



Geannoteerde Agenda Voortgangsgesprek Stas HT met de Werkgroep Toeslagenadvocaten op 12 februari 2026 15:00 - 15:45 uur

*** Opening en mededelingen**

*** Trouw artikel rondom OG/S stukken en "alle op de zaak betrekking hebbende stukken"**

Verwachte inbreng Werkgroep Toeslagenadvocaten

De Werkgroep zal u tijdens het gesprek op basis van hun aangeleverde notitie een nadere toelichting geven over hun standpunten inzake de OG/S stukken en "alle op de zaak betrekking hebbende stukken" i.r.t. het gepubliceerde Trouw artikel van januari 2026.

Geadviseerde reactie

- ✉ U kunt de Werkgroep aangeven kennis te hebben genomen van hun aangeleverde notitie inzake OG/S en "alle op de zaak betrekking hebbende stukken" i.v.m. de gepubliceerde Trouw-artikel van januari 2026.
- ✉ U kunt de Werkgroep aangeven dat u in de notitie leest dat de Werkgroep het inzagerecht op grond van AVG vermengd met de civiele procedure en de bestuurlijke procedure. U kunt de Werkgroep aangeven dat het van belang is om dat goed scherp uit elkaar te trekken omdat dit verschillende rechtsgebieden zijn.
- ✉ U kunt aangeven dat u eerder met de Werkgroep heeft gesproken over OGS, de werkwijze en het verstrekken van dossiers. U kunt benadrukken dat wanneer er **geen sprake is van OGS (ook wel de OGS-nee)**, er evenmin sprake is van een besluit, aangezien dit een standaardkwalificatie betreft. In dat geval zijn er ook geen stukken aanwezig. Wanneer deze OGS-nee wordt betwist en het aannemelijk te maken is dat deze onterecht was, kan opnieuw een gerichte zoekopdracht worden gegeven. Het uitgangspunt is dat het proces van vaststellen van OGS secuur en deugdelijk was. Het verzoek voor een nieuwe zoekopdracht moet daarom wel goed worden onderbouwd.
- ✉ Voorts kunt u aangeven dat als er wel sprake is van een OGS kwalificatie (ook wel OGS-ja) deze vaststelling ergens op is gebaseerd. Indien gewenst kan het daarvoor gebruikte stuk of de stukken worden opgevraagd en zullen deze worden verstrekt.
- ✉ U kunt aangeven dat met de Werkgroep eerder was afgesproken dat eventuele afwijkingen van het afgesproken proces in de praktijk actief zou worden teruggekoppeld.
- ✉ Tot slot kunt u medelen dat de Kamer enkele vragen heeft gesteld en dat u daar momenteel druk mee bezig bent en dat dit heel goed wordt uitgezocht.

*** Mededelingen en stavaza rondom MijnHerstel en de herijking van de rechtsbijstandsregeling**

Geadviseerde mededelingen rondom MijnHerstel

- ✉ U kunt aangeven dat u op de hoogte bent van de aangeleverde signalenlijst over MijnHerstel en dat u blij bent met deze signalen, omdat dit laat zien waar wij iets te doen hebben.
U kunt de Werkgroep vragen of zij het gevoel heeft dat de signalen goed worden opgepakt en waar eventueel nog knelpunten of aarzeling zitten voor MijnHerstel, mede ook in het licht van het ruimhartige karakter van het forfaitaire kader.
- ✉ U kunt aangeven dat er inmiddels een advocatenloket is ingericht dat advocaten direct contact met juristen binnen de uitvoering van MijnHerstel mogelijk maakt en ruimte biedt voor dossierinhoudelijke vragen. U kunt aangeven dat u graag de eerste ervaringen met MijnHerstel hoort.
- ✉ U kunt aangeven dat wederzijds vertrouwen belangrijk is om MijnHerstel gezamenlijk te laten slagen. U kunt benadrukken dat advocaten hier een belangrijke rol hebben en dat we het niet vóór hen, maar mét hen vormgeven. U kunt tot slot benadrukken dat feedback altijd welkom is en actief wordt meegenomen in de verdere verbetering.

Geadviseerde mededelingen rondom de herijking van de rechtsbijstandsregeling

- ✉ U wordt geadviseerd de Werkgroep te informeren dat u heeft begrepen dat een eerste deel van de conceptversie van de herijkte rechtsbijstandsregeling op maandag 9 februari vertrouwelijk met de Werkgroep is gedeeld.
- ✉ U kunt aangeven te hebben begrepen dat er op dit moment nog aan een aantal punten wordt gewerkt, waaronder de toevoegingen voor MijnHerstel en de individuele berekening. Tot slot kunt u aangeven dat u verwacht hierover zo spoedig mogelijk te worden bijgepraat.



AFGESCHERMD
TER BESPREKING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Toeslagen

Uitvoeringsorganisatie
Herstel Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Planning Ouderdossier en toekomst persoonlijk dossier

Datum

2 oktober 2023

Notanummer

2023-0000220445

Bijlagen

1. Concept inhoudsopgave

Ouderdossier

2. Nota toekomst persoonlijk

dossier d.d. 2 oktober 2023

Aanleiding

UHT heeft in samenwerking met de werkgroep toeslagenadvocaten van de NOVA en in afstemming met de Oudercommissie, BAC en CWS één uniform dossier ontwikkeld: het Ouderdossier. Dit dossier wordt na implementatie door UHT aan ouders en advocaten verstrekt. In deze nota wordt u geïnformeerd over de planning van de implementatie en de afhandeling van de werkvoorraad. Ook informeren we u over het Ouderdossier als alternatief voor persoonlijk dossier.

Besprek- en beslispunten

Graag informeren en bespreken we met u:

- o het Ouderdossier als alternatief voor het persoonlijk dossier
- o de implementatie van het Ouderdossier en het Dossierteam
- o de werkvoorraadontwikkeling

Kern

- * Het Ouderdossier bestaat uit alle mogelijk relevante documenten uit het herstel-, CWS-, bezwaar-, én het persoonlijk dossier.
- * Het Ouderdossier is uitgebreider, maar veel compacter dan het persoonlijk dossier en voldoet volgens de toeslagenadvocaten en de Oudercommissie goed aan hun informatiebehoefte. Het blijft daarnaast mogelijk voor ouders om specifieke gegevens te ontvangen als zij daar om verzoeken.
- * Het vervangen van het persoonlijk dossier door het Ouderdossier stelt UHT in staat om meer Ouderdossiers op verzoek, bij bezwaar en CWS samen te stellen. De capaciteit die CAP/UHT B&I op dit moment inzet voor de huidige samenvattingen kan ook ingezet worden voor de Betaal & Verrekenoverzichten die op verzoek worden toegevoegd aan het dossier.
- * UHT kan het Ouderdossier ~2,5 jaar eerder verstrekken dan het persoonlijk dossier, als hiertoe besloten wordt.
- * Om het Ouderdossier sneller te verstrekken is UHT bezig om een proces van eenmalig samenstellen, lakken en verstrekken in te richten. Hiervoor wordt één dossierteam ingericht dat hier verantwoordelijk voor is. UHT verwacht eind april 2024 het dossierteam volledig operationeel te hebben.
- * UHT streeft er daarnaast naar om in december 2023 te starten met het verstrekken van de eerste Ouderdossiers.

Toelichting

De afgelopen maanden heeft UHT samen met de werkgroep toeslagenadvocaten van de NOvA en in afstemming met de Oudercommissie, BAC en CWS gewerkt aan de verbetering van de dossiersamenstelling en de uniformering van de verschillende typen dossiers die binnen UHT in omloop zijn. Het resultaat is het Ouderdossier dat alle mogelijk relevante stukken bevat voor ouders, advocaten, commissies en UHT (zie bijlage 1). Het Ouderdossier is uitgebreider, maar veel compacter dan het persoonlijk dossier en voldoet volgens de toeslagenadvocaten en de Oudercommissie goed aan hun informatiebehoefte. Het blijft daarnaast mogelijk voor ouders om specifieke gegevens te ontvangen als zij daar om verzoeken.

Dossier opvragen

Ouders kunnen op elk willekeurig moment hun Ouderdossier opvragen. UHT verstrekt het dossier dan met de tot dan toe beschikbare informatie. Bij de start van de Integrale Beoordeling (IB) worden ouders en advocaten geïnformeerd over de documenten die zij ontvangen tijdens de IB. Dit zijn in ieder geval het feitenoverzicht met informatie uit de systemen én het informatie & beoordelingsformulier met daarin het ouderverhaal en de beoordeling van het herstelverzoek. Als een ouder of advocaat behoefte heeft aan extra stukken, dan kunnen zij dit aangeven bij de PZB'er waarna het dossier wordt verstrekt. Dit sluit ook aan bij de behoefte van toeslagadvocaten om juist tijdens de IB over het dossier te kunnen beschikken. Ook buiten de IB kan een ouder verzoeken om een dossier. Hiervoor kan -net zoals nu- een verzoek bij het Serviceteam worden gedaan. Tot slot wordt in geval van bezwaar of CWS standaard een dossier samengesteld en verstrekt aan ouder en (evt.) commissie.

Planning en prognose

Op dit moment worden de nu nog verschillende type dossiers door verschillende teams samengesteld. Het lakken wordt ook door een apart team gedaan. In de praktijk leidt dit tot een ongelijkmatige werkverdeling onder de teams, dubbele werkzaamheden en vertraging bij het samenstellen en verstrekken van dossiers. Om het Ouderdossier efficiënt en sneller te verstrekken werkt UHT aan de inrichting van één dossierteam met een centrale aansturing.

UHT heeft daarnaast een planning opgesteld voor het verstrekken van Ouderdossiers met het centrale dossierteam. Dit dossierteam zal naar verwachting eind april 2024 volledig operationeel zijn. In de tussentijd werkt UHT aan het verstrekken van het Ouderdossier via de huidige teams. De verwachting is dat de eerste Ouderdossiers in december 2023 aan ouders worden verstrekt.

Als het dossierteam eind april 2024 operationeel is, verwacht UHT gemiddeld 239 Ouderdossiers per week te verstrekken. In onderstaand overzicht zijn de type dossierverzoeken en aantallen opgedeeld in periodes van 4 maanden (tertalen).

	Periode ☐	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T1 2026	T2 2026	Totalen
Nieuwe instroom dossiers	Ouderdossier op verzoek		1.454	1.373	1.454	1.389	1.471	1.389	375	8.906
	Ouderdossier in bezwaar		1.530	1.445	1.532	1.479	1.566	1.479	400	9.431
	Ouderdossier bij CWS		465	439	465	445	471	445	120	2.850
Bestaande voorraad dossiers	Bezwaardossier oud		900	850	900	850				3.500
	CWS-dossier oud		180	170	178	119	550			1.197
	Ouderdossier ipv persoonlijk dossier		0	0	0	0	744	1513	781	3.038
Totalen	Totaal dossiers	1.390	4.529	4.277	4.529	4.282	4.802	4.826	1.676	28.922
	Gemiddeld p.w.	80	262	247	262	248	278	279	97	239

Prioritering

Het uitgangspunt bij de behandeling van dossierverzoeken is dat:

1. Nieuwe instroom van dossiers (bij verzoek ouder, bezwaar, CWS) direct wordt verwerkt om geen nieuwe achterstanden te laten ontstaan, mits dit niet ten koste gaat van de afhandeling van bezwaren of CWS-verzoeken.
2. Parallel wordt de resterende beschikbare dossiercapaciteit ingezet om de huidige werkvoorraad bezwaardossiers en aansluitend de CWS dossiers weg te werken. Bij de IB is de oude werkvoorraad reeds weggewerkt, daar is alleen nog sprake van nieuwe verzoeken.
3. Als de werkvoorraad bezwaardossiers en CWS dossiers is weggewerkt*, kan UHT starten met de werkvoorraad persoonlijk dossiers in de vorm van het Ouderdossier, als daartoe besloten wordt. De verwachting is dat UHT vanaf dat moment dan ~7 maanden nodig heeft om deze Ouderdossiers te verstrekken. NB. Het verstrekken van het persoonlijk dossier duurt ~3 jaar en een samenvatting ~1,5 jaar.

*Als er mogelijkheden zijn om eerder te starten met het verstrekken van dossiers uit de werkstroom persoonlijk dossier pakt UHT dit parallel op.

Randvoorwaarden en aannames prognose

De prognose van verstrekking Ouderdossiers is gebaseerd op een aantal randvoorwaarden en aannames, namelijk: het dossierteam is eind april 2024 volledig operationeel. De instroom is voorwaardelijk en o.a. gebaseerd op de Businesscase IB en het Uitvoeringsplan Bezwaar 2.0. Er komt geen onvoorziene grote stijging van verzoeken om Ouderdossiers, bezwaren en CWS-verzoeken. Voor de betaal & verrekenoverzicht is UHT afhankelijk van CAP/UHT B&I. Het is voorwaardelijk dat de benodigde wekelijks aantallen worden behaald. Tot slot is een belangrijke voorwaarde dat de personele capaciteit van het dossierteam beschikbaar is zoals gepland.

Financiële impact

In de meerjarig beschikbare apparaatskosten is voorzien in het kunnen verstrekken van dossiers. Er zijn naar aanleiding van de voorgestelde aanpassingen geen aanvullende middelen nodig.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Bijlage 1: Concept inhoudsopgave Ouderdossier

1. Verhaal IB

1. Verzoek herbeoordeling
2. Informatie- en beoordelingsformulier incl. beoordeling
3. Gespreksverslagen
4. Advies Commissie van Wijzen
5. Compensatieberekeningen
6. Brief vooraankondiging
7. Reactie vooraankondiging
8. Brief definitieve compensatiebeschikking
9. Eventuele andere relevante brieven, beschikkingen en stukken
10. SAS Rapport
11. Betaal & Verrekenoverzichten (optioneel)

2. UHT brieven

12. Overige UHT brieven

3. Toeslagjaar (op volgorde van jaar)

13. Specificaties en beschikkingen
14. Brieven / bestanden / bewijsstukken
15. KOI gegevens
16. TVS Tijdlijn lasten KOT
17. Klachten
18. Beschikkingsoverzichten 2005 en 2006

4. Algemene informatie

19. OGS
20. FSV
21. TVS Afgehandelde zaken
22. TVS Afwijkende behandeling
23. TVS Insluitlijst late voorschotten
24. TVS Raadplegen toezichtlijst
25. TVS Raadplegen sancties
26. TVS Uitsluiting formeel beschikken
27. CAF - Bevindingen
28. CAF - Groepsgewijze onderzoeken
29. BVR Overzicht gezinssamenstelling
30. FLG Inkomensgegevens ouder
31. Andere vermeldingen naast FSV

5. Beroep + Fraude

32. Beroependossier
33. Individueel Fraudedossier
34. Toezicht

6. Bezwaar

- Aanvullende stukken bezwaar (optioneel)

7. CWS

- Aanvullende stukken CWS (optioneel)

NB. Stukken worden toegevoegd als dit van toepassing is op de ouder, anders niet. Bv. Ouder maakt geen onderdeel uit van CAF, dan zal het "27. CAF - Bevindingen" voor de ouder geen documenten bevatten, omdat die er niet zijn.

Bijlage 2: Nota toekomst persoonlijk dossier d.d. 2 oktober 2023



Nota toekomst
persoonlijk dossier a:



TER BESLISSING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane
Bestuurders VNG

Programma V&V

Persoonsgegevens

nota

Conclusies en aanbevelingen
Onderzoeksopdracht Dossiers

Datum

15 augustus 2023

Notanummer

2023-0000908012022-
0000139206

Aanleiding en context

Dit is het beslisdocument voor het Directieteam Uitvoering Herstel Toeslagen van 9 augustus 2023 over de uitkomsten van het project "Visie op dossiers".

Aangestuurd door het programma Versnellen en Verbeteren (V&V), is voor de Onderzoeksopdracht Dossiers in vijf weken onderzocht welke maatregelen aanvullend op het programma V&V bijdragen aan het verminderen van wachttijden voor dossiers en het beter voldoen aan informatiebehoeften. In deze nota wordt u geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek en leggen we het nieuwe ouderdossier en de oplossingsrichting voor een vernieuwd dossierproces aan u voor ter besluit.

