gebruik maken, waardoor versnelling gering is. Bovendien zou nog steeds aan de achterkant getoetst moeten worden of voorgestelde bedragen reëel/redelijk zijn, wat complexe 'tools' en protocollen vereist
 - **Rol Commissie van Wijzen:** de CvW vormt op dit moment geen bottleneck in het proces (snelle doorlooptijd van ~1 dag). Aanpassen van de rol leidt daarom op korte termijn vermoedelijk niet tot verbetering of versnelling voor ouders, maar neemt juist een waarborg in het proces weg
- **De behandeltermijn** kunnen juridisch gezien alleen worden aangepast voor toekomstige melders (vanaf moment dat de wijziging is aangenomen). Hierdoor is de impact op korte termijn klein. Mogelijk is deze optie echter wel interessant om nader te onderzoeken, om bij nieuwe melders realistischere verwachtingen te scheppen

Ter besluitvorming:

- Stemt u ermee in om de opties *Verrijkte lichte toets* en *Aantal beschikkingen* verder uit te werken en ter besluitvorming voor te leggen in de Stuurgroep van 15 sept a.s. (met daaropvolgend doorgeleiding naar ACTH van 17 sept)? *NB: Rondom deze opties wordt nog e.e.a. afgestemd tussen LaVaCo en DGFZ/DJZ*
- Stemt u ermee in om de opties *VSO* en *Rol Commissie van Wijzen* nu niet nader uit te werken?
- Willen we de optie verlengen van de behandeltermijn voor toekomstige melders nog nader onderzoeken, ondanks de relatief lage impact op korte termijn?



Samenvatting | Verrijking lichte toets en aantal beschikkingen meest kansrijke opties

	Impact op ouders en uitvoering	Juridische haalbaarheid <i>zie ook aparte notitie</i>	Uitvoeringstechnische haalbaarheid
<p>Verrijkte lichte toets: Geen integrale beoord. na afwijzing lichte toets bij kenmerken evident geen recht</p> <p>Kansrijke optie</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vermoedelijk minimaal enkele duizenden ouders kan sneller duidelijkheid worden geboden; overige ouders hierdoor ook sneller naar integrale beoordeling 	<ul style="list-style-type: none"> - Voor de melders die een afwijzing op verzoek voor compensatie krijgen, kan volstaan worden met een gemotiveerde onderbouwing. Een int. beoord. is dan niet meer nodig - Hiervoor is geen wetgeving <i>nodig</i>; er wordt echter nog onderzocht of het opnemen in wetgeving <i>wenselijk</i> is 	<ul style="list-style-type: none"> - Nog te onderzoeken of met data goed te achterhalen is (ook terugwerkend) of reden voor afwijzing 'evident geen recht' was; deze kenmerken dienen scherp te zijn voor de gemotiveerde onderbouwing
<p>Vaststellingsovereenkomst: een VSO overeenkomen tot €50k (incl. WS) met eerste voorstel vanuit ouder</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vermoeden is dat een gering aantal ouders van deze optie gebruik zal maken; voordelen daarom beperkt 	<ul style="list-style-type: none"> - Een VSO is een civiele overeenkomst en mag daarom met melders gesloten worden, maar kan tot onwenselijke situaties leiden (bijv. toetsen door burgerlijke rechter) 	<ul style="list-style-type: none"> - Een 'tool' of protocol ontwerpen waarmee voorstellen snel kunnen worden getoetst is vermoedelijk zeer complex
<p>Rol Commissie van Wijzen: CvW niet meer laten toetsen bij gedeeltelijke afwijzing</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Op dit moment snelle doorlooptijd bij CvW (~1 dag); daarom geringe versnellingsopties 	PM	<ul style="list-style-type: none"> - Beoteams zouden eventueel zodanig ingericht kunnen worden, dat vier ogen principe binnen beoteam plaatsvindt
<p>Behandeltermijnen verlengen: Totale behandeltermijn verlengen naar 24 maanden voor toekomstige melders</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gezien termijn alleen kan worden verlengd voor toekomstige melders, is impact op korte termijn zeer gering 	<ul style="list-style-type: none"> - Voor toekomstige melders mogen termijnen aangepast worden, hoewel de noodzaak hiertoe wel richting de Kamer moet worden onderbouwd 	<ul style="list-style-type: none"> - Geen uitvoeringstechnische aanpassingen vereist
<p>Aantal beschikkingen verlagen: 3 beschik. (30k, IB, CWS), mét voor aankondiging op de IB beschikking; uitbetalen na definitieve beschikking</p> <p>Kansrijke optie</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ouders ontvangen op dit moment veel verschillende beschikkingen; door dit tot enkelen te beperken, wordt duidelijkheid gecreëerd en kan sneller te werk worden gegaan 	<p>PM</p> <ul style="list-style-type: none"> - NB: de optie toegelicht in dit stuk wijkt iets af van de optie uit de DGFZ/DJZ notitie (waarin wordt onderzocht of de 30k en IB beschikking samen kunnen worden gevoegd) 	<ul style="list-style-type: none"> - Naar alle waarschijnlijkheid relatief grote systeem-aanpassingen vereist om een gecombineerde beschikking voor de integrale beoordeling mogelijk te kunnen maken. Dit kent een lange doorlooptijd

Zie detail uitwerkingen op achterliggende pagina's



Detail uitwerkingen per optie





1 Verrijking lichte toets (1/3)

Uitwerking sub-opties

Kern | Wie wordt afgewezen voor Catshuisregeling, krijgt niet meer automatisch een integrale beoordeling ter controle **cq als vervolgstap**, maar een versnelde, prettige afronding. Hierdoor wordt voor ouders sneller duidelijkheid gecreëerd, en wordt tevens capaciteit bij de integrale beoordeling vrijgemaakt. Bezwaar (op de lichte toets) staat vanzelfsprekend nog wel open.

Sub-optie

1a Geen IB na afwijzing lichte toets bij kenmerken evident geen recht

1b Geen IB na afwijzing lichte toets ongeacht reden voor afwijzing

Korte uitleg

- Melders die zijn/worden afgewezen bij de lichte toets omdat evident geen recht bestaat, krijgen geen verdere integrale beoordeling
- Dit geldt zowel voor melders die al in het proces zitten ten tijde van implementatie, als toekomstige melders

- Melders die zijn/worden afgewezen bij de lichte toets, krijgen geen verdere integrale beoordeling, ongeacht de reden voor afwijzing
- Dit geldt zowel voor melders die al in het proces zitten ten tijde van de implementatie, als toekomstige melders

Rationale

- Ouders versneld duidelijkheid bieden
- Risico mitigeren dat ouders die wél gedupeerd zijn, geen toegang tot IB krijgen

- Toestroom in en werkvoorraad van integrale beoordeling verlagen

Randvoorwaarden

- Ouder ontvangt heldere uitleg en motivatie (schriftelijk of mondeling) bij afwijzing
- Criteria voor 'evident geen recht' en andere afwijzingsredenen zijn eenduidig en goed vastgelegd tbv de motivatie
- Ouder wordt op weg geholpen met mogelijke vervolgstappen: i. rechtshulp ii. reguliere hulptrajecten
- CvW-controle op afwijzingen wordt mogelijk verplaatst naar lichte toets (ter bespreking)