Beslispunten

- I. In te stemmen met de voorgestelde inhoud van het nieuwe ouderdossier, zoals weergegeven in **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**
 - a) De voorgestelde inhoud voldoet aan de informatiebehoefte van ouders en gemachtigden, is getoetst met de Nederlandse orde van Advocaten (NOVA) en wordt in september gepresenteerd aan de Oudercommissie
 - b) Het voorgestelde ouderdossier is geschikt voor gebruik tijdens de IB, CWS, bezwaar en beroepsfase¹, en getoetst met betreffende vertegenwoordigers
 - c) Door invoering van het nieuwe ouderdossier wordt er slechts éénmalig een dossier opgesteld, eventueel aangevuld met nieuwe stukken tijdens het proces en meervoudig gebruikt gedurende het proces
- II. In te stemmen met de voorgestelde oplossingsrichting voor het dossierproces om het feitenoverzicht (zoals reeds doorgevoerd in project Informatievergaring (IVG)) tijdens de IB altijd aan de ouder te verstrekken en het nieuwe ouderdossier alleen samen te stellen en te verstrekken indien nodig²
 - a) Er wordt geen hersteldossier opgesteld. Het feitenoverzicht en/of ouderdossier wordt gebruikt voor afhandeling van de IB, CWS en bezwaarfase

¹ Er wordt aangenomen dat er geen dossier nodig is voor ingebrekestelling.

² Op expliciet verzoek van de ouder of als de ouder in bezwaar of naar CWS gaat

- b) Door het altijd verstrekken van het feitenoverzicht tijdens IB wordt enkel relevante informatie met de ouder gedeeld
 - c) De oplossingsrichting voldoet aan de naleving van Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de informatieplicht aan ouders en commissies
 - d) Doordat niet langer standaard een dossier hoeft worden opgesteld en het nieuwe ouderdossier gebruikt kan worden voor het IB, bezwaar- en CWS-proces wordt naar verwachting ongeveer 30% tot 50% tijd bespaard³, waarbij een groot deel van deze besparing kan worden toegeschreven aan het lopende IVG-traject. Deze tijdsbesparing draagt bij aan het behalen van de IB Business Case en het Uitvoeringsplan Bezwaar
 - e) We gaan er in deze fase van het onderzoek van uit dat we de benodigde capaciteit kunnen opschalen waarmee het ouderdossier tijdig verstrekt kan worden. Door het direct samenstellen en verstrekken van het ouderdossier wanneer de ouder daar om vraagt verwachten we dat het aantal bezwaren zal afnemen
 - f) Een randvoorwaarde voor het nieuwe dossierproces is het voortbestaan van het automatisch exporteren van tijdslijnen. Dit gebeurt nu automatisch maar wordt door de migratie naar een nieuw IV-domein per 16 december 2023 onmogelijk gemaakt. Vanuit Data en IV wordt gezocht naar een oplossing waardoor automatisch exporteren mogelijk blijft via een andere route. Ook met de mogelijke extra tijdsinvestering van 10 uur behoudt de gekozen oplossingsrichting de voorkeur
- III. In te stemmen met de vervolgstap voor het opstellen van een uitvoeringsplan voor het vernieuwde dossierproces in lijn met de voorgestelde oplossingsrichting waarin een procesbeschrijving, implicatie op rollen en verantwoordelijkheden, benodigde IV-verandercapaciteit en tijdslijnen worden uitgewerkt. Naar schatting duurt het uitwerken van het uitvoeringsplan vier weken. Wij stellen voor hier een projectmanager voor aan te wijzen
- IV. In te stemmen met het gebruik van het ouderdossier als vervanging van Verzoek Persoonlijk Dossier (VPD). Ouders krijgen op die manier een overzichtelijk en navolgbaar dossier dat de informatie bevat die zij daadwerkelijk nodig hebben in plaats van een overvloed aan documenten die niet altijd bijdragen aan meer duidelijkheid voor de ouder

Aanleiding en opdracht

Dossiers spelen een cruciale rol in de hersteloperatie: ze zijn van groot belang voor het emotionele herstel van ouders en dragen bij aan gedegen en spoedige besluitvorming door UHT-medewerkers en commissies. Er zijn lange wachttijden voor ouders die een dossier aanvragen. Dit leidt tot frustratie bij ouders en gemachtigden. Er worden op dit moment nieuwe dossiers gemaakt tijdens verschillende fasen van het herstelproces (IB, CWS en bezwaar), met overlappende en soms niet-noodzakelijke inhoud. Om het proces te versnellen, zijn er al maatregelen genomen, zoals de implementatie van laksoftware en het stopzetten van de extra controle op het lakken (VT2-controle). Bij behandeling van het onderwerp "Visie op Dossiers" in de Stuurgroep V&V is vastgesteld dat dit

³ De tijdsbesparing is afhankelijk van het percentage ouders waarvoor een dossier moet worden opgesteld. Bij 40% van de ouders is de tijdsbesparing ca. 30 procent en bij 20% is de tijdsbesparing ca. 50%

onderwerp nadere uitwerking vraagt. Om deze reden is er een onderzoeksoopdracht geformuleerd om vijf vragen te onderzoeken:

1. Is het mogelijk één ouderdossier te ontwikkelen dat sneller verstrekt wordt, enkelvoudig wordt verzameld en meervoudig wordt gebruikt?
2. Is het ouderdossier bruikbaar om interne IB- en bezwaarprocessen te ondersteunen?
3. Is de aangenomen aanpak geschikt voor nieuwe regelingen?
4. Wat zijn de verschillende oplossingsrichtingen en wat is de impact op de business case voor IB en het uitvoeringsplan voor Bezwaar?
5. Wat is de impact van de gekozen oplossingsrichting op de organisatie en de huidige werkvoorraad?

Naast deze vijf onderzoeksvragen ontstond de extra onderzoeksvraag: Kan het nieuwe ouderdossier het VPD vervangen?

Deze onderzoeksoopdracht is uitgevoerd door een multidisciplinaire werkgroep bestaande uit de volgende functionarissen:

Persoonsgegevens
Persoonsgegevens
Persoonsgegevens
Persoonsgegevens
Persoonsgegevens
De werkgroep

heeft een aantal zaken als input genomen:

- Voorafgaand aan dit onderzoek is er een werkgroep opgericht met vertegenwoordigers van de NOvA, UHT (KOT, BBI, CAP, WS, VT, DAO), SR&B en DG (hierna de 'NOvA-werkgroep'). In verschillende bijeenkomsten is een gezamenlijke invulling van het nieuwe ouderdossier tot stand gekomen op basis van een verschillenanalyse⁴ van het hersteldossier, bezwaardossier, CWS-dossier en persoonlijk dossier. Op 15 september wordt het nieuwe ouderdossier gepresenteerd tijdens een kennisbijeenkomst van de NOvA en wordt daarnaast in september gepresenteerd aan de Oudercommissie.
- In parallel aan deze werkgroep zijn projecten MIB en IVG uitgerold. In project MIB wordt de integrale beoordeling efficiënter afgehandeld voor een specifieke groep ouders door onder andere het gebruik van een versimpeld feitenoverzicht en het niet meer opstellen van het hersteldossier. In project IVG wordt dit principe toegepast voor de reguliere IB en wordt het hersteldossier voor alle ouders alleen verstrekt tijdens IB indien nodig⁵. Daarnaast wordt in de IVG-werkwijze gefocust op het effectief betrekken van ouders bij de feiten en gebeurtenissen, wat resulteert in een beter begrip van hun situatie en de genomen beslissingen. Deze onderzoeksoopdracht gaat uit van deze aanpak.
- De werkgroep heeft in het wegen van oplossingsrichtingen rekening gehouden met aangereikte kaders: AVG, Archiefwet, Informatiehuishouding op Orde (IHOO)

Samenvatting uitkomsten onderzoeksvragen

Overkoepelend aan de eerdergenoemde onderzoeksvragen hebben we een visie geformuleerd. De visie is één dossier voor alle ouders en werknemers dat:

- * Tijdig aan ouders en gemachtigden wordt verstrekt, zodat alle betrokkenen een gelijke informatiepositie hebben, en daarmee een deel van de aanleiding tot bezwaar zal afnemen

⁴ Zie appendix

⁵ Bij 1) BNTB 2) Op speciaal verzoek van ouders 3) Urgentie

- * Bruikbaar is voor IB-, CWS- en bezwaarprocessen, zodat we het hele proces versnellen en achterstanden wegwerken
- * Schaalbaar is voor nieuwe processen en regelingen, zodat we anticiperen op nieuwe informatiebehoeften
- * Geautomatiseerd samengesteld is waar mogelijk, zodat we het effect van capaciteitsgebrek mitigeren
- * Op een bondige manier voldoet aan de informatiebehoefte van ouders zonder dat zij worden overspoeld met onnavolgbare documentatie

De antwoorden op de onderzoeksvragen zijn als volgt, details zijn terug te vinden in de appendix:

- 1) Uit de NOVA-werkgroep is gebleken dat het mogelijk is één ouderdossier te ontwikkelen, waarmee de ouder en advocaat in elk proces over alle relevante stukken beschikken. Het nieuwe ouderdossier is gebaseerd op de voor advocaten relevante stukken van het hersteldossier en bevat ook de benodigde documenten voor het bezwaardossier, het CWS-dossier en het verzoek persoonlijk dossier (VPD)⁶. Verder zijn bepaalde documenten toegevoegd op basis van de input van advocaten. Op 15 september wordt het uiteindelijke ouderdossier gepresenteerd tijdens een kennisbijeenkomst van de NOVA en daarnaast wordt het in september gepresenteerd aan de Oudercommissie, waar mogelijk nog gelimiteerde aanpassingen uit zullen komen.
Dankzij het gebruik van het nieuwe ouderdossier is het niet langer nodig om in elke stap van het proces een nieuw dossier op te stellen. Daarmee voorkomen we dubbel werk.
- 2) Het ouderdossier is geschikt ter ondersteuning van het IB-, CWS-, bezwaar- en beroepsproces. De inhoud van het voorgestelde ouderdossier is gevalideerd met

Persoonsgegevens
Persoonsgegevens
Persoonsgegevens

 Met het ouderdossier hoeft voor bezwaar- en CWS-processen het dossier alleen aangevuld te worden met stukken die tijdens de IB-fase nog niet beschikbaar waren (zoals bezwaarschriften). Het LIC-overzicht wordt, net als in de huidige situatie, alleen toegevoegd indien nodig.
- 3) Voor afhandeling van Nieuwe Regelingen (Kindregeling, ex-toeslagpartnerregeling, HZK-regeling en nabestaanderregeling) is een ouderdossier mogelijk nodig voor ex-toeslagpartners en voor nabestaanden van gedupeerde KOT-ouders. Voor alle overige Nieuwe Regelingen is een ouderdossier (of vergelijkbaar hersteldossier) per definitie niet van toepassing. Voor ex-toeslagpartners moet nog worden besloten of zij een nieuw dossier krijgen of het dikkere dossier van de KOT gedupeerde ex-toeslagpartner met meer instructies over lakken. Nadat besluitvorming voor dossier van Nieuwe Regelingen rond is moet worden besloten of de dossiers van ex-partners en nabestaanden van gedupeerde ouders volgens het nieuwe ouderdossier worden opgesteld.
- 4) Om de vraag te beantwoorden wanneer we in het proces het ouderdossier opstellen en verstrekken zijn vier verschillende oplossingsrichtingen geëvalueerd langs de volgende drie criteria: i) Voldoet het aan de informatiebehoefte van ouders en gemachtigden en daarmee aan

⁶ Het voorgesteld ouderdossier bevat alle documenten uit het VPD behalve notities en afschrijvingen van CAP betalen en innen, nTNT bestanden en bestanden m.b.t. Kindgebonden budget, huur-, en zorgtoeslag

oudertevredenheid, ii) Welke productiviteitswinst levert het op langs de volledige keten en iii) voldoet het aan wettelijke eisen.

In oplossingsrichting 1 ontvangt de ouder de meeste informatie maar dit zal leiden tot een toename van 40% in capaciteitsbehoefte vergeleken met de huidige situatie. Gezien de onhaalbaarheid om aan deze capaciteitsvraag te voldoen en het feit dat niet elke ouder een ouderdossier wenst te ontvangen, stellen we voor om oplossingsrichting 3 te kiezen. In deze oplossingsrichting wordt feitenoverzicht tijdens het IB-proces altijd aan de ouder verstrekt (volgens het reeds goedgekeurde IVG-traject) en het ouderdossier alleen samengesteld en verstrekt indien dit nodig is⁷. Dit betekent dat er geen hersteldossier meer wordt opgesteld maar in plaats daarvan het ouderdossier wordt gebruikt. Deze oplossingsrichting heeft de voorkeur omdat i) met het feitenoverzicht enkel relevante informatie met de ouder wordt gedeeld en het ouderdossier getoetst is met de NOvA, ii) het veel onnodig en dubbel werk voorkomt in de verschillende processen en het een tijdsbesparing van 30% tot 50%⁸ per ouder oplevert, deels toe te wijzen aan het reeds goedgekeurde IVG-traject (ervan uitgaande dat overige omstandigheden en technische mogelijkheden gelijk blijven) en iii) het voldoet aan de naleving van AVG en de informatieplicht aan ouders en commissies. Door de tijdsbesparing draagt deze oplossing bij aan het behalen van de prognoses uit de IB Business Case en het Uitvoeringsplan Bezwaar.

- 5) Om de impact van de voorgestelde oplossingsrichting op de organisatie te bepalen, moeten verschillende aspecten nader worden uitgewerkt in een uitvoeringsplan: een procesbeschrijving, de implicaties op rollen en verantwoordelijkheden, benodigde IV-verandercapaciteit en een tijdslijn voor implementatie inclusief vanaf welk moment en voor welke dossiers het nieuwe proces gaat gelden.

Specifiek zien we op hoog niveau twee implementatieopties voor de voorgestelde oplossingsrichting in de organisatie. In Optie 1 houden we de verantwoordelijkheden zo dicht mogelijk bij de huidige verdeling⁹, in Optie 2 consolideren we verantwoordelijkheden bij drie partijen: VPD voor verstrekken, Medewerker Herstel KOT (MHK) voor dossiersamenstelling en PZB voor het feitenoverzicht. Deze opties worden geëvalueerd in het uitvoeringsplan.

Extra onderzoeksvraag: Met een VPD worden ouders overspoeld met bestanden zonder enige duiding. Omdat we ervan uitgaan dat een ouder op zoek is naar duidelijkheid en niet naar een overvloed aan informatie, en omdat het ouderdossier volgens de NOvA alle voor de ouder relevante bestanden bevat, stellen we voor het VPD door het nieuwe ouderdossier te vervangen. Ouders krijgen op die manier een overzichtelijk en navolgbaar dossier dat de informatie bevat die zij daadwerkelijk nodig hebben. Documenten die wel in het VPD zaten maar niet in het ouderdossier zijn: i) aantekeningen en samenvattingen van CAP betalen en innen, ii) nTNT bestanden, iii) documenten m.b.t. HZK, iv) Bestanden betreffende groepsgewijs onderzoek. Volgens de NOvA werkgroep dragen deze documenten niet bij aan duidelijkheid voor de ouder. Wel stellen we voor de ouder altijd de ruimte te bieden om specifieke informatie op te vragen welke niet standaard in het ouderdossier is opgenomen. Dit proces wordt verder uitgewerkt

⁷ Op expliciet verzoek van de ouder of als de ouder in bezwaar of naar CWS gaat

⁸ De tijdsbesparing is afhankelijk van het percentage ouders waarvoor een dossier moet worden opgesteld. Bij 40% van de ouders is de tijdsbesparing ca. 30 % en bij 20% is de tijdsbesparing ca. 50%

⁹ Zie appendix

in het uitvoeringsplan.

Een randvoorwaarde voor het nieuwe dossierproces is het voortbestaan van het automatisch exporteren van tijdslijnen. Dit gebeurt nu automatisch maar wordt door de migratie naar een nieuw IV-domein per 16 december 2023 onmogelijk gemaakt. Het handmatig samenstellen van een tijdslijn vergt ongeveer 10 uur per dossier extra tijd boven op de geschatte tijden. Vanuit Data en IV wordt gezocht naar een oplossing waardoor automatisch exporteren mogelijk blijft via een andere route. Dit risico heeft invloed op de huidige situatie en op elke oplossingsrichting waar een feitenoverzicht wordt verstrekt. Ook met deze extra tijdsinvestering behoudt oplossingsrichting 3 de voorkeur langs de gedefinieerde criteria onder punt 4).

Appendix: Gedetailleerde toelichting per onderzoeksvraag

Onderzoeksvraag 1: één ouderdossier

In de huidige situatie worden verschillende dossiers samengesteld:

- * Hersteldossier: de documenten die UHT verzamelt en gebruikt voor de beoordeling of iemand gedupeerd is en recht heeft op compensatie
- * CWS-dossier: het hersteldossier, aangevuld met gegevens van het Landelijk Incassocentrum (betalingen en verrekeningen) en eventuele extra documenten waarom CWS UHT heeft verzocht
- * Bezwaardossier: hersteldossier, afhankelijk van het bezwaar aangevuld met gegevens van het Landelijk Incassocentrum, CWS-dossier, kopie bezwaarschrift en schriftelijke reactie UHT
- * Persoonlijk dossier als een ouder een VPD heeft ingediend: dit dossier bevat alle informatie die Toeslagen over het dossier van de ouder heeft (kinderopvang-, huur- én zorgtoeslag), over alle jaren

Het voorgestelde ouderdossier is in de basis de vereniging van het hersteldossier, CWS en bezwaardossier en persoonlijk dossier. Op basis van een verschillenanalyse (**Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**) zijn door de NOvA-werkgroep alle relevante stukken uit de verschillende dossiers samengevoegd en eventuele andere benodigde documenten zijn toegevoegd. Ook zijn er stukken weggelaten omdat deze niet als relevant werden beschouwd of op een andere manier zijn opgenomen in het ouderdossier, zoals de informatie over kindgebonden budget, huur-, en zorgtoeslag. De hoeveelheid informatie die deze stukken met zich meebrengt wordt beschouwd als overweldigend en draagt voor de ouder niet bij aan begrip van hun situatie. Met dit dossier beschikt een ouder en advocaat over alle relevante stukken die de beoordeling en de compensatieberekening onderbouwen. Op 15 september wordt het nieuwe ouderdossier gepresenteerd tijdens een kennisbijeenkomst van de NOvA en daarnaast wordt in september het ouderdossier gepresenteerd aan de Oudercommissie. In **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** vindt u de inhoud van het nieuwe ouderdossier. Het LIC-overzicht wordt, net als in de huidige situatie, alleen wordt toegevoegd indien nodig. Dit is het geval indien het noodzakelijk is voor de beoordeling of als de ouder bij bezwaar- of CWS komt. In dat geval wordt het LIC-overzicht door UHT B&I opgesteld en toegevoegd aan het ouderdossier. Ten slotte is er een eerste inschatting (expertschatting) gemaakt van wat de tijdsinspanning is om het ouderdossier inclusief aanvullende documenten samen te stellen. Het samenstellen van het nieuwe ouderdossier vergt naar verwachting 51 minuten¹⁰ extra tijd ten opzichte van het samenstellen van het hersteldossier. Mogelijk wijkt deze schatting af in de praktijk, waardoor het samenstellen van het ouderdossier langer duurt dan verwacht. Daarom is het van belang de tijden in de praktijk te monitoren. Dit leidt mogelijk tot nieuwe inzichten over de inhoud van het ouderdossier die met de NOvA werkgroep besproken zullen worden.

NB: vooralsnog bevat het ouderdossier ook een FSV-overzicht. Of we dit kunnen blijven doen is nog onduidelijk nu vanuit MT BZB is besloten dat de autorisaties voor UHT worden ingetrokken.

¹⁰ Het opstellen van het LIC-overzicht wordt gedaan door B&I en kost gemiddeld 9.4 uur. Dit is niet meegenomen in de totale tijd die nodig is voor het samenstellen van het ouderdossier

Herkomst	Document	Hersteld dossier	Bezwaar dossier	CWS dossier	Persoonlijk dossier	Ouderdossier
TvS Logende/Afgehandelde Zaken	Verzoek herbeoordeling	X	X		X	X
TvS klantbeleid Dienstverlening	specificaties beschikkingen (vanaf 2012)	X		X	X	X
TvS klantbeleid Dienstverlening	voorbladen beschikkingen (vanaf 2012)	X	X	X	X	X
TvS Verzonden berichten	Relevante brieven	X	X	X	X	X
TvS Digitaal Archief	Relevante bestanden (o.a. brieven, RKT, WFM)	X	X	X	X	X
TvS Raadslagen Meldingen	Meldingen hand/zachte stop	X	X		X	X
DAS	Relevante AFP-, XML- en TFF-bestanden	X	X	X	X	X
KOI Viewer	Gegevens kinderopvang	X			X	X
Edoc3	Relevante brieven/bestanden	X	X	X	X	X
SAS	Overzicht beschikkingen (per jaar)	X	X	X	X	
Mail (VTA)	PSV-overzicht	X		X	X	NTB
SAS/TvS	OGS-overzicht	X	X	X		X
SAS	SAS tabblad Algemeen	X		X		
SAS/TvS	SAS tabblad Gespreksnotities	X		X	X	
beroepenarchief/beroep z.o	Beroepenmap(pen)	X	X	X	X	X
LIC	LIC Betaal- en verrekenoverzichten / uitbetalingsoverzichten	evt	X	X	X	evt
IB-proces	Gespreksverslagen	X	X	X	X	X
Q-schijf	Informatie- en beoordelingsformulier	X	X	X		X
IB-proces	Beoordelingsformulier incl. gegevens BEO	X	X	X		X
IB-proces	Advies CvW	X	X			X
IB-proces	Compensatieberekeningen	X	X	X	X	X
IB-proces / TvS	Relevante UHT brieven / overzicht UHT beschikkingen	X	X	X	X	X
IB-proces	Reactie voor aankondiging	X	X	X	X	X
IB-proces	Bezwaar compensatiebeschikking + Oe+ gronden		X	X	X	
BVR/SAS	Overzicht gezamenstelling			X		
SAS	Aanvraagoverzicht KOT			X		
P.O	Inkomende gegevens ouder en TP			X		
TvS/AB-Events					X	
TvS/G-Events					X	
TvS/Afgehandelde Zaken	Proces/behandelstappen van afgeronde werkopdrachten				X	X
TvS/Meldingen					X	
TvS/Uitsluitingen	Actieve en afgevoerde uitsluitingen formeel beschikbaar. Hierbij is de motivering voor het niet-beschikbaar vermeld.				X	X
Inning	Decas, schuldenoverzicht, verrekeningen, inkomende en uitgaande brieven NVT, inkomende brieven W&B, INL, standanden, IT-Schema, Verzonden brieven BAIC, Verzonden brieven INL, Verzonden brieven IT				X	
K&B/ K&B / A&B / Q-schijf Klachten	Bij SAS: Algemeen rapport is aangegeven als een klacht bekend is. Desgewenst kan dit als 'haakje' fungeren voor het opvragen van additionele informatie.				X	X
Toezicht					X	
NTNT					X	
Kindgebonden budget, huur-, en zorgtoeslag 2005 t/m heden*	*als het verzoek niet is gespecificeerd				X	
SAS	Algemeen rapport					X
Q-schijf: bevindingen	De bevindingen zijn onderdeel van de individuele onderzoeken en zijn alleen aanwezig indien ouder onderdeel is geweest van een (pre)CA-onderzoek.					X
Q-schijf: groepsgewijze onderzoeken	Evaluatierapporten van CAZ-zaken					X
Q-schijf: individuele fraudezaken						X
TvS: Raadplegen toezichtlijst	Actieve en afgevoerde toezichtperiodes (niet aangebonden)					X
Andere vermeldingen naast PSV op bestaande vergelijkbare lijsten	De INOVA heeft aangegeven dat het voor ouders heel belangrijk is om te weten waarom ze in beeld zijn gekomen bij toezicht vanuit Toeslagen. De V&V-projectgroep is gevraagd om te onderzoeken of en hoe we in deze informatiebehoefte kunnen voorzien.					X
TvS: Raadplegen sancties	Opgelegde sancties (niet aangebonden)					X
TvS: Raadplegen Tijdslijnen	Aleen de tijdlijn voor lasten kinderopvang wordt toegevoegd. Deze tijdlijn geeft een goed overzicht van wat is aangevraagd en toegekend in de beschikking.					X
TvS: Beheer afwijkende behandeling	Actieve en afgevoerde afwijkende behandeling					X
TvS: Raadplegen insluit late voorschotten	Insluit late voorschotten met toelichtingen per insluiting					X

Figuur 1: Verschillenanalyse Hersteldossier, Bezwaardossier, CWS-dossier en Persoonlijk dossier en inhoud nieuwe ouderdossier

Onderzoeksvraag 2: interne IB- en bezwaarprocessen te ondersteunen

Het ouderdossier is geschikt ter ondersteuning van het IB-, CWS-¹¹, bezwaar- en beroepsproces. Bij een IB-beschikking worden het feitenoverzicht, IB-beschikkingsformulier en stukken van de CvW met de ouder gedeeld. Hiermee voldoet UHT aan artikel 5.2.3 van WHT, wat specificeert dat gegevens die direct ten grondslag liggen aan de beschikking gedeeld moeten worden met de ouder. Wanneer een ouder expliciet om meer informatie vraagt dan zijn we volgens artikel 5.2.4 van WHT verplicht het ouderdossier te verstrekken omdat deze mogelijk informatie bevat die niet met ouder is gedeeld, maar wel van invloed is geweest bij de beoordeling.

De inhoud van het voorgestelde ouderdossier is gevalideerd met Persoonsgegevens

	Persoonsgegevens
	Persoonsgegevens

Met het ouderdossier hoeft voor bezwaar- en CWS-processen het dossier alleen aangevuld te worden met het LIC-overzicht, indien dit nog niet is toegevoegd tijdens IB, en stukken die tijdens de IB-fase nog niet beschikbaar waren, zoals bezwaarschriften.

¹¹ Voor de nieuwe VSO-route is gevalideerd dat de stukken uit het ouderdossier geschikt zijn. Deze route wordt nog verder uitgewerkt

Onderzoeksvraag 3: Nieuwe Regelingen

Met de afhandeling van Nieuwe Regelingen (Kindregeling, ex-toeslagpartner, HZK-regeling en nabestaanden) volgen er nieuwe dossierverzoeken. Onderdeel van de onderzoeksoopdracht was uitzoeken of de nieuwe dossieraanpak bruikbaar is voor Nieuwe Regelingen.

Er is in principe alleen een ouderdossier mogelijk voor ex-toeslagpartners en voor nabestaanden van gedupeerde KOT-ouders. Voor de overige Nieuwe Regelingen is een ouderdossier (of vergelijkbaar hersteldossier) per definitie niet van toepassing. Voor ex-toeslagpartners moet nog worden besloten of zij een nieuw dossier krijgen of het dikkere dossier van de KOT gedupeerde ex-toeslagpartner (met meer instructies over lakken). Uit gesprekken met het cluster Nieuwe Regelingen blijkt dat juridische kaders en koppeling naar operationele processen nog niet volledig zijn ingericht en uitgewerkt. Een duidelijke visie over informatiebehoefte en wettelijke verplichtingen rondom dossiers is er dan ook nog niet. Nadat besluitvorming voor dossier van Nieuwe Regelingen rond is moet worden besloten of de dossiers van ex-toeslagpartners en nabestaanden van gedupeerde ouders volgens het nieuwe ouderdossier worden opgesteld. De principes achter de aanpak van het nieuwe ouderdossier: eerst verstrekken van een feitenoverzicht en later indien nodig delen van een meer gedetailleerd (ouder)dossier, zijn bruikbaar voor alle Nieuwe Regelingen.

Onderzoeksvraag 4: Analyse van oplossingsrichtingen

Om het optimale moment voor het samenstellen en verstrekken van het ouderdossier te onderzoeken, zijn vier verschillende oplossingsrichtingen afgewogen op basis van de volgende drie criteria:

- 1) *Voldoet het aan de informatiebehoefte van ouders en gemachtigden?* Alle benodigde informatie wordt verstrekt aan de ouders en/of gemachtigden om begrip te krijgen van hun situatie en de genomen beslissingen, wat de oudertevredenheid verhoogt
- 2) *Welke productiviteitswinst levert het op langs de volledige keten?* Wat is de impact van de oplossingsrichting op het totale proces en hoeveel uren zijn er gemiddeld in totaal nodig per ouder om de dossiers samen te stellen en te verstrekken¹². Hierbij zijn verschillende aannames gedaan:
 - a. Het aantal aanmeldingen per proces is: IB 43.200, Bezwaar 14.400, CWS 4.140, in lijn met het Uitvoeringsplan Bezwaar. Hierbij wordt aangenomen dat de oplossingsrichting zelf niet tot meer bezwaar zal leiden
 - b. De tijdsindicaties voor het samenstellen en verstrekken van het herstel-, bezwaar- en CWS-dossier, zoals getoond in Figuur 2¹³, zijn gebaseerd op input van MHK, Backoffice Bezwaar, UHT Werkelijke Schade en VPD
 - c. Voor de tijdsinschatting van het verstrekken is gekeken naar de situatie waarin de nieuwe laksoftware wordt gebruikt
 - d. Gebaseerd op eerste resultaten vanuit de IVG-pilot wordt aangenomen dat 15% tijdens IB een dossier opvraagt na het ontvangen van het feitenoverzicht, waardoor alsnog het hersteldossier (oplossingsrichting 0) of het ouderdossier (oplossingsrichting 2 en 3) wordt samengesteld en verstrekt tijdens IB. Daarnaast moet rekening worden gehouden met het

¹² Met verstrekken bedoelen we het lakken en controleren van dossiers

¹³ Het opstellen van het LIC-overzicht wordt gedaan door B&I en kost gemiddeld 9.4 uur. Dit is niet meegenomen in de totale tijd die nodig is voor het samenstellen van het herstel-, bezwaar-, CWS- en ouderdossier

aantal hersteldossier en ouderdossiers dat wordt opgesteld tijdens bezwaarprocedures (33%) of bij CWS (10%). We merken op dat er overlap is tussen deze percentages, en dat het aantal bezwaren naar verwachting zal afnemen dankzij IVG en het tijdig verstrekken van dossiers. Daarom maken we gebruik van een schatting van totaal 20 tot 40 % van de ouders waarvoor een hersteldossier of ouderdossier moet worden samengesteld en verstrekt.

- e. Er wordt aangenomen dat in scenario 2 alle tijd die voor het feitenoverzicht is gebruikt, niet meer nodig is voor het samenstellen van het ouderdossier. Het samenstellen van het ouderdossier in oplossingsrichting 3 kost naar schatting 20% meer tijd dan in oplossingsrichting 2, door het ontbreken van een gelijktijdige samenstelling met het feitenoverzicht maar het enkel opslaan van relevante documenten tijdens het opstellen van het feitenoverzicht. De berekende efficiëntiewinst gaat er vanuit dat overige omstandigheden gelijk blijven
- 3) *Voldoet het aan wettelijke eisen?* Dit criterium richt zich op de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de informatieplicht aan ouders en commissies. Hierbij wordt gekeken naar de wijze waarop de gegevens worden verzameld, opgeslagen en verstrekt, en of dit in lijn is met de geldende privacy regels.