1 Verrijking lichte toets (2/3)

Evaluatie op impact en haalbaarheid

Sub-optie	Impact			Haalbaarheid	
	Aantal ouders	Sneller of beter voor ouders?	Effectief voor uitvoering?	Juridische houdbaarheid <i>Zie ook aparte notitie</i>	Implementatiegemak
1a Geen verdere beoordeling na afwijzing lichte toets <i>bij kenmerken van evident geen recht</i> Best scorende sub-optie	~PM ¹ geen verdere beoord.	Voor ouders zonder verdere beoord.: - Sneller duidelijkheid of wel/geen recht bestaat op herstel (max. 6 mnd voor nieuwe melders, ipv (min.) ~18 mnd) Voor ouders met verdere beoord. - ~PM% sneller aan de beurt voor de int. beoord.	- Enkele onderdelen uit de int. beoord. worden naar voren in het proces gehaald (gesprek, motivatie) - Verlichting van de werkdruk voor PZBs/beos, doordat minder dossiers integraal hoeven te worden behandeld	- De lichte toets is niet wettelijk vastgelegd, maar is een procedurele invulling van de beoordeling - Een kwalitatief gemotiveerde onderbouwing van een afwijzing bij de lichte toets volstaat daarom; toegang tot de int. beoord. hoeft dan niet te worden verleend - Voor reeds behandelde gevallen biedt dit echter niet altijd een oplossing, gezien de gebruikte lichte toets onvoldoende kan zijn om een afwijzing te motiveren - Dit vereist geen wetgeving, maar met de LaVaCo en DGFZ/DJZ wordt nog wel afgestemd of opnemen in de wet toch wenselijk is	Voor melders al in het proces: - Waarschijnlijk mogelijk om met data te achterhalen of de reden van afwijzing 'evident geen recht' was, t.b.v. motivering Voor nieuwe melders: - Systemen en processen moeten worden aangepast zodat onderbouwing van afwijzing wordt vastgelegd
1b Geen verdere beoordeling na afwijzing lichte toets <i>ongeacht reden voor afwijzing</i>	Max. ~15.000 geen verdere beoord. ¹	Voor ouders zonder verdere beoord.: - Sneller duidelijkheid of wel/geen recht bestaat op herstel (max. 6 mnd voor nieuwe melders, ipv (min.) ~18 mnd) - Risico dat ouders die tóch recht hebben, (in eerste instantie) geen toegang krijgen tot de int. beoord. Voor ouders met verdere beoord.: - ~40% sneller aan de beurt voor de int. beoord.	- Enkele onderdelen uit de int. beoord. worden naar voren in het proces gehaald (gesprek, motivatie) - Verlichting van de werkdruk voor PZBs/beos, doordat minder dossiers integraal hoeven te worden behandeld - Mogelijke toename in Bezwaren en Beroepen	- Voor al in het proces zitten: - Het is zeer complex om terugwerkend te achterhalen wat de reden van afwijzing was, als er géén sprake was van 'evident geen recht'; de lichte toets moet in deze gevallen praktisch over om tot een gemotiveerde onderbouwing te komen Voor nieuwe melders: - Systemen en processen moeten worden aangepast zodat onderbouwing van afwijzing wordt vastgelegd	

Best scorende sub-optie **Impact: Hoog // Haalbaarheid: Medium**

1. Data-verzoek ter verfijning van deze aantallen loopt binnen UHT



1 Verrijking lichte toets (3/3)

Verdere onderbouwing aantallen

Sub-optie

Omschrijving van populatie

1a Geen IB na afwijzing lichte toets bij kenmerken evident geen recht

- Huidige en toekomstige melders die niet door de lichte toets komen of zijn gekomen vanwege 'evident geen recht'
- Expliciet óók de melders voor wie de lichte toets ten tijde van implementatie al is afgerond

1b Geen IB na afwijzing lichte toets ongeacht reden voor afwijzing

- Huidige en toekomstige melders die niet door de lichte toets komen of zijn gekomen
- Expliciet óók de melders voor wie de lichte toets ten tijde van implementatie al is afgerond

Aannames en variabelen

Nog ~37.000 ouders te helpen (45.000 huidige melders; eind 2021 8.000 IB afgerond cf. planning)

% ouders dat niet door lichte toets is gekomen ~40%

Reden van afwijzing voor lichte toets is 'evident geen recht' in PM% van de afwijzingen

NB: huidige % dat niet door lichte toets komt ~40%, maar vermoedelijk loopt dit met de tijd nog op

Berekening

37.000 [# ouders die nog geen IB hebben gehad] * 40-60% [# ouders die niet door LT komen/zijn gekomen] * PM% [# ouders waarvoor reden van afwijzing 'evident geen recht' was] = **~PM geen verdere beoordeling**

37.000 [# ouders die nog geen IB hebben gehad] * 40% [# ouders die niet door LT komen/zijn gekomen] = **max. ~15.000 geen verdere beoordeling**

NB: data-verzoek ter verfijning van deze aannames en aantallen loopt binnen UHT

NB: naar hoge waarschijnlijkheid is de huidige lichte toets voor een deel van deze ouders nog niet voldoende onderbouwd voor een definitieve afwijzing



2 Vaststellingsovereenkomst (1/3)

Uitwerking sub-opties

Kern | Ouders de optie bieden om een 'schikkingsvoorstel' af te spreken tot €50.000, om zo niet het hele proces te hoeven doorlopen, waarbij ouder zo goed mogelijk geholpen wordt bij het maken van een weloverwogen beslissing

Sub-optie

Korte uitleg

2a VSO tot €50k (incl. WS) met eerste voorstel vanuit ouder

- Ouder krijgt optie om – i.p.v. gehele IB te doorlopen – VSO tot €50k overeen te komen
- Ouder doet hierbij een eerste voorstel
- PZB toetst voorstel a.h.v. eenvoudig protocol
- Als overeenstemming wordt bereikt, kan ouder niet meer naar CWS, in Bezwaar of in Beroep

2b VSO tot €50k (incl. WS) met eerste voorstel vanuit PZB

- Ouder krijgt optie om – i.p.v. gehele IB te doorlopen – VSO tot €50k overeen te komen
- PZB doet hierbij een eerste voorstel, berekend a.h.v. een eenvoudig protocol
- Als overeenstemming wordt bereikt, kan ouder niet meer naar CWS, in Bezwaar of in Beroep

Rationale

- Doorlooptijden beperken, door ouders die daar voor voelen een versneld proces te bieden
- Instroom bij CWS en BAC beperken, doordat ouders die VSO tekenen, tevens van Beroep en Bezwaar en gang naar CWS afzien

Randvoorwaarden

- Ouder wordt in staat gesteld een weloverwogen beslissing te nemen, dit betekent specifiek o.a.:
 - Ouder heeft goed zicht op eigen situatie (inzage in terugvorderingen etc.)
 - Ouder begrijpt implicaties van VSO en heeft toegang tot rechtsbijstand indien gewenst
 - Ouder krijgt bedenktijd
- PZB kan voorstel a.h.v. een simpel, eenduidig protocol controleren (2a) of op stellen (2b)
- Er wordt voldoende gewaarborgd dat schikkingen niet worden beïnvloedt door de relatie tussen ouder en diens PZB, bijv. door in 'pools/teams' van PZBs te werken
- Het VSO-proces wordt alleen ingegaan met ouders die écht voornemens zijn om te schikken



2 Vaststellingsovereenkomst (2/3)

Evaluatie op impact en haalbaarheid

Sub-optie	Impact			Haalbaarheid	
	Aantal ouders	Sneller of beter voor ouders?	Effectief voor uitvoering?	Juridische houdbaarheid <i>Zie ook aparte notitie</i>	Implementatiegemak
<p>2a VSO tot €50k (incl. WS) met eerste voorstel vanuit ouder</p> <p>Best scorende sub-optie</p>		<p><i>Voor ouders die schikken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kortere wachttijd, omdat deze ouders voorrang krijgen op de int. beoord. - Kortere doorlooptijd, omdat het VSO-proces enkele dagen zou duren, i.p.v. enkele weken voor de volledige int. beoord. 	<ul style="list-style-type: none"> - Doordat ouders met het tekenen van een VSO afzien van bezwaar en beroep, wordt het aantal bezwaren en beroepen beperkt - Echter moet de int. beoord. vermoedelijk voor een deel alsnog worden doorlopen, om te toetsen of een voorstel redelijk is (i.h.k.v. gelijke behandeling van gelijke gevallen). Dit toetsen moet dan wel met een tool, dan wel zonder tool gebeuren (zie haalbaarheid). 	<ul style="list-style-type: none"> - Een VSO is een civiele overeenkomst; deze mag dus worden gesloten met de melder - Er moet echter wel zicht blijven op gelijke behandeling van gelijke gevallen - Ook leidt dit mogelijk tot situaties dat de burgerlijke rechter middels het VSO kan oordelen over bestuursrechtelijke materie - Ook is het mogelijk bezwaarlijk dat middels een eventuele VSO de wettelijke regeling die in samenspraak met de Kamer wordt opgesteld, wordt omzeild - Tot slot kan finale kwijting (afzien van bezwaar etc.) maatschappelijk gevoelig liggen 	<ul style="list-style-type: none"> - Een protocol / 'rekentool' is nodig, om snel te toetsen of een voorstel redelijk is (ook i.h.k.v. gelijke behandeling van gelijke gevallen); deze tool is zeer complex om te ontwikkelen gezien de onnauwkeurigheden in de huidige data - Zonder een dergelijke tool moet de int. beoord. in feite alsnog worden doorlopen om te kunnen toetsen of een voorstel redelijk is - PZBs moeten worden opgeleid om VSOs te kunnen sluiten
<p>2b VSO tot €50k (incl. WS) met eerste voorstel vanuit PZB</p>	~2.000-4.000 ouders die schikken	<p><i>Voor ouders die niet schikken</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gering effect op wacht- en doorlooptijd, gezien het lage verwachte aantal schikkingen (doch hoge onzekerheid) 			
Best scorende sub-optie	Impact: Laag // Haalbaarheid: Laag-Medium				



2

Vaststellingsovereenkomst (3/3)

Verdere onderbouwing aantallen

Sub-optie

2a

Schikken tot €50k (incl. WS) met eerste voorstel vanuit ouder

2b

Schikken tot €50k (incl. WS) met eerste voorstel vanuit PZB

Omschrijving van populatie

- Melders die door de lichte toets zijn gekomen...
- ...**én bereid én** in staat zijn om te schikken (d.w.z. voldoende inzicht in eigen situatie om goede afweging te kunnen maken)

Aannames en variabelen

Nog ~37.000 IB uit te voeren (45.000 melders; eind 2021 8.000 IB afgerond cf. planning)

% ouders dat door lichte toets komt ~60%

% ouders dat door de lichte toets komt en bereid en in staat is om te schikken ~10-20%

Berekening

37.000 [# ouders die nog geen IB hebben gehad] * 60% [# ouders die door LT komen] * 10%-20% [aantal ouders die bereid zijn te schikken] =
~2.000-4.000 ouders die schikken

NB: Dit percentage is een eerste zéér hoog over inschatting, o.a. gebaseerd op de eerste enquête resultaten die laten zien dat weinig ouders zicht hebben op waar ze exact recht op hebben (N=40)



3 Commissie van Wijzen (1/2)

Uitwerking sub-opties

Kern | Doorlooptijd van de integrale beoordeling voor ouders verkorten (zeker wanneer het dossier niet al te complex is) door de CvW stap waar mogelijk over te slaan

Sub-optie	3a CvW niet maar laten toetsen bij "evident geen recht"	3b CvW niet meer laten toetsen bij gedeeltelijke afwijzing	3c CvW uberhaupt niet meer laten toetsen (afschaffen)
Korte uitleg	<ul style="list-style-type: none"> - Ouders die zijn/worden afgewezen vanwege 'evident geen recht', worden niet aan CvW voorgelegd - Beoordeling wordt vastgesteld obv "4 ogen" principe bij beos 	<ul style="list-style-type: none"> - Ouders waarvoor slechts enkele jaren zijn afgewezen, worden niet aan CvW voorgelegd - Beoordeling wordt vastgesteld obv "4 ogen" principe bij beos 	<ul style="list-style-type: none"> - Geen enkel dossier wordt aan CvW voorgelegd - Beoordelingen worden vastgesteld obv "4 ogen" principe bij beos
Rationale	<ul style="list-style-type: none"> - Doorlooptijden beperken voor ouders, door processtap weg te nemen die oordeel meestal niet veranderd (in ~5% van gevallen komt CvW tot andere conclusie dan beoteam) 		
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> - De bestaande besluiten van CvW worden goed gedocumenteerd en voor precedent aangenomen 		



3 Commissie van Wijzen (2/2)

Evaluatie op impact en haalbaarheid

Sub-optie	Impact			Haalbaarheid	
	Aantal ouders	Sneller of beter voor ouders?	Effectief voor <u>uitvoering</u> ?	Juridische houdbaarheid <i>Zie ook aparte notitie</i>	Implementatiegemak
3a CvW niet meer laten toetsen bij "evident geen recht"	PM ouders niet meer getoetst	- Zeer verwaarloosbare impact op wacht- en doorlooptijden voor ouders, gezien de snelle doorlooptijd bij CvW op het moment (~1 dag); d.w.z. CvW is op dit moment geen 'bottle neck' - Neemt een waarborg voor ouders in het proces weg; in ~5% van gevallen oordeelt CvW anders over een afwijzing dan beo teams	- Zeer verwaarloosbare impact op de uitvoering, gezien de snelle doorlooptijd bij CvW op het moment (~1 dag); d.w.z. CvW is op dit moment geen 'bottle neck'	- Nog met DGFZ/DJZ te bespreken	- Relatief simpele aanpassing in het proces vereist, zodat '4 ogen principe' bij beoteams wordt toegepast
3b CvW niet meer laten toetsen bij gedeeltelijke afwijzing	PM ouders niet meer getoetst				
3c CvW überhaupt niet meer laten toetsen (afschaffen)	PM ouders niet meer getoetst				

Best scorende sub-optie **Impact: Laag // Haalbaarheid: Medium**



4 Behandeltermijnen (1/2)

Uitwerking sub-opties

Kern | Behandeltermijnen aanpassen aan realiteit, zodat ouders realistische beloftes wordt gedaan (nu start IB gemiddeld ~3.5 maanden ná verstrijken wettelijke termijn). Dit biedt meer zekerheid en perspectief

Sub-optie

Korte uitleg

4a Totale behandeltermijn verlengen naar 24 maanden voor alle ouders

- LT moet zijn afgerond binnen 6 maanden na aanmelding en IB binnen 24 maanden na aanmelding; er zijn dan dus *minstens* 18 maanden om IB uit te voeren na afronding LT
- Dit geldt zowel voor ouders die al in het proces zitten, als toekomstige melders

4b Totale behandeltermijn verlengen naar 24 maanden voor toekomstige melders

- LT moet zijn afgerond binnen 6 maanden na aanmelding en IB binnen 24 maanden na aanmelding; er zijn dan dus *minstens* 18 maanden om IB uit te voeren na afronding LT
- Dit geldt alleen voor toekomstige melders

Rationale

- Realistische beloftes doen aan ouders

- Bezwaren & in gebreke stellingen voorkomen, zodat Bezwarenstroom behapbaar blijft en bezwaren goed kunnen worden behandeld

Randvoorwaarden

- Ouders worden op enigerwijze (financieel of anders) gecompenseerd voor langere wachten