		Gem. aantal uren samenstellen & verstrekken				
		Herstel dossier	Bezwaar dossier	CWS dossier	Feiten overz.	Ouder dossier
Huidig	Samenstellen	6	8	4		
	Verstrekken	7	6,5	9		
0	Samenstellen	6	8	4	2,4	
	Verstrekken	7	6,5	9	0	
1	Samenstellen		1	1		6,9
	Verstrekken		1	1		10
2	Samenstellen		1	1	2,4	4,5
	Verstrekken		1	1	0	10
3	Samenstellen		1	1	2,4	5,3
	Verstrekken		1	1	0	10

Figuur 2: Gemiddeld aantal uren samenstellen en verstrekken dossiers per oplossingsrichting

De oplossingsrichtingen die zijn onderzocht zijn als volgt:

- 1) Oplossingsrichting 0 (volgens IVG-traject): Het feitenoverzicht wordt tijdens het IB-proces altijd samengesteld en aan de ouder verstrekt. Het hersteldossier wordt alleen samengesteld en verstrekt indien nodig¹⁴: Wel worden belangrijke documenten tijdens het opstellen van het feitenoverzicht gedownload en opgeslagen. Daarnaast wordt het CWS-dossier en het bezwaardossier los samengesteld en verstrekt
- 2) Oplossingsrichting 1: Het ouderdossier wordt altijd samengesteld en verstrekt vóór het IB-proces. Hierdoor is het dossier direct beschikbaar voor de ouder en de medewerkers in de hele keten. Bij CWS en bezwaar worden geen nieuwe dossiers aangemaakt maar wordt het ouderdossier enkel aangevuld met documenten die eerder niet beschikbaar waren.
- 3) Oplossingsrichting 2: Het feitenoverzicht wordt tijdens het IB-proces altijd samengesteld en aan de ouder verstrekt. Tegelijkertijd wordt voor elke ouder het ouderdossier samengesteld tijdens het IB-proces, maar dit wordt alleen verstrekt wanneer hier specifiek om wordt gevraagd. Bij CWS

¹⁴ Op expliciet verzoek van de ouder of als de ouder in bezwaar of naar CWS gaat

en bezwaar worden geen nieuwe dossiers aangemaakt maar wordt het ouderdossier gebruikt en enkel aangevuld met documenten die eerder niet beschikbaar waren.

- 4) Oplossingsrichting 3: Het feitenoverzicht wordt tijdens het IB-proces altijd samengesteld en aan de ouder verstrekt, maar het ouderdossier wordt alleen samengesteld en verstrekt indien nodig⁶. Wel worden gebruikte documenten tijdens het opstellen van het feitenoverzicht opgeslagen. Bij CWS en bezwaar wordt het ouderdossier aangevuld met documenten die eerder niet beschikbaar waren.

Op dit moment worden in geval van BNTB en urgentiezaken standaard dossiers samengesteld. Dit gebeurt vanuit de redenering dat dossiers mogelijk nodig gaan zijn als ouders expliciet het dossier opvragen, in bezwaar gaan of naar CWS. We stellen voor dit in het nieuwe proces niet langer te doen tenzij de ouder dit expliciet verzoekt omdat het samenstellen van deze dossiers mogelijk overbodig is. In plaats daarvan stellen we voor BNTB en urgentiegevallen prioriteit te geven in het dossier samenstellen voor de gevallen waar dit inderdaad noodzakelijk blijkt.

In elke oplossingsrichting bestaat de verplichting om bij de IB-beschikking ook het Informatie- en beoordelingsformulier en – indien van toepassing – CvW-stukken samen te stellen en te verstrekken aan de ouder.

	0	1	2	3
Criteria	Feitenoverzicht + huidige dossiers (herstel, bezwaar, CWS)	Samenstellen en verstrekken ouderdossier voor IB	Feitenoverzicht + ouderdossier tijdens IB	Feitenoverzicht + ouderdossier indien nodig
 Voldoet aan informatiebehoefte ouder	Enkel relevante overzichtelijke info wordt gedeeld in feitenoverzicht, maar dossiers niet getoetst met ouder	100% gelijke informatiepositie ouder en UHT, ouderdossier getoetst met de NOvA	Enkel relevante overzichtelijke info wordt gedeeld vooraf, meer informatie op aanvraag. Ouderdossier getoetst met de NOvA	Enkel relevante overzichtelijke info wordt gedeeld, meer informatie op aanvraag. Ouderdossier getoetst met de NOvA
 Levert productiviteitswinst op	Niet altijd samenstellen van hersteldossier zorgt voor een tijdsbesparing, maar het gebruik van 3 typen dossiers zorgt voor veel dubbel werk	Samenstellen en m.n. lakken voor elke ouder behoeft zorgt voor een tijdsinvestering ten opzichte van de huidige situatie	Het gebruik van één dossier versimpelt en versnelt het proces en voorkomt dubbel werk, maar mogelijk onnodig samenstellen van ouderdossiers	Voorkomt onnodig en dubbel werk en zorgt voor de meeste tijdsbesparing
 Voldoet aan wettelijke eisen	Voldoet aan informatieplicht aan ouder (desgevraagd) en commissies.	Voldoet aan informatieplicht aan ouder (desgevraagd) en commissies	Voldoet aan informatieplicht aan ouder (desgevraagd) en commissies	Voldoet aan informatieplicht aan ouder (desgevraagd) en commissies. Lager AVG risico door minder docs op Q schijf
				Voorgesteld scenario

Figuur 3: Uitkomsten analyse oplossingsrichtingen

Uit de analyse oplossingsrichtingen stellen we oplossingsrichting 3 voor:

- **Informatiebehoefte** Het ouderdossier is getoetst met de NOvA en voldoet aan de informatiebehoefte van de ouder
- **Productiviteitswinst** De oplossingsrichting levert de meeste productiviteitswinst op in het gehele dossierproces¹⁵. Het enkel samenstellen van het feitenoverzicht en niet meer standaard samenstellen van een dossier verkort de tijdsbesteding in het IB-proces. Daarnaast wordt door het gebruik van het ouderdossier tijdens het bezwaar- en CWS-proces dubbel werk voorkomen. Deze tijdsinstaat weegt op tegen de extra tijd die nodig is voor het samenstellen van het ouderdossier ten opzichte van het hersteldossier. Er wordt 30 tot 50% werkuren per ouder ten opzichte van de huidige situatie bespaard, voor een groot deel toe te schrijven aan het lopende IVG-traject. De exacte tijdsbesparing zal

¹⁵ We gaan er in deze fase van het onderzoek vanuit dat we de benodigde capaciteit kunnen opschalen waardoor tijdige verstrekking van dossiers mogelijk is

afhangen van het percentage ouders waarvoor nog een ouderdossier moet worden opgesteld¹⁶. Door de tijdsbesparing zal deze oplossingsrichting bijdragen aan het behalen van de prognoses uit de IB business case en uitvoeringsplan Bezwaar.

- **Wettelijke eisen** De oplossingsrichting voldoet aan de informatieplicht aan de ouder en aan de commissies. Het AVG-risico is lager omdat er minder documenten lokaal worden opgeslagen ten opzichte van de huidige situatie.

NB: Een AVG inzageverzoek is niet hetzelfde als een verzoek om het ouderdossier. Op grond van het inzageverzoek wordt beperkte informatie verstrekt, namelijk een overzicht van de verwerkte persoonsgegevens. Met de ouder kan worden overlegd dat als de ouder naar meer informatie op zoek is, het ouderdossier kan worden verstrekt.

We verwachten dat deze oplossingsrichting zal leiden tot een afname van het aantal bezwaren. Momenteel is een belangrijke motivatie voor het indienen van bezwaren het verkrijgen van informatie. Het direct samenstellen en verstrekken van het ouderdossier als ouders daarom vragen, neemt deze reden om in bezwaar te gaan weg.

We benoemen een aantal risico's bij de voorgestelde oplossingsrichting, inclusief voorgestelde mitigerende actie:

- **Feitenoverzicht niet afdoende** Mogelijk biedt het feitenoverzicht niet voldoende informatie voor sommige ouders. Uit de eerste resultaten van de IVG-pilot blijkt dat 15% van de ouders alsnog een dossier opvraagt tijdens IB. Dit is meegenomen bij de berekeningen van de tijdsbesparingen per oplossingsrichting. We maken gebruik van een schatting van totaal 20 tot 40 % van de ouders waarvoor een hersteldossier of ouderdossier moet worden samengesteld en verstrekt. Dit percentage is echter nog onzeker en kan hoger uitvallen zodra wordt gecommuniceerd dat er genoeg capaciteit is om het dossier te verstrekken. Als dit percentage inderdaad hoger uitvalt, kan het uiteindelijk meer tijd kosten om de ouderdossiers op te stellen
- **Bezwaar om dossier te verkrijgen** Momenteel dienen ouders vaak bezwaar in om alsnog een dossier te krijgen, wat extra tijd in het dossierproces veroorzaakt. Om dit te voorkomen is duidelijke communicatie over de beschikbaarheid van het ouderdossier essentieel. Bovendien is het belangrijk om bij het opstellen van het uitvoeringsplan te waarborgen dat de doorlooptijd tussen de ouderaanvraag en de verstrekking van het ouderdossier voldoende kort is
- **Tijdsbepalingen uit schattingen** De tijdsbepalingen zijn ingeschat samen met bij de betrokken teams (VPD, Back-office bezwaar, UHT WS, MHK). Mogelijk wijken deze schattingen af in de praktijk, waardoor de nieuwe oplossingsrichting meer tijd kan kosten dan verwacht. We stellen daarom voor om de tijden in de praktijk monitoren

Onderzoeksvraag 5: Impact op organisatie

Om de impact van de voorgestelde oplossingsrichting op de organisatie te bepalen, moeten verschillende aspecten nader worden uitgewerkt in een uitvoeringsplan:

- **Procesbeschrijving** Gebaseerd op input van de teams verantwoordelijk voor het huidige samenstellen en verstrekken van dossiers, dient een

¹⁶ Bij 40% van de ouders is de tijdsbesparing ca. 30 procent en bij 20% is de tijdsbesparing ca. 50%

procesbeschrijving te worden opgesteld, waarin alle vereiste stappen voor elk proces zijn opgenomen

- **Implicatie op rollen en verantwoordelijkheden** We zien op hoog niveau twee implementatieopties voor de voorgestelde oplossingsrichting in de organisatie. In Optie 1 houden we de verantwoordelijkheden zo dicht mogelijk bij de huidige verdeling, in Optie 2 consolideren we verantwoordelijkheden bij 3 partijen: VPD voor verstrekken, MHK voor dossiersamenstelling en PZB voor feitenoverzicht. Deze opties worden geëvalueerd in het uitvoeringsplan, rekening houdend met impact op gevraagde capaciteit en vaardigheden

Team	Huidige situatie	Optie 1 Zoveel mogelijk huidige verantwoordelijkh.	Optie 2 Geconsolideerde rolverdeling
VPD	• Verstrekken herstel-, bezwaar- en CWS-dossier	• Verstrekken ouderdossier incl. evt. CWS- en bezwaarstukken	• Verstrekken ouderdossier incl. evt. CWS- en bezwaarstukken
MHK	• Samenstellen hersteldossier	• Samenstellen ouderdossier	• Samenstellen ouderdossier incl. evt. CWS- en bezwaarstukken
PZB		• Samenstellen feitenoverzicht	• Samenstellen feitenoverzicht
UHT WS	• Samenstellen CWS-dossier	• Aanvullen ouderdossier met CWS-stukken	
Backoffice Bezwaar	• Samenstellen bezwaardossier	• Aanvullen ouderdossier met bezwaarstukken	

Figuur 4: Opties voor nieuwe rollen en verantwoordelijkheden

Benodigde IV-veranderingscapaciteit Daarnaast moet worden onderzocht welke IV-capaciteit vereist is om de verandering te implementeren. Hierbij wordt gekeken naar de mogelijkheden om bestaande systemen, zoals digidoc en TAV (voor het archiefwetwaardig opslaan van dossiers), te gebruiken. Ook wordt geëvalueerd of er eventuele aanpassingen aan de IT-systemen nodig zijn om de voorgestelde oplossingsrichting te ondersteunen. Zodra er groen licht is gegeven om de oplossingsrichting verder uit te werken, kan er concreet gekeken worden naar de benodigde IV-capaciteit

- **Tijdslijn voor implementatie inclusief omgang lopende dossiers** Ten slotte moet een tijdslijn worden opgesteld voor het implementeren van het nieuwe ouderdossier en dossierproces in de organisatie. Hierbij moet worden aangegeven voor welke dossiers het nieuwe proces zal gelden

Extra onderzoeksvraag: Vervanging VPD

We stellen voor dat het VPD volledig vervangen wordt door het nieuwe ouderdossier. De hypothese hierbij is dat ouders op zoek zijn naar uitleg en niet naar een overvloed aan informatie. De extra documenten die wel onderdeel zijn van VPD maar niet van het nieuwe ouderdossier dragen niet bij aan uitleg maar overspoelen de ouder met onnavolgbare en onbegrijpelijke informatie.

Om een VPD in te willigen wordt binnen verschillende afdelingen van de Belastingdienst gevraagd om alle documenten waarin het BSN van een ouder voor

komt op te leveren. Een duidelijke checklist met benodigde documenten is niet aanwezig. Wanneer we het VPD vervangen door het nieuwe ouderdossier, maken we expliciet dat de ouder de volgende documenten niet hoeft te ontvangen:

- Notities en afschrijvingen van CAP betalen en innen (m.u.v. LIC-overzichten): het LIC-betaling en -verrekenoverzicht biedt reeds een samenvatting van deze notities en afschrijvingen
- nTNT bestanden, brieven van *voor* de migratie naar TVS: indien een van deze bestanden is gebruikt voor de beoordeling wordt het al opgenomen in het dossier
- Bestanden m.b.t. Kindgebonden budget, huur-, en zorgtoeslag: het ouderdossier richt zich op de kinderopvangtoeslag

Daarnaast kan een ouder niet langer een dossier opvragen voor jaren die niet relevant zijn. Wel willen we de ouder altijd de ruimte bieden om specifieke informatie op te vragen welke niet standaard in het ouderdossier is opgenomen. Dit proces wordt verder uitgewerkt in het uitvoeringsplan.



Ministerie van Financiën

Aan 10-2023
bespreken:

10/10
15.00

AFGESCHERMD
TER BESLISSING

Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Toeslagen
Directie Strategie, Recht
& Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Toekomst persoonlijk dossier

Datum
2 oktober 2023

Notanummer
2023-0000220445

Bijlagen
geen

Aanleiding

Naar aanleiding van de problemen rond de hoge wachttijden voor het persoonlijk dossier bent u vorig jaar akkoord gegaan met een pilot hersteldossier als alternatief voor het persoonlijk dossier. De pilotresultaten boden echter geen duidelijkheid. Door de problematiek rond dit dossier is reeds in de 9^e VGR aangegeven dat 'expliciet een keuze zal moeten worden gemaakt over de vorm waarin het dossier voor ouders wordt samengesteld'. In de huidige vorm moet een ouder nog vele jaren wachten voordat deze het persoonlijk dossier ontvangt terwijl dat vervolgens niet voldoet aan de informatiebehoefte. Het geüniformeerde dossier biedt hiervoor een oplossing. In deze nota wordt u gevraagd hierover een besluit te nemen.

Gevraagd besluit

In te stemmen met het vervangen van het persoonlijk dossier (of een samenvatting daarvan) door het geüniformeerde dossier.

Advies

Gelet op de uitkomst van de samenwerking met de werkgroep toeslagenadvocaten van de NOvA waarin het huidige hersteldossier als basis is gebruikt en verder is aangevuld met geselecteerde stukken uit het bezwaar-, CWS-, en persoonlijk dossier wordt u geadviseerd in te stemmen met het verstrekken van het geüniformeerde dossier in plaats van het persoonlijk dossier (of een samenvatting daarvan) aan ouders en gemachtigden.