4 Behandeltermijnen (2/2)

Evaluatie op impact en haalbaarheid

Sub-optie	Impact			Haalbaarheid	
	Aantal ouders	Sneller of beter voor ouders?	Effectief voor uitvoering?	Juridische houdbaarheid <i>Zie ook aparte notitie</i>	Implementatiegemak
4a Totale behandeltermijn vanaf moment van aanmelden verlengen naar 24 maanden voor <u>alle ouders</u>	~37.000 ouder (alle ouders die dan nog in proces zitten)	<ul style="list-style-type: none"> - Verlengen van behandeltermijnen biedt ouders een meer realistisch perspectief (op dit moment wordt pas ~3.5 mnd ná het verstrijken van de behandeltermijn met de int. beoord. gestart) - Verder zijn er geringe voordelen voor ouders verbonden aan het verlengen van de termijnen 	<ul style="list-style-type: none"> - Door behandeltermijn te verlengen, wordt vermoedelijk een zeer groot aantal in gebreke stellingen voorkomen: het behandelen van in gebreke stellingen vraagt capaciteit van de organisatie. Door deze te voorkomen, kan de capaciteit elders worden ingezet 	<ul style="list-style-type: none"> - Termijnen aanpassen voor ouders die al in het proces zijn, is strijdig met het rechtszekerheidsbeginsel en fair trial ('tijdens het spel de spelregels veranderen') - Dit ontnemt een vorm van rechtsbescherming, namelijk de optie om naar de rechter te gaan wanneer een ouder lang moet wachten 	<ul style="list-style-type: none"> - Geen uitvoeringstechnische aanpassingen vereist
4b Totale behandeltermijn vanaf moment van aanmelden verlengen naar 24 maanden voor <u>nieuwe melders</u> Best scorende sub-optie	Enkel de ouders die zich nog gaan melden vanaf het moment dat de wetswijziging van kracht is	<ul style="list-style-type: none"> - Verder zijn er geringe voordelen voor ouders verbonden aan het verlengen van de termijnen 	<ul style="list-style-type: none"> - Door behandeltermijn te verlengen, wordt vermoedelijk een zeer groot aantal in gebreke stellingen voorkomen: het behandelen van in gebreke stellingen vraagt capaciteit van de organisatie. Door deze te voorkomen, kan de capaciteit elders worden ingezet 	<ul style="list-style-type: none"> - Voor nieuwe melders mogen behandeltermijnen worden aangepast - Echter moet richting de TK betoogd worden waarom verlengde termijn noodzakelijk is (normaliter is een redelijke termijn 6 weken, voor int. beoord. geldt op dit moment al 6+6 mnd) 	<ul style="list-style-type: none"> - Geen uitvoeringstechnische aanpassingen vereist

Best-scorende sub-optie **Impact: Laag // Haalbaarheid: Hoog**



5 Aantal beschikkingen (1/2)

Uitwerking sub-opties

Kern | Aantal beschikkingen (nu gemiddeld PM) verminderen, om proces voor ouders overzichtelijker te maken; verminderen van 'papiermoeras' voor zowel ouder als uitvoering

Sub-optie

Korte uitleg

5a

3 beschik., zónder
vooraankondiging

- Ouders ontvangen max. 3 beschikkingen: 30k, IB, CWS
- Alle regelingen en alle jaren worden in de IB gecombineerd tot één beschikking
- Ouders ontvangen géén vooraankondiging op de IB beschikking

5b

3 beschik., mét
vooraankondiging; uitbetalen
na definitieve beschikking

- Ouders ontvangen max. 3 beschikkingen: 30k, IB, CWS
- Alle regelingen en alle jaren worden in de IB gecombineerd tot één beschikking
- Ouders ontvangen een vooraankondiging op de IB beschikking; betaling vindt plaats na de definitieve beschikking

5c

3 beschik., mét
vooraankondiging; uitbetalen
na vooraankondiging

- Ouders ontvangen max. 3 beschikkingen: 30k, IB, CWS
- Alle regelingen en alle jaren worden in de IB gecombineerd tot één beschikking
- Ouders ontvangen een vooraankondiging op de IB beschikking; betaling vindt plaats na de vooraankondiging
- Na de definitieve beschikking vindt evt. extra betaling plaats

Rationale

- Proces voor ouders én uitvoering overzichtelijker en duidelijker maken, met minder 'papiermoeras'

- Geen (soms enigszins gekunstelde) uitbetalingen meer tussen vooraankondiging en def. beschikking (bijv. rente)

- Mogelijkheid om extra toelichting mee te sturen in de vooraankondiging, en biedt ouders gelegenheid zienswijze in te dienen

- Ouders snel uit nood helpen

Randvoorwaarden

- Heldere schrijfinstructies voor hoe de overkoepelende IB beschikking dient te worden opgesteld



5 Aantal beschikkingen (2/2)

Evaluatie op impact en haalbaarheid

Sub-optie	Impact			Haalbaarheid	
	Aantal ouders	Sneller of beter voor ouders?	Effectief voor uitvoering?	Juridische houdbaarheid <i>Zie ook aparte notitie</i>	Implementatiegemak
5a 3 beschikkingen (30k, IB, CWS), zónder vooraankondiging op IB besch.		<ul style="list-style-type: none"> - Meer duidelijkheid (geen papierenmoeras met veel verschillende beschikkingen) - Geen mogelijkheid voor ouders om zienswijze in te dienen 	<ul style="list-style-type: none"> - Duidelijkheid en effectiviteit bij opstellen beschikkingen; gebeurd nu niet op eenduidige wijze - Maar één uitbetaling na beschikking (hoeft niet meer te corrigeren voor rente etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Nog te bespreken met DGFZ/DJZ of alle regelingen en alle jaren binnen de int. beoord. in één beschikking mogen worden gevat 	<ul style="list-style-type: none"> - Naar alle waarschijnlijkheid relatief grote systeem-aanpassingen vereist om een gecombineerde beschikking voor de int. beoord. mogelijk te kunnen. Dit vereist hoge doorlooptijd
5b 3 beschikkingen (30k, IB, CWS), mét vooraankondiging op IB besch.; uitbetalen ná de definitieve beschikking Best scorende sub-optie	~37.000 ouders (alle ouders die dan nog in proces zitten áls dit wettelijk mag)	<ul style="list-style-type: none"> - Meer duidelijkheid (geen papierenmoeras met veel verschillende beschikkingen) 	<ul style="list-style-type: none"> - Duidelijkheid en effectiviteit bij opstellen van beschikkingen; gebeurd nu niet op eenduidige wijze - Maar één uitbetaling na beschikking (hoeft niet meer te corrigeren voor rente etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Optie 5a (wegnemen van vooraankondiging) vereist in elk geval een beleidsaanpassing, gezien een vooraankondiging in de compensatieregeling is opgenomen 	
5c 3 beschikkingen (30k, IB, CWS), mét vooraankondiging op IB besch.; uitbetalen ná de vooraankondiging		<ul style="list-style-type: none"> - Meer duidelijkheid; geen papierenmoeras met veel verschillende beschikkingen - Ouders ontvangen snel een eerste bedrag na de vooraankondiging (maar noodzaak hiertoe is afgenomen sinds de Catshuisregeling) 	<ul style="list-style-type: none"> - Duidelijkheid en effectiviteit bij opstellen beschikkingen; gebeurd nu niet op eenduidige wijze - Mogelijk (kleine) extra uitbetaling nodig na def. beschikking, met soms complexe berekening voor bijv. rente 		
Best-scorende sub-optie Impact: Hoog // Haalbaarheid: Laag-Medium					



Toeslagen
Ministerie van
Financiën



Toeslagen
Ministerie van Financiën

Concept – plan voor
herijking van aanpak
van hersteloperatie
7 september



De herijking: van problemen en losse ideeën naar een verbeterd en samenhangend ouderproces

September

Beeldvorming (~4 weken)

Het herijkingsteam brengt de **specifieke problemen en behoeften van de bijna 50.000 ouders in kaart**. Een **Ouderonderzoek** met een enquête, oudergesprekken en data-analyse helpt hierbij. Op basis hiervan worden **segmenten van behoeften** geschetst. Dit vormt de grondslag voor het nieuwe ouderproces.

Er starten werkgroepen Financieel herstel, Emotioneel herstel, Leven op de rit en Herstel relatie overheid om – **in co-creatie met de uitvoering, ouders en andere betrokken partijen** – te zoeken naar **oplossingen voor de belangrijkste kernproblemen**.

Voor deze potentiële oplossingen schetst het herijkingsteam de **impact op ouders** en de verwachte **uitrol- en uitvoeringslast (effort)**.

De **Kamer wordt geïnformeerd** over het proces en de **uitkomsten van het Ouderonderzoek**.

*Op versneld tempo ten opzichte van de rest van het plan verkent het Ministerie van Financiën **eventueel benodigde wetwijzigingen** voor Financieel herstel.*

Oktober

Oordeelsvorming (~4 weken)

In deze fase volgt een **samenhangende selectie van kansrijke verbeterideeën**: welke ideeën zijn in samenhang kansrijk, en wat valt af? Dit gebeurt **samen met ouders, uitvoering en opnieuw experts en andere betrokkenen**.

Kansrijk betekent: een sterk positieve impact voor ouders die in verhouding staat tot de nadelen en implementatie-/uitvoeringslast (effort). In samenhang betekent: het selecteren van **oplossingen die verenigbaar zijn met elkaar** en die **als optelsom bijdragen aan de hersteldoelen**.

De stroom Ouderbeleving **co-creëert samen met ouders een ontwerp voor een verbeterd ouderproces** waarin de oplossingen verwerkt zijn. Het herijkingsteam werkt ook uit wat dit betekent voor het **vernieuwde uitvoeringsproces**.

In een technische briefing wordt de **Tweede Kamer meegenomen in de afwegingen**.

November

Besluitvorming (~4 weken)

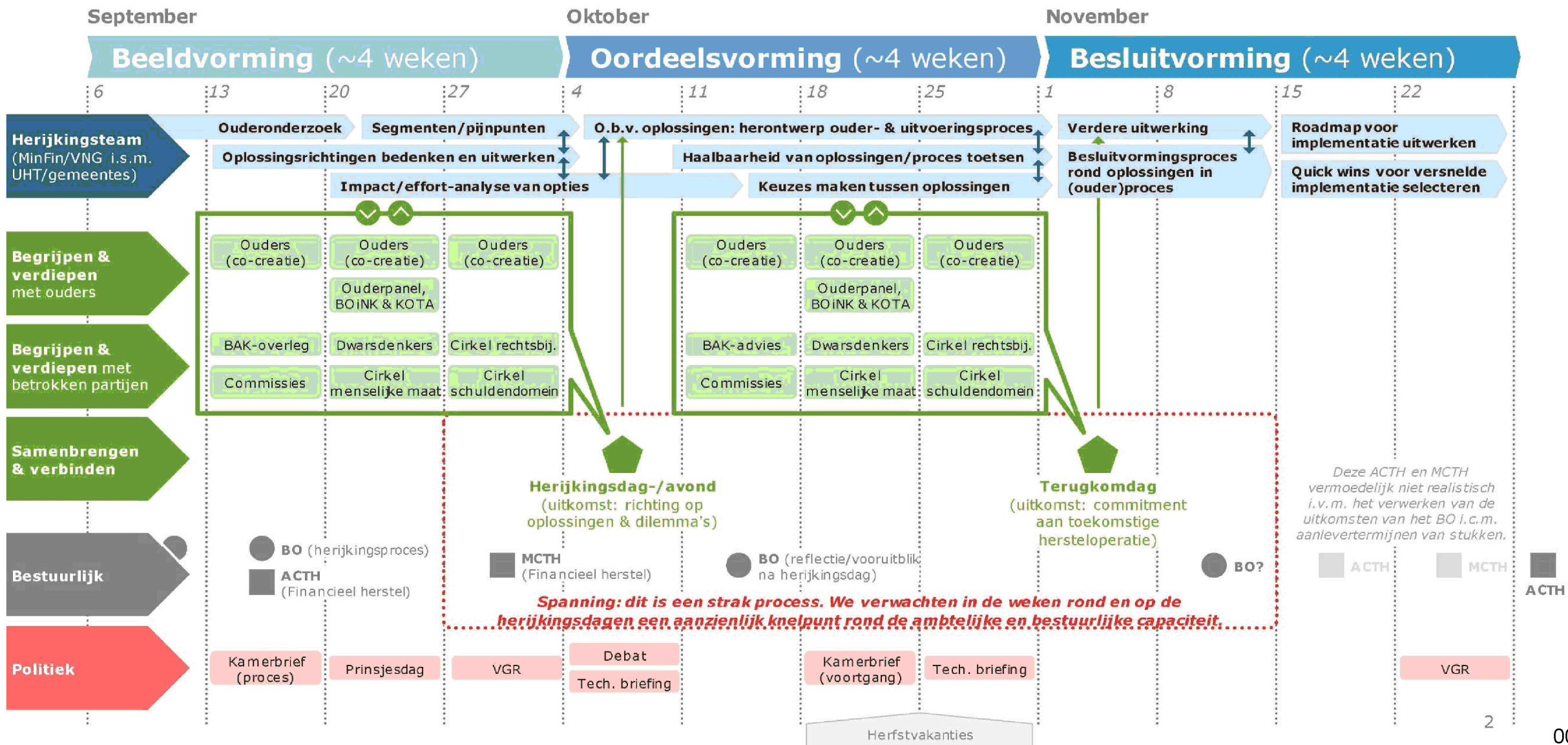
We **besluiten over de belangrijkste veranderingen** op ambtelijk en bestuurlijk niveau.

We streven hierbij naar **gedragen en transparante besluitvorming** door het Ministerie en de VNG/gemeenten **in samenspraak met ouders en belangrijke betrokken partijen**. De **Tweede Kamer wordt betrokken** in de belangrijkste keuzes en dilemma's.

We vertalen het ontwerpproces voor ouders en uitvoering naar een **roadmap voor implementatie** vanaf maart/april 2022.

Waar mogelijk selecteren we **quick wins voor implementatie vanaf januari 2022**.

Herijkingsproces inclusief betrokkenheid van belangrijkste partijen



Detail | Twee herijkingsdagen met alle belangrijke betrokkenen bepalen het ritme van het herijkingsproces

Vorbereiding op eerste dag

Uitkomsten van
probleemanalyse
en conclusies uit
Onderzoek

Set van concrete
oplossings-
richtingen

Eerste impact/effort
-analyse van
oplossingsrichtingen

Schets van dilemma's
die we zien ontstaan

*Bovenstaande al in
samenwerking met
aanwezigen op dag
(in weken ervoor).*

1

Herijkingsdag

Overdag – ambtelijk:
Plenaire sessie met
beeld van
**hersteloperatie,
knelpunten en
Ouderonderzoek**

Break-outs waarin we
**verdiepen op
segmenten,
oplossingen**, o.a.
impact en effort, en
**verkennen waar we
consensus zien
(richting geven), en
waar nog dilemma's**

*Namiddag en avond –
bestuurlijk:*
**Dinerdiscussie over
oplossingen en
dilemma's** (na
presentaties van
ambtelijke teams)

Wat hebben we na de dag

Creatie van scherp
**bewustzijn van
complexiteit en
dilemma's** bij alle
aanwezigen

Gedeeld begrip van
segmenten onder
ouderbehoeften

Concrete **richting op
oplossingen** waar
voldoende (positieve of
negatieve) consensus
over bestond