Kernpunten

- Ouders en hun gemachtigden kunnen een verzoek indienen voor toezending van hun persoonlijk dossier, dat wil zeggen alle informatie over de kinderopvangtoeslag, huurtoeslag, zorgtoeslag en het kindgebonden budget, vanaf de start van toeslagen tot nu.
- Eén van de drijfveren om zo uitgebreid mogelijk informatie op te vragen is het verloren vertrouwen in de overheid. Het persoonlijk dossier lijkt echter de vertrouwenskloof verder te vergroten. Eerdere onderzoeken van Motivaction laten zien dat ouders ontevreden zijn over het persoonlijk dossier, terwijl ook het hersteldossier niet voldoende aansluit bij de informatiebehoefte: "Ouders hebben het idee dat ze met het hersteldossier niet over alle informatie beschikken die hun IB-beoordeling verklaart of onderbouwt. Ze willen weten of echt alle relevante informatie

Aan 10-2023
Straas
meenemen
bis planning
dossiers
onderzoek
nov
2023

is meegenomen in de beoordeling. Daardoor blijft de behoefte om alsnog te beschikken over het volledig persoonlijk dossier bestaan."

- De afgelopen maanden zijn in meerdere sessies advocaten van de werkgroep toeslagenadvocaten van de NOvA en medewerkers van UHT met elkaar in gesprek gegaan over het uniformeren van de verschillende dossiers tot 1 dossier en de ideale samenstelling van dat dossier. Hiervoor is een inhoudsanalyse van het hersteldossier in relatie tot de inhoud van het bezwaar-, CWS-, en persoonlijk dossier uitgevoerd met aanvullend inzage in systeeminformatie. Dit heeft geresulteerd in een aanvulling van het huidige hersteldossier met documenten uit o.a. het persoonlijk dossier die toeslagenadvocaten als mogelijk relevant voor het controleren van de besluiten van UHT beschouwen. Het gaat hierbij ook om schermprints waaruit blijkt dat een ouder juist niet in specifieke (onderdelen van) systemen voorkomt: "Don't tell me, show me", aldus de advocaten.
- Op 15 september 2023 is de nieuwe samenstelling van het dossier gepresenteerd aan de achterban van de werkgroep toeslagenadvocaten. Zij reageerden positief en willen nu vooral dat de dossiers sneller geleverd worden.
- Op basis van eerdere onderzoeken onder ouders zal het geüniformeerde dossier naar verwachting ook beter voldoen aan de informatiebehoefte van ouders. Samen met de werkgroep toeslagenadvocaten is op 6 september 2023 de nieuwe inhoud van het dossier gepresenteerd aan de Oudercommissie. Zij waren positief over de ontwikkelingen, maar hadden wel behoefte aan meer informatie. De Oudercommissie komt, naar verwachting in oktober 2023, langs bij UHT om voorbeelddossiers te bekijken. Hun feedback wordt evenals de feedback van andere ouders en gemachtigden meegenomen in een blijvend proces van verbeteren van het dossier.
- UHT werkt op dit moment aan een planning voor implementatie van het geüniformeerde dossier en een prognose met als doel om in 2024 een substantieel aantal geüniformeerde dossiers te leveren. In die nota zal ook worden ingegaan op de verdeling van de beschikbare capaciteit tussen dit geüniformeerde dossier en de verstrekking van wettelijk verplichte bezwaardossiers en dossiers voor de commissie werkelijke schade. Over de uitkomst en planning wordt u uiterlijk in november 2023 geïnformeerd.

Toelichting

Ouders en hun gemachtigden kunnen een verzoek indienen voor toezending van hun persoonlijk dossier, dat wil zeggen alle informatie over de kinderopvangtoeslag, huurtoeslag, zorgtoeslag en het kindgebonden budget. Het samenstellen, lakken en controleren van het persoonlijk dossier is arbeidsintensief (circa 80 uur) en drukt bij het verstrekken hiervan op de beschikbare capaciteit van team VPD. Door de samenvattingen aan te bieden wordt de werkvoorraad enigszins verlicht, maar ook dit is een bewerkelijk product (circa 40 uur). Inmiddels bedraagt de huidige voorraad 4.316 verzoeken om persoonlijk dossiers en loopt de wachttijd voor ouders verder op.

Zoals bekend is met de werkgroep toeslagenadvocaten de afgelopen maanden gewerkt aan de uniformering van de verschillende typen dossiers die binnen UHT in omloop zijn en parallel aan de verbetering van de dossiersamenstelling, zodat het dossier de mogelijk relevante stukken bevat voor ouders, advocaten,

commissies en UHT. Het geüniformeerde dossier is nu uitgebreider, maar veel compacter dan het persoonlijk dossier en voldoet in de ogen van de werkgroep toeslagenadvocaten van de NOVA beter aan de informatiebehoefte. Het bevat bovendien ook enkele door advocaten geselecteerde stukken uit het persoonlijk dossier. Op basis van eerdere onderzoeken onder ouders is de verwachting dat het ook voldoet aan de informatiebehoefte van ouders én dat het dossier sneller verstrekt kan worden dan het huidige persoonlijk dossier. Daarnaast blijft het mogelijk voor ouders om specifieke gegevens te ontvangen als zij daar om verzoeken.

Het persoonlijk dossier wordt op grond van een politieke toezegging van de voormalige bewindspersoon op verzoek verstrekt, voor het dossier in deze vorm is in het kader van de behandeling van de aanvraag tot herstel geen wettelijke verplichting. Dit biedt ook juridische ruimte om hier een keuze in te maken. Deze keuze is nodig om de ouder een dossier te verstrekken dat beter voldoet aan de informatiebehoefte én om de achterstanden waar UHT mee kampt bij het verstrekken van het persoonlijk dossier te verwerken, zodat de ouder sneller een dossier kan ontvangen.

Soorten dossiers

UHT verstrekt verschillende typen dossiers in verschillende fasen van het herstelproces. In onderstaand overzicht wordt dit inzichtelijk gemaakt.

Type dossier	Inhoud dossier
Hersteldossier	De documenten die UHT verzamelt en gebruikt voor de beoordeling of iemand gedupeerd is en recht heeft op compensatie.
CWS-dossier	Het hersteldossier aangevuld met extra documenten waar CWS bij UHT om vraagt.
Bezwaardossier	Het hersteldossier/CWS-dossier aangevuld met extra documenten benodigd voor het bezwaar, kopie bezwaarschrift en schriftelijke reactie UHT.
Persoonlijk dossier (of samenvatting daarvan)	Dit dossier bevat alle gegevens die Toeslagen heeft over de kinderopvang-, huur- én zorgtoeslag en kindgebonden budget, over alle jaren.

Het persoonlijk dossier

Persoonlijke dossiers worden in het huidige proces samengesteld door het team dat ook belast is met het lakken van dossiers (team VPD). Na contact met de ouder wordt vastgesteld of de ouder het persoonlijk dossier wenst te ontvangen of beter geholpen is met een samenvatting of het hersteldossier. Na het samenstellen van het gewenste informatieproduct lakt en controleert team VPD het dossier. Het samenstellen, lakken en controleren van het persoonlijk dossier kost gemiddeld ruim 80 uur en drukt bij het verstrekken ervan op de beschikbare capaciteit van het team VPD. Ouders kunnen hun verzoek voor een persoonlijk dossier ook omzetten in een samenvatting. Door de samenvattingen aan te bieden wordt de werkvoorraad enigszins verlicht, maar ook dit is een bewerkelijk product (circa 40 uur). Persoonlijk dossiers en samenvattingen worden daarom in zeer beperkte mate verstrekt. Door de beperkte lakcapaciteit is reeds in 2022 besloten prioriteit te geven aan het verstrekken van bezwaar- en CWS-dossiers (en dossiers in urgente gevallen).

Financiële impact

In de meerjarig beschikbare apparaatskosten is voorzien in het kunnen verstrekken van dossiers. Er zijn naar aanleiding van de voorgestelde aanpassingen geen aanvullende middelen nodig.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.

Bijlage 1: Wettelijke verplichtingen persoonlijk dossier

In juridische zin zijn er meerdere verplichtingen te onderscheiden bij het verstrekken van de verschillende type dossiers aan ouders. Het persoonlijk dossier wordt echter op verzoek verstrekt; er is niet direct sprake van een wettelijke verplichting voor de verstrekking van het dossier in deze vorm, maar van een toezegging van uw ambtsvoorganger.

De verplichting om stukken te verstrekken is steeds verbonden aan de procedure die gevoerd wordt. Een verplichting die artikel 5.2 van de Whot kent is het desgevraagd ter beschikking stellen van het onderzoeksdossier. Het hersteldossier, en na implementatie het geüniformeerde dossier, kwalificeert als onderzoeksdossier als het gaat om de afhandeling van de hersteloperatie. Dit is immers het dossier op basis waarvan UHT onderzoekt of er aanspraak op compensatie bestaat. Het ligt in de rede dat ook een dergelijk dossier o.g.v. artikel 5.2 van de Whot door de ouder kan worden opgevraagd.

Eenzijds is duidelijk dat de AVG geen recht geeft op inzage in alle dossierstukken, maar door advocaten wordt wel de stelling ingenomen dat de AVG verplicht tot het verkrijgen van stukken. Zij betogen dat (sommige) dossierstukken moeten worden overgelegd, om te kunnen beoordelen of de verwerking van gegevens al dan niet rechtmatig was. Ook dit onderstreept dat advocaten op zoek zijn naar een manier om mogelijk relevante stukken te verkrijgen. De verwachting is dat met de nieuwe inhoud van het geüniformeerde dossier hierin wordt voorzien.

Civiele procedures

Er loopt op dit moment een kortgedingprocedure van een ouder die het persoonlijk dossier vordert. Met de ouder is overeengekomen dat na het specificeren van de stukken die ouder wil ontvangen, UHT de stukken verstrekt. Overigens bleek uit een soortgelijke procedure eerder dit jaar bij Toeslagen regulier, waar een burger ook het persoonlijk dossier vorderde, de behoefte vooral te liggen in een toelichting op stukken. Toeslagen heeft hier met een persoonlijk gesprek met de betreffende burger in voorzien, waarna de procedure is ingetrokken.

Bijlage 2: Onderzoeksresultaten herstel- en persoonlijk dossier

Pilot hersteldossier (jan 2023)

Uit de resultaten blijkt dat ouders vanuit een gevoel van wantrouwen alles willen ontvangen dat de overheid van hen heeft. De gedachte dat er een dossier bestaat dat potentieel meer bevat dan dat ze nu onder ogen hebben, leidt er al toe dat ze het uitgebreidere persoonlijk dossier willen ontvangen. Uit de pilot kwam naar voren dat ook ouders die het hersteldossier niet gelezen hadden alsnog het persoonlijk dossier wilden ontvangen. Het toevoegen van een beknopte samenvatting aan het hersteldossier maakte hierbij geen verschil. Welke informatie ze nog verlangden of wat er specifiek ontbrak werd vaak niet duidelijk. Daarnaast vinden ouders het moeilijk voor te stellen wat het volledig persoonlijk dossier precies omvat, maar willen de meeste ouders desondanks hun volledig persoonlijk dossier ontvangen.

Onderzoek persoonlijk dossier (jan 2022)

Uit een eerder onderzoek naar het persoonlijk dossier door Motivaction in december 2021/januari 2022 is gebleken dat ouders ook niet tevreden zijn over het persoonlijk dossier. Eén van de drijfveren om zo uitgebreid mogelijk informatie op te vragen is het verloren vertrouwen in de overheid. Het persoonlijk dossier lijkt echter de vertrouwenskloof verder te vergroten. Het dossier is zeer uitgebreid en bevat ook heel veel technische en niet-relevante informatie, waardoor de ouder door de bomen het bos niet meer ziet. Het persoonlijk dossier geeft dan ook geen antwoord op de vraag waarom zij gedupeerd zijn. De tevredenheid van ouders over de (overzichtelijker en beter leesbare) samenvattingen en hersteldossiers was duidelijk groter.

Verder blijkt uit het toenmalig onderzoek dat 4 ouders het hersteldossier of een samenvatting hebben beoordeeld, nadat zij eerder het persoonlijk dossier hadden ontvangen. Deze ouders waren over het algemeen tevreden over het hersteldossier (2) c.q. de samenvatting (1), ook ten opzichte van het reeds door hun ontvangen persoonlijke dossier. Over samenvattingen heeft het Ouderpanel (nu Oudercommissie) in april 2022 aangegeven dat een samenvatting niet wenselijk is, omdat dit het wantrouwen bevordert.

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGT 220445 Toekomst persoonlijk dossier
Nummer: 2023-0000022212
Algemeen taakverzoek: Graag de nota van UHT omtrent toekomst persoonlijk dossier paraferen

Document: DGT 220445 Toekomst persoonlijk dossier (2023-0000220445)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
Persoonsgegevens	03-10-2023, 14:36	DG TSL Paraferen
	03-10-2023, 13:38	DG TSL/C&R Paraferen
	03-10-2023, 10:27	DG TSL/SR&B Paraferen



Ministerie van Financiën

22-1 '26

22-1
15.30-16.15 uur
Kamer stas

TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

2111
DG Toeslagen
Strategie, Recht en
Beleid

Persoonsgegevens

nota

Beantwoording van vragen na werkbezoek aan CAP en UHT

Datum

21 januari 2026

Notanummer

2026-0000020158

Bijlagen

1. Inhoudsopgave ouderdossier

Aanleiding

U heeft naar aanleiding van uw werkbezoek bij CAP/afdeling Dossier/team bezwaar IB in Zwolle vragen gesteld. Die vragen worden in deze nota beantwoord. Deze nota is afkomstig van DG Toeslagen en is afgestemd met UHT. Er staat donderdag 22 januari 15:30-16:15 een overleg gepland om de antwoorden te bespreken.

Kernpunten

- Zie hieronder de beantwoording van uw vragen.

Toelichting

Vraag 1: Hoeveel van de 43.000 gedupeerden zijn als zodanig aangemerkt enkel op grond van O/GS?

Dit betreft ca. 2.500 gedupeerden.

Tijdens de integrale beoordeling wordt er gekeken of een ouder op basis van O/GS gedupeerd is. Dit wordt onderzocht voor alle jaren waarin er kinderopvangtoeslag is ontvangen. Er wordt dus niet gestopt met onderzoeken zodra in een jaar onterecht O/GS is vastgesteld.

Vraag 2: U wilt graag inzicht in het besluit dat aan advocaten op hun verzoek meer inzicht wordt gegeven in de conclusie 'Geen OGS' dan op o.g.v. de jurisprudentie nodig is.

Hierover is nog geen besluit genomen. Op dit moment vinden gesprekken plaats met de Werkgroep Toeslagadvocaten om in samenspraak met hen te komen tot een werkwijze. Over de uitkomst hiervan wordt u op korte termijn geïnformeerd. De insteek van UHT is om in het bezwaarproces onderliggende O/GS stukken te leveren. Gelet op een uitspraak van de Raad van State¹ stelt UHT zich op het standpunt dat als de betwisting van O/GS voldoende aanknopingspunten biedt, UHT de achterliggende stukken zal overleggen. Welke stukken dit zijn, is afhankelijk van het specifieke dossier.

± 500 by CWS
wachterend

werkwijze nu?
dan

?
O/GS: ja
O/GS: nee

¹ ECLI:NL:RVS:2025:5087

Om dit mogelijk te maken vindt afstemming plaats binnen UHT en met CAP. Op dit moment wordt een proces ingericht waardoor ouders of gemachtigden bij betwisting van de O/GS-uitkomst 'nee' in bezwaar of beroep, een specifieke zoekvraag kunnen indienen om aanvullende stukken, waarbij enige mate van concreetheid wordt vereist.

Hiermee wordt niet volledig tegemoet gekomen aan de wensen van de advocaten, echter is UHT van mening dat zij daaromtrent een pleitbaar standpunt inneemt.

Vraag 3: U wilt graag weten waarom het volledige besluit wordt heroverwogen in bezwaar en UHT zich niet beperkt tot de bezwaargronden.

In de bezwaarfase geldt dat het besluit volledig moet worden heroverwogen (artikel 7:11 Awb). Er wordt dan gekeken of het besluit voldoet aan het beoogde doel van het beleid en zo ja: of daar geen onevenredige gevolgen uit voort zijn gekomen. Indien het besluit namelijk niet voldoet aan het doel of de gevolgen zijn onevenredig kunnen we ten positieve voor gedupeerde een ander besluit nemen.

? In de praktijk zijn de bezwaargronden leidend en is het vaak niet nodig om het gehele dossier opnieuw te bekijken. *in hoor ander verhaal*

Een volledige heroverweging in bezwaar vergt meer tijd van UHT, dan wanneer slechts de bezwaargronden opnieuw zouden worden beoordeeld. Indien er geen volledige heroverweging zou plaatsvinden, dan zal de behandeltijd van een bezwaar bij UHT afnemen. Echter, de totale doorlooptijd van een bezwaar dat langs de BAC gaat, zal niet afnemen. Omdat de extra tijd die het kost om een volledige heroverweging te doen in bezwaar, korter is dan de wachttijd voorafgaand aan besluitvorming van de BAC. Als bijlage is de procesplaat van het bezwaarproces bij UHT toegevoegd.

Vraag 4: U wilt graag weten wat er wordt gelakt in de ouderdossiers.

Het proces is erop gericht om zo min mogelijk te lakken terwijl er wel wordt voldaan aan de wettelijke verplichtingen en Rijksbrede afspraken. Gegevens van de dossieraanvrager, (ex-)toeslagpartners en medebewoners die voorkomen in de communicatie met de belastingdienst worden dan ook niet gelakt. Gegevens van ex-toeslagpartners en medebewoners van buiten de periode waarover het dossier wordt opgevraagd worden wel gelakt. Gegevens van derden (bijvoorbeeld gerechtsdeurwaarders, ambtenaren, tipgevers en medewerkers van een kinderopvang) ook.

Vraag 5: U heeft benoemd dat CAP heeft aangegeven dat ze door alles wat ze nu moeten doen voor het verstrekken van stukken ze niet meer toekomen aan het maken van een LIC-overzicht.

In oktober 2025 is de capaciteit en forecast voor 2026 vastgesteld. Daarin zijn productieafspraken gemaakt met de verschillende onderdelen binnen UHT die betaal- en verrekenoverzichten (BVO, voorheen: LIC) van CAP ontvangen. Dat gaat onder andere om: IB, bezwaar, ouderdossiers, CWS, SGH en Mijn Herstel. In deze forecast is geen rekening gehouden met het leveren van O/GS-stukken. Echter, de beschikbare ruimte voor BVO's voor Mijn Herstel is voldoende om de behandelcapaciteit van Mijn Herstel bij te houden. Ook wordt in samenwerking met DGH gemonitord of de capaciteitsverdeling bijstelling behoeft.

*O/GS: nee = standaard
daar is geen*

*expliciet
besluit op
genomen en
dus geen
onderliggende
stukken?
Waarom dat?*

*{ binnen de
omvang
van het
bezwaar*

*P2B'ers
deden dat
direct "werkte
prima."*

→ art 7:11 Awb:

*Indien het
bezwaar
ontvankelijk is,
vindt op
grondslag
daarvan een
heroverweging
van het
bestreden besluit
plaats*

*duz =
8:42
7*

*2x
proces
proces
antwoord*

Voor O/GS stukken is er bij CAP een beperkte ruimte van circa 25 aanvragen per week, zonder dat andere werkstromen bij UHT daar hinder van ondervinden.

Vraag 6: U heeft aangegeven gehoord te hebben dat er een index van het ouderdossier wordt gemaakt bij de IB.

Dat gaat om de inhoudsopgave van het ouderdossier, welke uit 34 onderdelen bestaat. Dit wordt ook wel de 34-puntenlijst genoemd. Zie bijlage 1 voor een voorbeeld van de inhoudsopgave.

Communicatie en Politiek/bestuurlijke context

Er vinden regelmatig gesprekken plaats met de Werkgroep Toeslagenadvocaten. In die gesprekken gaat het ook over de onderliggende O/GS-stukken.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

SAS
overzicht ?

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGT-20158 Beantwoording van vragen na werkbezoek CAP en UHT

Nummer: 2026-0000001123

Algemeen taakverzoek:

Document: Beantwoording van vragen na werkbezoek aan CAP en UHT (2026-0000020158)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
Persoonsgegevens	21-01-2026, 14:00	DG TSL Paraferen
	21-01-2026, 13:48	DG TSL/SR&B Paraferen



10-2-26

10/2
1530-1000
Kamer Slag

TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

DG Toeslagen
Strategie, Recht en
Beleid

Persoonsgegevens

nota

Informatieverzoek Dossiers en O/GS

Datum

9 februari 2026

Notanummer

2026-0000041728

Bijlagen

geen

Aanleiding

U heeft verzocht om verschillende stukken over dossiervorming en dossierverstrekking, en O/GS en daar meerdere vragen over gesteld. Er staat een bespreking gepland op dinsdag 10 februari om 11:30. De op dit moment beschikbare stukken betreft honderden pagina's. Voor deze hoeveelheid aan stukken zag BOA geen werkbare wijze om deze digitaal met u te delen. Daarom is door BOA gekozen dat u kunt aangeven welke stukken zij voor u moeten printen.

Kernpunten

- Via deze nota ontvangt u een groot aantal stukken. We kunnen evenwel niet garanderen dat een en ander al volledig is, dit gelet op het korte tijdsbestek. We zetten uiteraard de zoekslag voort.
- In de toelichting vindt u een opsomming van wat u nu ontvangt en wat er nog wordt uitgezocht. Een deel van de vragen die u heeft gesteld worden momenteel nog beantwoord. We beogen u zo spoedig mogelijk de aanvullende documenten toe te zenden, even eventuele resterende vragen te beantwoorden.

fydlyn!

Toelichting

U ontvangt nu:

- Alle versies van het handboek IB van Vaktechniek. Op dit moment missen nog versies 1.0, 1.1 en 3.1. Die volgen op een later moment.
- 3 versies van het memo uit 2024 van Vaktechniek UHT genoemd in Trouw. We nemen als start de eerste gefinaliseerde versie die is voorgelegd in een formeel gremium (MT van UHT) ter bespreking. We hebben de interne concepten dus vooralsnog buiten beschouwing gelaten.
- U heeft verzocht om documenten over de beoordeling van O/GS en hetgeen daarmee samenhangt. We bieden u nu documenten aan van:
 - ter bespreking hebben voorgelegd in de diverse MT's van UHT het Directieteam van UHT.
 - Het Directieteam en het vooroverleg van Dienst Toeslagen
 - het Strategisch Crisisteam (SCT, besluitvormend gremium onder voorzitterschap van de P-gv).
 - Het Opdrachtgever en opdrachtnemeroverleg (OGON)

→ wel graag.

- De werkinstructies van de afdeling dossiers.
- Eventueel andere documenten die beschikbaar zijn in Digidoc.
- U heeft verzocht om documenten over de dossiervorming en levering. Wij bieden u nu documenten aan van:
 - Het Opdrachtgever en opdrachtnemeroverleg (OGON).
 - Het Directieteam en het vooroverleg van Dienst Toeslagen.
 - De werkinstructies van de afdeling dossiers.
 - Daarvan ontvangt u nu de relevante documenten uit Digidoc.

De documenten zijn niet gefilterd. Daar waar relevante passages lijken voor te komen hebben we de documenten aangeboden.

- De annotaties (met daarin de overleggen) tussen u en de werkgroep toeslagenadvocaten.
- De delen uit de verslagen van de gesprekken tussen UHT en de Werkgroep Toeslagenadvocaten over Dossiers en O/GS

Op een later moment ontvangt u nog:

- Verder gevonden nota's over Dossiers en O/GS
- De werkinstructies van de overige afdelingen van UHT (naast de afdeling dossiers).
- Antwoorden op uw vragen over de aanleiding voor het memo bij het artikel van Trouw.
- De werkinstructies van UHT op O/GS
- De werkinstructies van CAP over O/GS
- De relevante tijdlijnen.

U heeft ook gevraagd naar de juridische analyse op de vraag of Dienst Toeslagen en de Belastingdienst wettelijk nog onderdeel zijn van dezelfde organisatie. Zie hieronder de analyse:

Uit het Organisatiebesluit Ministerie van Financiën 2020, De Uitvoeringsregeling Belastingdienst 2003 en het Organisatiebesluit Directoraten- Generaal Belastingdienst, Toeslagen en Douane 2021 volgt voor wat betreft de positie van het bestuursorgaan Dienst Toeslagen in relatie tot CAP het volgende.

De DG's Belastingdienst, Toeslagen en Douane zijn dienstonderdelen van het ministerie van Financiën [artikel 10 Organisatiebesluit FIN] en vormen gezamenlijk de Belastingdienst [artikel 1, onder c, Organisatiebesluit FIN en artikel 2, eerste lid, Uitvoeringsregeling Belastingdienst 2003]. CAP is een organisatieonderdeel van het DG Belastingdienst [artikel 3, eerste lid, onder c, Uitvoeringsregeling Belastingdienst 2003]. In 2021 heeft er een ontvlechting van de DG's Belastingdienst en Toeslagen plaatsgevonden waarbij Toeslagen is ondergebracht onder een apart DG Toeslagen. De ontvlechting was echter gedeeltelijk omdat de CAP-processen nog niet zijn ontvlochten. Als gevolg van de gedeeltelijke ontvlechting heeft CAP een hybride positie in de organisatie van het ministerie. CAP is namelijk niet ondergebracht bij de Dienst Toeslagen, maar bij het DG Belastingdienst en voert vanuit die positie verschillende werkzaamheden uit voor de Dienst Toeslagen. Tegelijk zijn de Dienst Toeslagen en CAP beide onderdeel van de overkoepelende 'Belastingdienst'. Dit betekent dat de werkzaamheden die CAP uitvoert voor de Dienst Toeslagen toegerekend kunnen

worden aan de Belastingdienst en daarmee ook aan de Dienst Toeslagen. Dit betekent concreet dat de Dienst Toeslagen een verantwoordelijkheid draagt voor de werkzaamheden die CAP voor hem uitvoert. Daarmee is de Dienst Toeslagen ook verantwoordelijk voor de informatievoorziening door CAP aan hem.

Op advies van de Galan Groep uit 2022 zou moeten worden ingezet op het professionaliseren van de bestaande relaties en afspraken tussen CAP en Toeslagen omdat onder andere het ontvlechten van de CAP-processen bij Toeslagen binnen drie jaar niet haalbaar is vanwege de grote verwevenheid van ICT-systemen ([kst-31066-1204.pdf](#), p.4).

Communicatie

Het Lid Ergin (DENK) heeft een informatieverzoek gedaan om alle stukken over beleid rondom Dossier verstrekking aan ouders te ontvangen en een tijdslijn sinds het memo dat in het artikel van trouw is gebruikt.

Politiek/bestuurlijke context

Er is door de vaste commissie van Financiën in de Tweede Kamer een spoeddebat aangekondigd.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



Ministerie van Financiën

1212

1500-1545

ken stuk

TER ADVISERING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

* 1212 .
Programma DG Herstel
Programma Ketenregie

Persoonsgegevens

nota

DGH Voortgangsgesprek Stas HT met de werkgroep
Toeslagenadvocaten op 12 februari 2026

Datum
11 februari 2026

Notanummer
2026-0000044207

Bijlagen
1. Geannoteerde agenda
2026
2. Aanvullende notitie We
OGS - 09022026
3. ECLI:NL:RVS:2025:5087
4. ECLI:NL:RVS:2025:2864

Aanleiding

Op donderdag 12 februari van 15:00- 15:45 uur staat een overleg ingepland met de werkgroep Toeslagenadvocaten (hierna: WTA) n.a.v. uw verzoek om hen te spreken over o.a. de berichten in de medio rondom de kwestie OGS stukken en het begrip "alle op de zaak betrekking hebbende stukken". Op maandagavond 9 februari heeft de WTA een Notitie aangeleverd waarin zij een nadere toelichting geven van hun standpunt inzake dit gespreksonderwerp.

Adviezen

- U wordt geadviseerd om de WTA te vragen om een toelichting op onder andere het Trouw artikel en hen te bevragen waar de zorgen van de advocaten liggen.
- U wordt geadviseerd om de WTA uit te nodigen de kernpunten uit de notitie toe te lichten en de daaraan ten grondslag liggende zorgen te duiden, met als doel de standpunten van de WTA te verduidelijken en mogelijke vervolgstappen te verkennen.
- U wordt geadviseerd om enkele mededelingen te doen over de voortgang van lopende trajecten, waaronder MijnHerstel en de herijking van de rechtsbijstandsregeling en hen hierbij te bevragen naar bestaande zorgen en/of aarzelingen m.b.t. o.a. MijnHerstel.

Kernpunten

- Het gesprek is bedoeld om de WTA de gelegenheid te geven hun standpunten inzake het OGS-onderzoek en het begrip "alle op de zaak betrekking hebbende stukken" i.v.m. het artikel in Trouw van januari 2026 toe te lichten. Daarnaast biedt het u de mogelijkheid hun zorgen te begrijpen en samen mogelijke oplossingen te verkennen.
- Bijgevoegd vindt u ook de uitspraken van de Raad van State die ziet op de toetsing en informatieverstrekking inzake OGS (ECLI:NL:RVS:2025:5087 en ECLI:NL:RVS:2025:2864).

Toelichting

Agenda

1. Opening en mededelingen
2. Trouw artikel rondom O/GS stukken en "alle op de zaak betrekking hebbende stukken".
3. Mededelingen en stavaza rondom MijnHerstel en de herijking van de rechtsbijstandsregeling.
4. W.v.t.t.k.

Communicatie

N.v.t.

Politiek/bestuurlijke context

De Werkgroep refereert, m.b.t. besprekspunt OGS en "alle op de zaak betrekking hebbende stukken" naar het Trouw artikel van januari 2026 en hun verzonden Notitie op 9 februari 2026.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Geprint met Digidoc 2 op 12-02-2026, 13:31

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGH 044207 [TERSTOND] Voortgangsgesprek Stas HT met de werkgroep Toeslagenadvocaten op 12 februari 2026

Nummer: 2026-0000002676

Algemeen taakverzoek:

Document: DGH 044207 [TERSTOND] Voortgangsgesprek Stas HT met de werkgroep Toeslagenadvocaten op 12 februari 2026 (2026-0000044207)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
Persoonsgegevens	12-02-2026, 11:33	DG Herstel Paraferen
	11-02-2026, 17:47	DG Herstel/Bestuursadvisering Paraferen
	11-02-2026, 17:24	DG Herstel/Schade Paraferen



Ministerie van Financiën

20-2-25

20/2
1400

HEDEN

TER ADVISERING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

Programma DG Herstel
Programma Ketenregie



Persoonsgegevens

nota

Annotatie kennismaking Stas HT met werkgroep
toeslagenadvocaten

Datum

19 februari 2025

Notanummer

2025-0000048626

Bijlagen

Geen

Aanleiding

Op donderdag 20 februari heeft u een kennismaking met de Werkgroep

Toeslagenadvocaten. Namens de werkgroep zullen

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens

aanwezig zijn. Deze kennismaking is op

verzoek van de werkgroep georganiseerd waarbij zij, naast de kennismaking,

graag hun visie op het adviesrapport van Commissie Van Dam met u willen delen.

Ambtelijk wordt u ondersteund door

Persoonsgegevens

(DGH),

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens

(DGH),

Persoonsgegevens

(SR&B) en

Persoonsgegevens

(UHT).

Er is vanuit de werkgroep geen agenda aangedragen, echter heeft de Werkgroep Toeslagenadvocaten aangegeven graag in gesprek te willen gaan over de adviezen van de Commissie Van Dam waarbij zij hun standpunten kenbaar willen maken. Met onderstaande annotaties wordt u geïnformeerd over de standpunten van de werkgroep toeslagenadvocaten.