**Gevoel bij
bestuurlijke
afwegingen** bij
belangrijke dilemma's,
wat helpt bij verdere
uitwerking van ideeën

Vorbereiding op tweede dag

Schiften van
oplossingsrichtingen
voor nieuwe ouder- en
uitvoeringsproces

Aanscherpen van
oplossingsrichtingen
die nog kansrijk zijn

En op basis daarvan:
Ontwerp voor
toekomstige ouder-
/uitvoeringsproces

Toets op haalbaarheid
/ uitvoerbaarheid

2

Terugkomdag

Recap van uitdagingen
en vorige herijkingsdag

Scherp beeld van
**oplossingen die
afvielen versus
kansrijk** werden
geacht, inclusief
**gedeelde
onderbouwing**

Schets van
**resulterende
ouderproces** (incl.
uitvoeringsproces)

Discussie en zo
richting op **resterende
vragen en dilemma's**

**Symbolische
afsluiting**

Wat hebben we na de dag

**Inzicht in
afwegingen** met
betrekking tot
oplossingen –
waarom is het een
wel meegenomen, en
het ander niet?

**Inzicht in hoe
oplossingen leiden
tot nieuwe proces**
voor ouders en
uitvoering

**Gedragen
toekomstbeeld** van
hersteloperatie onder
aanwezigen

Actieve inzet van Staatssecretaris vereist om de juiste aanwezigen op deze dagen en ter voorbereiding te garanderen



Detail | Overzicht van belangrijkste betrokkenen bij herijking (buiten de politieke ambtsdragers)

Continue samenwerking tijdens herijking

Het **herijkingsteam** is een **MinFin- /VNG-team** dat steeds samenwerkt met in ieder geval:

- **Ouders**
- **Beleid** (SR&B, FEZ, DGFZ, C&R, DJZ)
- **Uitvoering** (UHT, VNG, gemeentes, commissies, andere departementen)

Betrokken ouderorganisaties

- **Ouderpanel**
- **BOiNK**
- Eventueel **andere ouderorganisaties** (zoals **KOTA**)

Betrokken experts

- **BAK** (formele rol)
- **Dwarsdenkers** (informele rol)
- **Commissies** (naast uitvoerder ook expert)

Cirkel Menselijke maat

- **Nationale Ombudsman & Kinderombudsman**
- **Slachtofferhulp Nederland** (tevens externe uitvoerder)
- **College voor de Rechten van de Mens** (tevens externe uitvoerder)
- Nog te bepalen: **organisaties uit specifieke lokale gemeenschappen**
- ...

Cirkel Rechtsbijstand

- **Raad voor Rechtsbijstand**
- **Nederlandse Orde van Advocaten**
- **Leidende advocaten** van gedupeerde ouders
- ...

Cirkel Schuldendomein

- **Bewindvoerders**
- **Kredietbanken**
- **DUO**
- **UWV**
- ...

Detail | De specifieke, concrete *deliverables* per procesfase

	September	Oktober	November
	Beeldvorming (~4 weken)	Oordeelsvorming (~4 weken)	Besluitvorming (~4 weken)
Uitkomsten Ouderbeleving (ouderproces)	<ul style="list-style-type: none">- Afronding van Ouderonderzoek- Inzicht in problematiek en behoeften van huidige ouderpopulatie- Segmentering van ouderbehoeften o.b.v. problematiek en behoeften- Per segment: belevingskaart met alle huidige pijnpunten in ouderproces	<ul style="list-style-type: none">- Per segment: schets van toekomstig, verbeterd ouderproces op hoofdlijnen- Inschatting van implementatie-/uitvoeringslast (effort) van de potentiële verbeteringen in het ouderproces- Voorselectie van verbeteringen o.b.v. impact/effort-analyse- Validatie bij ouders van nieuwe procesontwerp	<ul style="list-style-type: none">- Keuze/besluit over de belangrijkste veranderingen in het ouderproces<ul style="list-style-type: none">• Met ouders• Met de uitvoering en commissies• Op ambtelijk niveau• Op bestuurlijk niveau- Roadmap voor implementatie vanaf maart/april 2022<ul style="list-style-type: none">• Met selectie van quick wins voor implementatie vanaf januari 2022
Uitkomsten Financieel herst. Emotioneel herst. Leven op de rit, Herstel relatie (concrete, materiële aanbod aan ouders)	<ul style="list-style-type: none">- Selectie van de op te lossen kernproblemen per stroom- Uitwerking van de belangrijkste alternatieve oplossingsrichtingen per kernprobleem in iedere stroom:<ul style="list-style-type: none">• Beoogde verandering• Impact: op ouders• Effort: implementatie-/uitvoeringslast• Randvoorwaarden voor inbedding in integrale ouderproces- Eerste impact/effort-analyse van de oplossingsrichtingen met oog op:<ul style="list-style-type: none">• Ouders• Uitvoering• Financieel-juridische afdelingen- Eventueel: Besluit over aanpassingen van wet t.b.v. Financieel herstel	<ul style="list-style-type: none">- Selectie van belangrijkste, samenhangende oplossingsrichtingen Financieel herstel, Emotioneel herstel & Brede hulp o.b.v. impact/effort-analyse én integrale inpasbaarheid- Schets van toekomstige integrale uitvoeringsproces op hoofdlijnen<ul style="list-style-type: none">• Verdeling taken, rollen en verantwoordelijkheden• Belangrijkste implicaties voor (inrichting van) huidige uitvoeringsorganisatie• Koppeling tussen delen/organisaties- Validatie van uitvoeringsproces bij:<ul style="list-style-type: none">• UHT• Gemeentes• Commissies	<ul style="list-style-type: none">- Keuze/besluit over oplossingsrichtingen:<ul style="list-style-type: none">• Op ambtelijk niveau• Op bestuurlijk niveau• Bij dilemma's: voorleggen aan Kamer- Roadmap op hoofdlijnen voor implementatie vanaf maart/april 2022<ul style="list-style-type: none">• Met selectie van quick wins voor implementatie vanaf januari 2022

Herijking Hersteloperatie Bestuurlijk Gesprek

8 september 2021

10:00-12:00

Binnen de hersteloperatie ligt de focus momenteel op drie trajecten die parallel lopen

1

Ouders helpen door de uitvoering van de bestaande regelingen/hulp

Binnen gemeentes en UHT werken honderden medewerkers aan het bieden van hulp en financiële tegemoetkoming aan ouders.

2

Uitwerking van aanvullende regelingen

Nieuwe regelingen voor schuldenproblematiek, kinderen, ex-partners en gedupeerden bij andere toeslagen worden op dit moment concreet ingevuld, binnen de kaders zoals besproken met de Kamer voor het reces.

3

Herijking van de aanpak en governance van de hersteloperatie

In het afgelopen jaar is de reikwijdte van de hersteloperatie en het aantal betrokken private en publieke partijen enorm gegroeid. Daarbij is het aantal mensen dat zich meldde als gedupeerde gestegen tot bijna 50.000. Het is noodzakelijk om opnieuw over de hersteloperatie en de governance na te denken.

Doel en agenda van bestuurlijke gesprekken

Bestuurlijk gesprek op woensdag 8 september

In dit gesprek streven we naar een gedeeld beeld op bestuurlijk niveau van zorgen en wensen, en verkennen we hoe we omgaan met verschillende dilemma's.

- A Delen van beelden:** wat gaat goed, waar liggen kansen en wat moet echt anders of beter?
- B Dilemma's in kaart:** welke worstelingen ervaren we en hoe willen we hiermee omgaan?
- C Ambtelijke probleemanalyse rond aanpak voor ouders:** herkennen we de knelpunten en welke aanvullingen zien we?

Volgende bestuurlijke gesprek

In dit gesprek streven we naar een gedeeld beeld op bestuurlijk niveau van mogelijke oplossingsrichtingen, en staan we stil bij de planning van het verdere traject.

- 1. Delen van oplossingsrichtingen:** welke mogelijkheden en kansen zien we?
- 2. Plan voor herijking van aanpak:** welke tijdslijn en betrokkenen zien we?
- 3. Plan voor herijking van governance:** welk vervolg zien we voor ons?