Adviezen

- U kunt de leden van de werkgroep vragen zich kort voor te stellen en hen vervolgens bijvoorbeeld vragen hoe zij aankijkt tegen de adviezen van Commissie Van Dam.
- U kunt aangeven dat er zonder meer nauwe contacten zullen blijven met de advocatuur, zowel met de Werkgroep Toeslagenadvocaten als met de NOvA en RvR.
- U kunt aangeven dat verwacht wordt dat er vanuit het Kabinet medio maart een appreciatie op hoofdlijnen (een uitgebreide Kamerbrief) komt wat hoogstwaarschijnlijk vervolgd wordt met een intensief debat over alle uitwerkpunten.
- U kunt aangeven dat DGH graag in gesprek gaat over de toekomstige uniforme schadekader (aanbeveling Commissie van Dam). De planning om dit na de week van 10 maart op te pakken, waarbij ook andere stakeholders worden betrokken zoals de Stichting Gelijkwaardig Herstel, de Oudercommissie en CWS.

Kernpunten

- In het kennismakingsgesprek op 20 februari zal de nadruk vooral liggen op de kennismaking met de Werkgroep Toeslagenadvocaten waarbij de werkgroep ook hun visie op de adviezen van Commissie Van Dam met u

zal delen. De focus ligt op een open gesprek en het zoeken naar gemeenschappelijkheid.

- De verwachting is dat bij bespreking van Commissie Van Dam de werkgroep aangeeft welke adviezen van Commissie Van Dam zij omhelzen en over welke adviezen zij anders denken en het niet mee eens zijn. Daarnaast zullen zij ook kenbaar maken wat volgens hen op korte termijn dient te moeten worden opgepakt.
- De verwachting is dat de werkgroep zal aangeven dat zij garanties willen dat aanbevelingen en de insteek van de Commissie Van Dam geborgd worden.

Toelichting

Standpunten werkgroep toelagenadvocaten op adviezen Commissie Van Dam:

- De werkgroep wil echt afspraken over hoe ruimhartigheid en het responsieve bij DGH en UHT worden geborgd.
- De werkgroep is het eens met o.a. de volgende adviezen van Van Dam; eenvoud van de routes, afronding aanvullende schade met een VSO, werken aan zelfde uitgangspunten schadekader, snelle integrale oplossingen voor vastgelopen gezinnen, aanpakken verstopping ontbrekende dossiers, brede ondersteuning, aanwijzing meekijken bestuurlijk kopstuk.
- De visie van de werkgroep met betrekking tot acties op korte termijn is dat alle aanmeldingen, ook aanmelding voor CWS, open zal moeten blijven voor gedupeerden zodat zij daartoe toegang hebben. De werkgroep is ook van mening dat de schade-experts op korte termijn beschikbaar moeten worden gemaakt zodat deze door gedupeerden ingeschakeld kunnen worden ongeacht een gedupeerde wel/niet in aanmerking komt voor een VSO-route. Dit leidt ertoe dat vanuit de advocatuur ook veel meer zaken kunnen worden aangemeld voor VSO's.
- De werkgroep is geen voorstander van door Van Dam voorgestelde Commissie Complexe Schade (CCS) en de verwachting is dat de werkgroep met een alternatief komt hiervoor.
- De werkgroep is grote voorstander van alle VSO-routes; via SGH en/of Regieroute-VSO. De werkgroep is van mening dat hierin ook de complexe schade aan de orde kunnen komen. Hier kan met behulp van schade-experts berekeningen op worden gemaakt die met een VSO kunnen worden afgesloten
- De werkgroep is momenteel bezig met het ontwikkelen van een oplossingsgerichte manier voor het wel/niet ongelakt verstrekken van ouderdossiers aan de gemachtigden. De werkgroep wijkt af van hun eerdere stellige standpunt dat deze ook ongelakt dienen te worden verstrekt aan ouders en is momenteel bezig met het uitwerken van een tussenoplossing voor beschikbaar maken van dossiers aan alleen advocaten.
- De advocatuur is van mening dat zij betrokken worden bij de verschillende routes en kaders en ziet graag een maximale rol van de advocatuur daarin.
- De werkgroep wil graag vinger aan de pols, borging en evaluatie voor alles wat in afstemming met o.a. de advocatuur wordt afgesproken zodat het nu ook anders gaat.
- Naast de adviezen van Commissie Van Dam geeft de advocatuur met klem aan dat er z.s.m. een herijking van de rechtsbijstandsregeling HKT in gang

moet worden gezet en dat hieromtrent goede afspraken moeten komen.
De advocatuur stelt voor dat FIN hieromtrent alvast de gesprekken voert met het Kenniscentrum van de Raad van Rechtsbijstand en de Werkgroep Toeslagenadvocaten.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



Ministerie van Financiën

ten
bespreking

18-9-25

Vb 22/15 1415-1545 } Kamer stas
B 25/19 1600-1645 }

DGH * 18/19

TER ADVISERING OVERLEG WERKGROEPTOESLAGENADVOCATEN 25/09 16:00 – 16:45

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

Persoonsgegevens

Datum

17 september 2025

Notanummer

2025-0000455829

Bijlagen

1. Annotatie
2. Notitie Werkgroep - VGR
3. Notitie Werkgroep - dossiers
4. ECLI:NL:RVS:2024:2045
5. ECLI_NL_RVS_2025_2055
6. Motie Wingelaar

nota

DGH Voortgangsgesprek Stas met de Werkgroep
Toeslagenadvocaten op 25 september 2025

Aanleiding

Op donderdag 25 september van 16:00- 16:45 uur staat een overleg ingepland n.a.v. de afspraak met de Werkgroep Toeslagenadvocaten om structureel de voortgang van actuele zaken met elkaar te bespreken. De voorbereidende bespreking staat gepland op maandag 22 september 10:30 – 11:00.

Adviezen

- U wordt geadviseerd om in dit gesprek uw waardering uit te spreken voor de input die de Werkgroep Toeslagenadvocaten heeft gegeven voor MijnHerstel.
- U wordt geadviseerd om nog geen toezeggingen te doen in dit gesprek omdat er meerdere onderdelen nog worden uitgewerkt en er momenteel gesprekken lopen zoals voor MijnHerstel en de herijking van de rechtsbijstandsregeling.
- U wordt geadviseerd om de Werkgroep aan te geven het te betreuren dat de reactie op de Notitie over de inhoud van dossiers, zoals in juni opgeleverd door de Werkgroep, zo lang op zich heeft laten wachten. U kunt aangeven dat u begrijpt dat er inmiddels op 24 september een overleg met UHT heeft plaatsgevonden om hierover het gesprek te voeren.

Kernpunten

- Vanuit de Werkgroep zijn aanwezig Persoonsgegevens
- Persoonsgegevens
- Ambtelijk wordt u ondersteund door Persoonsgegevens (DGH).
- De Werkgroep Toeslagenadvocaten heeft medio augustus een notitie gedeeld met daarin hun reactie op de 20^e Voortgangsrapportage (hierna: 20^e VGR). Deze notitie vormt tevens de agenda van uw voortgangsgesprek met de Werkgroep op 25 september en wordt als bijlage toegevoegd aan deze nota.
- De Werkgroep is over het algemeen tevreden met hetgeen in de 20^e VGR is opgenomen en met uw plannen, maar de Werkgroep is van mening dat er nog wel kwesties zijn die verder moeten worden uitgewerkt voor een finaal oordeel.
- De Werkgroep bespreekt graag met u de ontwikkelingen van en haar zorgen over Route-A en Route-B, haar ervaringen met de afdelingen die over overname van schulden gaan, de discussie over de inhoud van dossiers c.q. de 'op de zaak betrekking hebbende stukken' en het schikken in bezwaar, de HKZ-regeling, de verschoonbaarheid late aanmelding en de herijking van de rechtsbijstandsregeling.

- Met betrekking tot dossierverstrekking (de 'op de zaak betrekking hebbende stukken') heeft de Werkgroep afgelopen maanden meerdere gesprekken gevoerd met UHT, waarbij zij haar standpunt heeft gedeeld dat gedupeerde ouders moeten kunnen beschikken over alle stukken die de grenzen raken van de geleden schade. In juni 2025 heeft de Werkgroep dit standpunt nader toegelicht in een uitgebreide notitie, die is gedeeld met UHT. De Werkgroep is nog steeds in afwachting van een reactie hierop. De notitie van de Werkgroep wordt ter informatie als bijlage toegevoegd aan deze nota.
- UHT heeft in overleg met de Werkgroep afgesproken om specifiek over dossierverstrekking op 24 september met de advocaten om tafel te gaan.
- V.w.b. de herijking rechtsbijstand; Op dit moment bevindt de herijking van de rechtsbijstand zich in de inventarisatiefase, die wordt geleid door DGH. DGH is de afgelopen maanden bezig geweest met het opstellen van een bespreeknota waarin de inventarisatie is uitgewerkt en de eerste adviezen voor u staan geformuleerd. Deze nota wordt u deze week (uiterlijk 18 september) apart ter bespreking voorgelegd. In de voorbespreking op 21 september wordt aan u deze bespreeknota ook nader toegelicht omdat dit tevens een besprekingspunt is op het voortgangsoverleg met de Werkgroep op 25 september.

Toelichting

Agenda

1. Opening en mededelingen
2. Ontwikkelingen nieuwe Route-A en Route-B
3. Schuldenaanpak
4. Bezwaarafhandeling en dossierverstrekking
5. HZK-regeling
6. Verschoonbaarheid late aanmelding
7. Herijking op rechtsbijstand

Annotatie

In de bijlage treft u de geannoteerde agenda voor uw voortgangsgesprek met de Werkgroep Toeslagenvoorschotten.

Communicatie

N.v.t.

Politiek/bestuurlijke context

In het kader van Schuldenaanpak is mede n.a.v. uw voortgangsgesprek op 16 juni met de Werkgroep het contact gelegd tussen Bezwaar en Beroep en de Werkgroep. Dit gesprek heeft plaatsgevonden op 18 augustus. Er staat inmiddels op 9 oktober een vervolggasprek ingepland om hier vervolg aan te geven. De Werkgroep geeft in het kader van schuldenaanpak aan het niet eens te zijn met de conclusie dat de Motie Wingelaar c.s. (als bijlage toegevoegd) naar aanleiding van de uitspraak van 15 mei 2024 (ECLI:NL:RVS:2024:2045) als afgedaan kan worden beschouwd. U ontvangt ter informatie deze uitspraak van 15 mei 2024 die als bijlage is toegevoegd aan deze nota. Dit gesprek was oorspronkelijk gepland op maandag 25 augustus, maar is toen niet doorgegaan.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

waar is
advies?
Ik zit hier
echt
anders Ik

→ noodzaak

▽ monitoring
0 (hoger) beroep.



Geannoteerde Agenda Voortgangsgesprek StasHT met de Werkgroep Toeslagenadvocaten op 25 september 2025 16:00 – 16:45

1. Opening en mededelingen

2. Ontwikkelingen nieuwe Route-A en Route-B

De Werkgroep wil graag met u in gesprek over de ontwikkelingen ten aanzien van de nieuwe Route-A en Route-B van MijnHerstel zoals hieronder uiteengezet.

• **Regieroute-VSO en aard van het herstelrechtgesprek**

Verwachte inbreng Werkgroep Toeslagenadvocaten

De Werkgroep is blij met het voortbestaan van de Regieroute-VSO, maar benadrukt dat dit afhankelijk is van de uiteindelijke uitwerking. De Werkgroep acht het van belang dat voor gedupeerden alle cruciale elementen behouden blijven: echt overleg, een combinatie van forfaitaire en precieze berekeningafspraken binnen één traject, en de mogelijkheid om een schade-expert in te schakelen. Daarnaast blijft het schadekader nog steeds onduidelijk voor de Werkgroep. In tegenstelling tot wat in de 20^e VGR is vermeld, heeft er hierover geen contact met de Werkgroep plaatsgevonden. De Werkgroep merkt op dat hiervoor inmiddels excuses zijn aangeboden door MinFin.

Geadviseerde reactie

- U kunt aangeven dat de Regieroute-VSO in ieder geval open blijft tot de livegang van MijnHerstel en dat dan voor lopende zaken wordt nagegaan of deze via de Regieroute-VSO worden afgewikkeld of dat ouders kiezen voor een overstap naar MijnHerstel of SGH.
- U kunt aangeven dat de twee routes gericht zijn op een VSO op basis van een geheel forfaitair schadekader. Dit schadekader is ruimhartig en met zorg tot stand gekomen. Het uniforme schadekader is gebaseerd op het model van SGH. *nee*
- Het uniforme schadekader moet nog worden vastgesteld en gecommuniceerd. Als dat is gebeurd, zal de Werkgroep hierin worden meegenomen en zal DGH, in overleg met de Werkgroep, op verschillende manieren advocaten/gemachtigden uitleg geven over het uniform schadekader. Dit in ieder geval door het publiceren van een publieke handleiding en het organiseren van een of meer kennissessies.
- U kunt aangeven dat in het nieuwe schadestelsel ook ruimte is voor Precieze berekening voor ouders die geen vaststellingsovereenkomst willen treffen op basis van een volledig forfaitair kader. Bij Precieze berekening is – net als bij de Regieroute VSO – sprake van een echt overleg met de ouder/gemachtigde en wordt het schadekader van de Regieroute-VSO/CWS gehanteerd, met deels forfaitaire bedragen en deel precies berekende bedragen. De inrichting van Precieze berekening is nog niet finaal en de Werkgroep zal hierin tijdig worden meegenomen door DGH en de Taskforce. *nee*
- **De inhoud van precieze berekening en de overstap tussen het geheel forfaitaire kader**

Verwachte inbreng Werkgroep Toeslagenadvocaten

De Werkgroep is van mening dat altijd moet kunnen worden afgeweken van forfaitair ten gunste van precieze berekening, en dat een combinatie van beide mogelijk moet blijven, zoals in de pilot VSO-regie. De insteek dat eenmaal gekozen voor precieze berekening geen terugkeer naar forfaitair meer mogelijk is, acht de Werkgroep niet ruimhartig.

*soort
maar
dit is
met zoals
bespreken*

Geadviseerde reactie

- U kunt aangeven dat als de ouder kiest voor Precieze berekening, dan wordt de totale werkelijke schade in het geval van de betreffende ouder zo goed mogelijk vastgesteld. Zoals gezegd conform het schadekader van Regieroute-VSO/CWS. Het is dan niet meer mogelijk om alsnog op basis van een geheel forfaitair kader een vaststellingsovereenkomst te sluiten. Ook niet als dat hoger zou zijn. Het is immers niet verdedigbaar en rechtmatig dat de ouder een andere schadevergoeding ontvangt dan de werkelijke schade die binnen Precieze berekening is berekend.
- U kunt overwegen daarbij te benoemen dat hier een adviserende rol is weggelegd voor de gemachtigde. U kunt overwegen om daarbij ook te benoemen dat dit past in het advies van Van Dam en een te grote belasting van het Precieze berekening voorkomt, omdat ouders anders mogelijk geneigd zullen zijn twee berekeningen op te vragen (geheel forfaitair en op basis van Precieze berekening).
- Het Herstelgesprek is optioneel en bedoeld om, voor ouders die daaraan behoefte hebben, emotionele erkenning en afsluiting te geven. Dit is dus wezenlijk anders dan het gesprek dat in het kader van Precieze berekening met de ouder/gemachtigde wordt gevoerd, omdat het herstelgesprek niet gaat over de aanvullende schade. Binnen MijnHerstel is daarnaast steeds ruimte voor contact. Afhankelijk van de behoefte kan het gaan om verstrekken van informatie, oplossen van 'vastlopen' van de route en over afstemming over de forfaitaire schadeposten en in te dienen stukken. De invulling van het herstelgesprek is nog in ontwerp, ook hierin zal de Werkgroep tijdig worden meegenomen door DGH en de Taskforce.