*Bovenstaande nader vast te stellen
o.b.v. gesprek van woensdag 8 september*

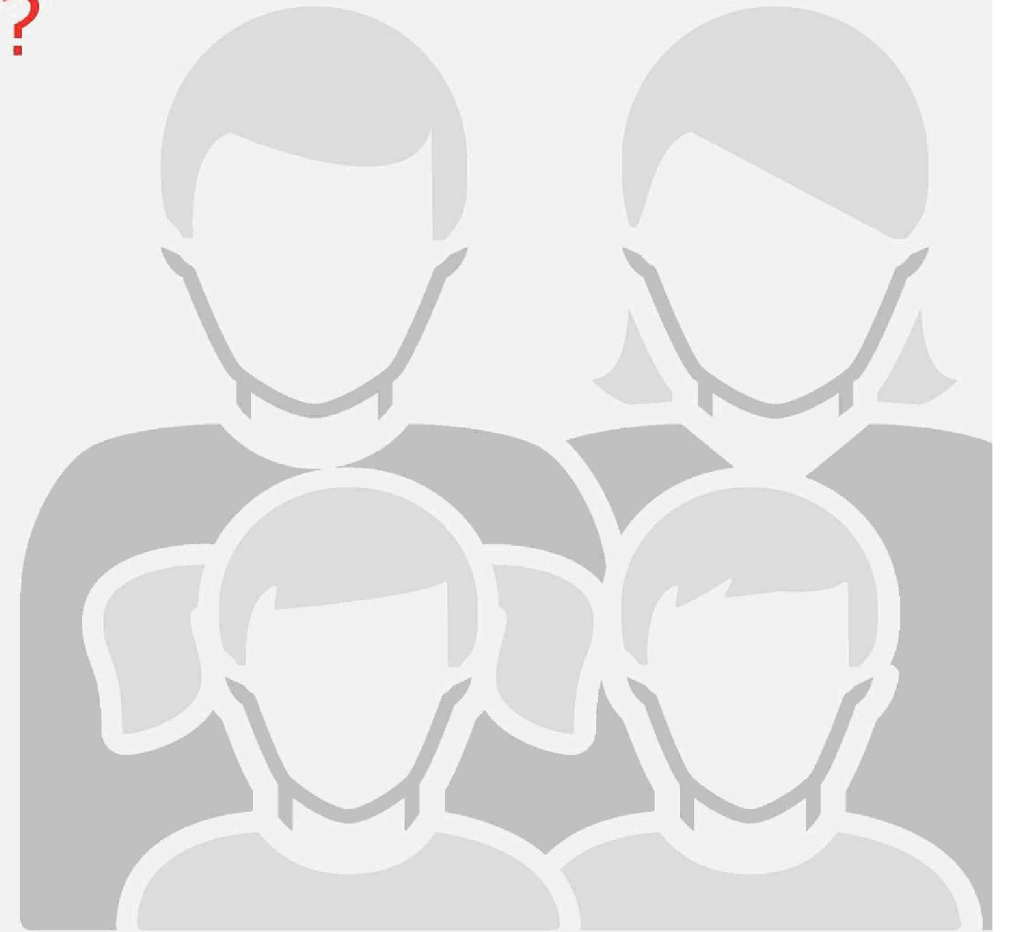


Delen van beelden

Het delen van beelden: hoe kijken we nu naar de hersteloperatie?

Met de blik op de hersteloperatie...

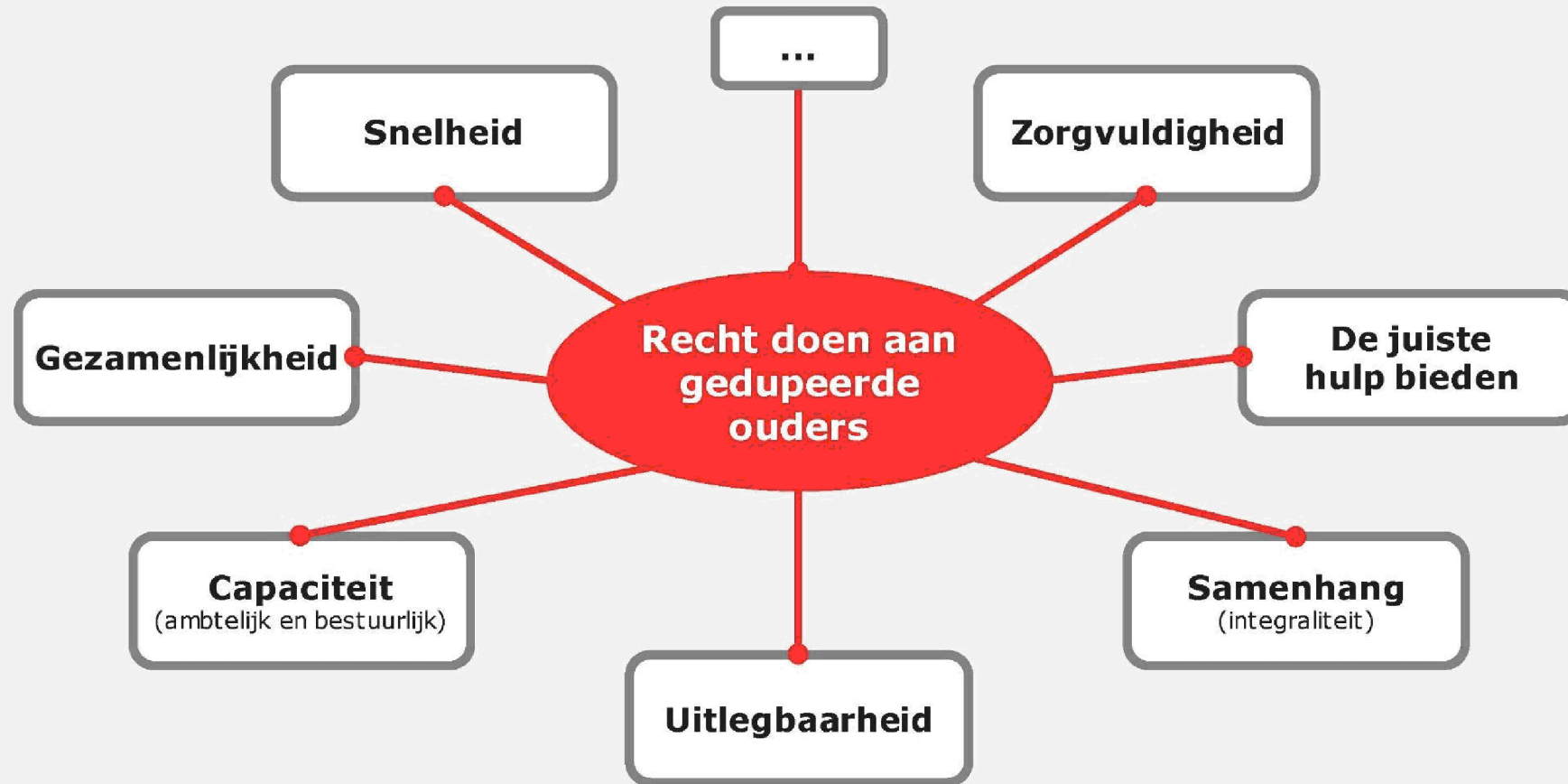
- 1** Wat gaat goed?
- 2** Waar liggen nog kansen?
- 3** Wat moet echt anders of beter?



B

Dilemma's in kaart




De hersteloperatie moet aan een groot aantal wensen en verwachtingen voldoen



De wensen en verwachtingen zijn niet altijd (goed) met elkaar verenigbaar

Dilemma's (niet uitputtend)

Toelichting

 Ruimhartigheid ⇔ uitlegbaarheid/doelmatigheid	<i>De regelingen en hulpvoorzieningen voor gedupeerde ouders zijn nu vaak genereuzer dan voor burgers met problemen die los staan van toeslagen; er ontstaat bovendien concurrentie aan 'het loket' (bijv. wie voorrang krijgt op wonen/ggz-wachlijsten)</i>
 Snelheid ⇔ zorgvuldigheid en gezamenlijkheid (ook met oog op capaciteit als beperkende factor)	<i>Met snelheid maar tegelijkertijd óók zorgvuldig én in gezamenlijkheid werken aan regelingen voor kinderen/ex-partners/niet-KOT, de herijking én de reguliere uitvoering vraagt erg veel ambtelijke en bestuurlijke capaciteit (die niet altijd beschikbaar is)</i>
 Gezamenlijkheid ⇔ autonomie van bestuurslagen	<i>Het is mogelijk dat er na ambtelijke co-creatie, en bestuurlijk overleg over resterende dilemma's, een gezamenlijke zienswijze wordt geformuleerd waar de Kamer vervolgens (anders) over besluit. In hoeverre zijn alle bestuurslagen gebonden aan die uitkomst?</i>
Snelheid ⇔ samenhang/integraliteit	<i>Snel keuzes maken op deelgebieden versus toewerken naar een samenhangend geheel</i>
Generiek (gelijkheid) ⇔ specifiek (oog voor individu)	<i>Oog voor de mens (specifieke hulp/maatwerk) kan tot ongelijkheid leiden</i>
Focus op individu ⇔ de groep (gedupeerden) ⇔ de samenleving	<i>Ouder die nu geholpen wordt, versus wachtende, versus rest van land heeft ander belang</i>
Running the business versus changing the business	<i>Het herstelproces verbeteren versus de draaiende machine draaiende houden</i>
...	



Bespreekpunt: Hoe willen we met deze dilemma's omgaan?



Ambtelijke probleemanalyse

Ambtelijk is er tijdens de zomer een startpunt voor de probleemanalyse opgesteld

Ambtelijk is er een startpunt voor de probleemanalyse opgesteld

- Opgesteld door het Kernteam Herijking (samengesteld vanuit VNG en Ministerie van Financiën/Toeslagen)

Dit startpunt wordt in de komende weken verder verrijkt

- Bestuurlijke beelden worden vanuit deze sessie meegenomen
- Daarnaast vindt een Ouderonderzoek plaats (gesprekken, enquête en data-analyse) om meer inzicht te krijgen in de huidige karakteristieken, problemen en behoeften van de mensen die zich melden bij de hersteloperatie. De resultaten hiervan worden midden september verwacht.
- Er wordt met betrokken partijen en experts gesproken over hun beeld bij de (knelpunten van de) hersteloperatie

De probleemanalyse heeft zich **toegespitst op de vier hersteldoelen richting gedupeerde ouders**: financieel herstel, emotioneel herstel, leven op de rit (brede hulp) en herstel van relatie met de overheid

*Zie bijlage voor de
ambtelijke probleemanalyse* 

Twee bespreekpunten:

1. Herkennen we deze probleemanalyse?
2. Welke aanvullingen en/of aanscherpingen zijn er verder nodig?

Bijlage #1

Ambtelijke probleemanalyse

De hersteloperatie begint niet vanaf nul – op dit moment worden ouders al actief geholpen

In september...

Catshuisregeling

- **€30.000 is uitbetaald aan 90% van de ouders die dit kregen toegekend** (20.000 ouders); naar verwachting is dit voor een groot deel van de ouders genoeg voor de gehele financiële schade
- Voor bijna 75% van de meldpopulatie de lichte toets voltooid (en meestal vertaald in een betaling als daar recht op bleek); de resterende 25% wordt zo snel mogelijk geholpen

Brede hulp

- **Meer dan de helft van de gemeenten geeft aan een passend hulpaanbod** te hebben
- Velen vragen hulp met **financiën/schulden**, maar ook **verlichting stress/emotionele hulp**
- Samen met gedupeerden en ervaringsdeskundigen worden nu **lotgenotenbijeenkomsten** georganiseerd om **ervaringen te delen**, en om in gesprek te gaan over benodigde hulp/behoefte

Schuldenaanpak

- Voor alle mensen die zich melden bij UHT worden de **publieke schulden gepauzeerd**
- **Alle betrokken rijksorganisaties zijn gestart met kwijtschelden**; lokale overheden deels ook
- Er is een **eenduidig proces voor ouders in de MSNP en WSNP**; medio september hebben de betrokken rijksorganisaties alle WSNP- en MSNP-gedupeerden kwijtgescholden

Zes overkoepelende problemen binnen herstel

1 Te veel een financieel-juridisch antwoord op emotionele behoeften van ouders

Er is veel focus op een rationele uitvoering van regelingen op het gebied van financieel herstel en praktische hulp van gemeenten, terwijl de problematiek en behoeften van ouders veelal op het emotionele vlak liggen. Het emotioneel herstel, in de vorm van rust, begrip, erkenning en verwerking, is nog onvoldoende ingevuld. Dit geldt zowel direct (concreet hulpaanbod) als indirect (heling via een prettig en waardig herstelproces).

2 Onvoldoende differentiëring tussen ouders in verschillende situaties – proces is nu 'one size fits all'

Op dit moment wordt het proces voor ouders nauwelijks afgestemd op de specifieke situatie van de ouder; bijna alle ouders doorlopen hetzelfde (lange) proces. Er is dus weinig onderscheid tussen ouders wat betreft de herstelcomponenten die zij aangeboden krijgen of gebruiken (bijv. integrale beoordeling), en er is ook weinig onderscheid wat betreft het *moment* van afronding.

3 Geen goede afronding, ook door onduidelijkheid over wat wel en wat niet bij herstel hoort

Op dit moment is er geen goed ingevulde vorm van afronding waarmee ouders het verleden en hun herstelproces kunnen afsluiten (zie de stroom ouders die, ook zonder financiële reden, naar de integrale beoordeling en CWS wil). Wat daarbij meespeelt: door de stapeling van (financiële) regelingen en het brede aanbod van hulp(voorzieningen), is niet altijd duidelijk waar herstel begint, en waar (het recht op) hulp/herstel eindigt.

4 Geen adequate afbakening en koppeling tussen de verschillende herstelcomponenten

Het sterk gegroeide aanbod van hulpvoorzieningen en regelingen is versnipperd en nog niet op een intuïtieve wijze 'aan elkaar geknoopt' (noch voor ouders, noch voor de uitvoering). Dat maakt het herstelproces voor ouders onoverzichtelijk en soms onprettig (bijv. vaak hetzelfde verhaal vertellen). In de uitvoering ontstaat onduidelijkheid over rollen, verantwoordelijkheden en er zijn (praktische) problemen rond gegevensuitwisseling.

5 Ouders wachten te lang zonder goed ingericht wachtproces

Op dit moment wachten tienduizenden ouders en andere personen die zich melden als gedupeerde op een volgende processtap. Zeker binnen het financieel herstel is dit urgent: begin 2022 wachten meer dan 20.000 ouders al langer dan een jaar op een integrale beoordeling. De wachperiode heeft geen vaste vorm en wordt vaak gekenmerkt door onzekerheid en onduidelijkheid. De koppeling aan een persoonlijk aanspreekpunt duurt lang.

6 Geen aangepaste route voor burgers die zich melden zonder kinderopvangtoeslagproblematiek

Ook burgers die niet getroffen zijn door de kinderopvangtoeslagproblematiek melden zich bij UHT of de gemeente, bijvoorbeeld met andere problemen in het financieel of sociaal domein. Zij stromen nu automatisch in bij het proces voor ouders (wat tot teleurstellingen én wachttijden leidt), in plaats van dat zij op een andere manier worden geholpen of doorverwezen binnen de overheid.