- **Rol van de gemachtigde in MijnHerstel en bij SGH**

Verwachte inbreng Werkgroep Toeslagenadvocaten

De Werkgroep geeft aan dat voor hen de rol van de gemachtigde in Route-B nog niet duidelijk is. Daarnaast benadrukt zij dat de vormgeving van rechtsbijstand van wezenlijk belang is. Volgens de Werkgroep dient voor zowel Route-A als Route-B rechtsbijstand beschikbaar en noodzakelijk te blijven.

Reactie

- U kunt aangeven dat bijstand van een gemachtigde niet verplicht is bij MijnHerstel, maar wel zeer gewenst. Ook kunt u aangeven dat de gemachtigde en de ouder zelf afspraken maken over de rol en verantwoordelijkheden en dat MijnHerstel drie machtigingsniveaus zal faciliteren. Van volledige machtiging, gedeeltelijke machtiging tot meeleesbevoegdheid. Voor advocaten zal naar verwachting het hoogste machtigingsniveau een veelvoorkomende keuze zijn. Advocaten kunnen dan relevante schadeposten toelichten en onderbouwende stukken indienen voor de ouder.
- Over de rol van de gemachtigde bij SGH is door de Werkgroep aangegeven dat daarover gesprekken lopen met SGH. U kunt aangeven dat u daarover graag in contact blijft met de Werkgroep. U kunt daarnaast verwijzen naar de lopende Herijking van besprekspunt 7 hieronder.

3. Schuldenaanpak

Dit bespreekpunt is eerder op 16 juni in uw voortgangsgesprek met de Werkgroep op de agenda geplaatst waarin de Werkgroep haar klachten met u heeft gedeeld over de organisatie en proces van beroep en bezwaar voor de SBN-gerelateerde casussen.

Verwachte inbreng Werkgroep Toeslagenadvocaten

- De Werkgroep merkt op dat de 20e Voortgangsrapportage inzet op het voorkomen dat de overheid tegenover ouders komt te staan en dat de Motie Wingelaar c.s. naar aanleiding van de uitspraak van 15 mei 2024 (ECLI:NL:RVS:2024:2045) als afgedaan wordt beschouwd. De Werkgroep deelt deze conclusies niet.
- De Werkgroep pleit voor pragmatische en ruimhartige behandeling van te late aanmeldingen met snelle inhoudelijke beoordeling.
- Er is behoefte aan overleg met SBN, MinFin en Afdeling Bezwaar & Beroep vanwege knelpunten zoals ontbrekende dossiers, late verweerschriften en een lastige proceshouding van de afdeling. Advocaten ervaren dat twijfel over feiten vaak in het nadeel van ouders wordt uitgelegd. De werkgroep herkent ook niet dat de motie van Wingelaar achterhaald is en pleit voor ruimhartige toepassing van de hardheidsclausule bij overname van private schulden. De uitspraak van mei 2024 biedt volgens de werkgroep onvoldoende duidelijkheid hierover. De minister past de hardheidsclausule naar mening van de werkgroep nog steeds te streng toe (zie o.a. ECLI:N:RVS:2025:2055). Volgens de Werkgroep is er behoefte aan nadere beleidsregels om de hardheidsclausule ruimhartiger toe te passen, zodat gedupeerden niet steeds tegen de overheid hoeven te procederen.

Geadviseerde reactie

- U kunt aangeven dat het ministerie handelt conform de geldende wet en recente jurisprudentie, en zich niet herkent in de suggestie dat er alles aan wordt gedaan om het bestreden besluit onder alle omstandigheden te handhaven. U kunt ook aangeven dat u heeft begrepen dat dergelijke signalen het ministerie bovendien niet eerder op individueel niveau hebben bereikt.
- U kunt aangeven dat het ministerie zich niet herkent in de kritiek van de Werkgroep op de toepassing van de hardheidsclausule. Zo zijn er in de periode tussen 15 mei 2024 en 7 mei 2025, alsmede daarna, door zowel rechtbanken als de Afdeling diverse zaken behandeld waarin een beroep op de hardheidsclausule werd gedaan; het merendeel daarvan is ongegrond verklaard.
- U kunt aangeven dat u op de hoogte bent dat, hoewel de Afdeling heeft aangegeven dat degene die een beroep doet op de hardheidsclausule de bijzonderheid of schrijnendheid zelf inzichtelijk moet maken en dit zo concreet mogelijk moet onderbouwen, het ministerie de opdracht heeft gegeven om vroegtijdig de hardheidsclausule onder de aandacht te brengen van de gedupeerde ouder of diens gemachtigde. Daarbij heeft het ministerie nogmaals benadrukt dat onbillijkheid en schrijnendheid niet als cumulatieve voorwaarden dienen te worden beschouwd, ondanks het feit dat dit slechts in de genoemde uitspraak ter sprake is gekomen en niet in de uitspraken daarvoor en daarna.

dus monitoring (hoger) beroep ipv ruimte tot individuele afweging te beperken

- Indien daar aanleiding toe is, kunt u aangeven dat signalen over proceshouding of onduidelijkheid over toepassing van de hardheidsclausule altijd serieus worden genomen en dat het ministerie openstaat voor verdere toelichting of verbetering waar nodig.
- U kunt aangeven dat u op de hoogte bent van het contact op 18 augustus tussen het ministerie en de Werkgroep, waarbij een inventariserend gesprek heeft plaatsgevonden over de knelpunten waar de Werkgroep tegenaan loopt. Ook kunt u aangeven op de hoogte te zijn dat er in dit kader een vervolgesprek staat ingepland. Daarnaast kunt u uw waardering uitspreken voor de koppeling van een direct aanspreekpunt vanuit het ministerie aan de Werkgroep, zodat acute knelpunten direct gemeld en snel opgepakt kunnen worden.
- U kunt ook aangeven dat de signalen m.b.t. SBN-gerelateerde onderwerpen (o.a. toegang van gemachtigde tot het SBN-portaal en het delen van het dossier met de gemachtigde) nader besproken zullen worden met SBN. Het ministerie bespreekt de uitkomsten daarvan in het vervolgesprek die zij in september met de Werkgroep heeft ingepland.

4. Bezwaarafhandeling en dossierverstrekking

Verwachte inbreng Werkgroep Toeslagenadvocaten

- De Werkgroep signaleert dat er vaker schikkingen (VSO's) tot stand komen in bezwaar- en beroepsprocedures na juni 2024, maar vraagt om nadere duiding van de criteria voor het treffen van dergelijke regelingen. Dit kan ouders helpen om hier proactief het gesprek over aan te gaan met UHT.
- Ten aanzien van de hybride insourcing van bezwaarafhandeling bij UHT verzoekt de Werkgroep om toelichting op de achterliggende motieven, selectiecriteria voor zaken en de wijze waarop deze afwijkt van reguliere afdoening, in het kader van hun opdracht inzake rechtsbijstand.
- Met betrekking tot dossiers is onduidelijkheid ontstaan over het onderscheid tussen het 'persoonlijk dossier' en het 'ouderdossier'. De Werkgroep herhaalt haar standpunt dat gedupeerden toegang moeten krijgen tot alle op de zaak betrekking hebbende stukken, inclusief maar niet beperkt tot de eerder benoemde 35 documenten. Er wordt gewacht op een inhoudelijke reactie van UHT/MinFin op de notitie van juni 2025.
- Tot slot verzoekt de Werkgroep dat correspondentie tussen de Commissie van Wijzen (CvW) en UHT over een specifieke zaak standaard wordt aangemerkt als op de zaak betrekking hebbend en tijdig met ouders wordt gedeeld.

Geadviseerde reactie

- U kunt aangeven inzake dossiers het te betreuren dat de reactie op de Notitie over de inhoud van dossiers, zoals in juni opgeleverd door de Werkgroep, zo lang op zich heeft laten wachten.
- U kunt aangeven dat u heeft vernomen dat UHT met een afvaardiging van de Werkgroep op 24 september (gisteren) heeft gesproken over dossierverstrekking en dat dit overleg

erop gericht was om wederzijds duidelijkheid te creëren over de verschillende soorten dossiers.

- Tot slot kunt u delen dat u heeft begrepen dat daarbij ook de werkwijze aangaande 'op de zaak betrekking hebbende stukken' aan bod is gekomen en mogelijke verbeteringen zijn verkend.
- U kunt aangeven dat UHT de vragen op het gebied van de criteria voor het treffen van VSO's en hybride insourcing mee zal nemen naar het volgende periodieke overleg tussen de werkgroep en UHT.

5. HZK-regeling

Verwachte inbreng Werkgroep Toeslagenadvocaten

De Werkgroep wil graag met u in gesprek over de HZK-regeling waarbij zij o.a. refereren naar de informatie in paragraaf 5.4 van de 20e VGR Hersteloperatie Toeslagen. Volgens de Werkgroep wordt de HZK-regeling (huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebonden budget) in de 20e VGR slechts summier en zonder toelichting of verantwoording genoemd. In tegenstelling tot andere regelingen (zoals de kindregeling of ex-toeslagpartnerregeling) ontbreekt volgens de Werkgroep hier informatie over beoordelingskaders, gehanteerde criteria, aantal beschikkingen, bezwaarprocedures of communicatie richting ouders.

Geadviseerde reactie

- U kunt aangeven dat de HZK-regeling pas aan het eind van de rapportageperiode was gestart en dat er daarom in de 20e VGR nog geen voortgangsgegevens of cijfers beschikbaar was opgenomen.
- Ook kunt u aangeven dat toekenningscriteria en bestuursrechtelijke mogelijkheden wettelijk zijn verankerd in de Wht/Awb en dat deze om die reden niet standaard herhaald worden in voortgangsrapportages. Verdere informatie over uitvoering en communicatie is te vinden op de website Planning | Herstel HZK.
- Tot slot kunt u aangeven dat er geen voorziening is voor gesubsidieerde rechtsbijstand binnen deze regeling en dat, vanwege de relatief lage compensatiebedragen ten opzichte van de kinderopvangtoeslag, het aanbieden van rechtsbijstand als disproportioneel wordt beschouwd.

↳ is ook met nadruk want gratis ambts halve.

6. Verschoonbaarheid late aanmelding

Verwachte inbreng Werkgroep Toeslagenadvocaten

De Werkgroep pleit voor een praktische, pragmatische en ruimhartige aanpak van te late aanmeldingen, waarbij bij voorkeur ook bij late aanmelding een gewone inhoudelijke behandeling plaatsvindt. Het is volgens de Werkgroep inefficiënt om veel tijd te besteden aan ontvankelijkheidsvragen, terwijl regelmatig goede, individuele redenen voor termijnoverschrijding bestaan. De Werkgroep benadrukt het belang van snelle beoordeling van inhoudelijke claims, zonder langdurige discussie over de termijnoverschrijding.

Toelichting UHT

- Op 17 juni heeft de werkgroep een notitie gestuurd over verschoonbaarheid late aanmelding, die op 25 juni is besproken met UHT en de werkgroep en vervolgens met u.



- U heeft ingestemd met het behandelkader verschoonbaarheid, met het verzoek om daar een zin aan toe te voegen die het individuele karakter van de verschoonbaarheidstoets benadrukt. Deze toevoeging heeft plaatsgevonden waarna het aangepaste behandelkader door UHT gedeeld is met de werkgroep.
- De werkgroep heeft hierin een ander standpunt en maakt graag haar eigen standpunt aan u bekend. Op verzoek van de werkgroep is dit punt daarom opnieuw geagendeerd.
- U kunt de werkgroep nogmaals danken voor haar notitie over dit thema.

Reactie

- U kunt aangeven dat u in het behandelkader verschoonbaarheid een aanpassing heeft laten doorvoeren, waardoor het individuele karakter van de verschoonbaarheidstoets sterker wordt benadrukt. Ook kunt u aangeven dat u dit mede naar aanleiding van de notitie van de Werkgroep heeft aangescherpt.
- U kunt delen dat u aan UHT de opdracht heeft gegeven individueel te beoordelen of er goede redenen zijn dat een aanvraag te laat is ingediend.
- U kunt overwegen aan te geven dat deze aanpassing in het behandelkader meer duidelijkheid schept over het uitgangspunt dat in deze gevallen ruimhartig moet worden gekeken naar de individuele situatie.

7. Herijking op rechtsbijstand

Verwachte inbreng Werkgroep Toeslagenadvocaten

De afgelopen maanden zijn meerdere gesprekken gevoerd met de werkgroep toeslagenadvocaten en de Raad voor Rechtsbijstand om de huidige subsidieregeling kosteloze rechtsbijstand toeslagen te herijken. De werkgroep heeft hiertoe hun wensen ingediend, die uitvoerig zijn besproken. In een bespreknota die u voorafgaand aan dit overleg ontvangt, wordt op al hun punten nader ingegaan. Mogelijk brengen zij een of meerdere van hun wensen tijdens het gesprek met u in. De belangrijkste punten staan hieronder weergegeven.

De werkgroep doet de volgende voorstellen:

1. Ophoging van het aantal toegekende uren voor vier van de acht fases, waaronder fase 1 (eerste toets en IB) en fase 4 (CWS zaken), met terugwerkende kracht. Daarmee sluiten de declarabele uren beter aan bij de uren die in de praktijk besteed worden. In 2021 is op bestuurlijk niveau met de NOvA en de Raad voor Rechtsbijstand afgesproken dat alle herijkingen met terugwerkende kracht zullen plaatsvinden (in de bespreknota wordt dit nader toegelicht).
2. Toevoegen van een restcategorie;
3. Toevoeging van rechtsbijstand voor nieuw beleid (zoals nabestaanden, ex-partners, te late melders, brede ondersteuning, HZK en jongeren);
4. Ten slotte is met de werkgroep gesproken over het inschatten van het juiste aantal punten voor rechtsbijstand binnen Mijn Herstel.

Geadviseerde reactie

- U kunt de wensen van de advocaten aanhoren en aangeven dat u op de hoogte bent van de lopende inventarisatie en de gesprekken die ambtelijk gevoerd worden. En dat u zich zult buigen over de verzoeken die zij in hebben gediend.

- Verder kunt u aangeven dat u heeft begrepen dat het Kenniscentrum van de Raad voor Rechtsbijstand momenteel bezig is met een aanvullend tijdschrijfonderzoek (het eerste onderzoek bevatte te weinig data voor duidelijke conclusies) om vervolgens met een advies te komen over wat het gemiddelde aantal punten per fase zou moeten zijn. Het betreft forfaitaire bedragen, dus soms is een advocaat minder en soms meer uren kwijt aan een zaak. U kunt aanvullend aangeven dat u de onderzoeksresultaten, die naar verwachting in oktober beschikbaar zijn, graag afwacht.
- U ontvangt voorafgaand aan het gesprek van DGH een bespreeknota met een nadere toelichting op de tot dan toe geïnterviewde punten.
- Mogelijke opties hoe om te gaan met de wensen van de werkgroep zijn:
 - A. Het meegaan in de ophoging van het aantal punten, met terugwerkende kracht tot de vorige herijking in 2023, en het toevoegen van de categorie nabestaanden en mogelijk de categorie te late melders. De kosten hiervan worden nog in kaart gebracht, voor de terugwerkende kracht is nog geen financiële dekking.
 - B. Het deels meegaan door ophogen toe te staan, maar niet met terugwerkende kracht en geen rechtsbijstand op nieuw beleid (m.u.v. nabestaanden en mogelijk te late melders). Dit kost 5 mln. en is financieel inpasbaar.
- DGH zal u in de bespreeknota adviseren om de bestuurlijke afspraken die met de NOVA en de Raad voor Rechtsbijstand zijn gemaakt, zoveel als mogelijk na te komen. Waarbij DGH zal zoeken naar financiële dekking. Mocht dat niet mogelijk zijn, dan kunnen alternatieven worden gezocht om te voorkomen dat het vertrouwen van de advocaten in het ministerie als gesprekspartner gevaar loopt.



MA 8/10

TER INFORMATIE

Aan de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

**DG Toeslagen
Directie UHT**

Persoonsgegevens

nota

Ontwikkelingen ouderdossiers september 2024

Datum

30 september 2024

Notanummer

2024-0000464098

Bijlagen

1. Informatie tijdens de IB
2. Overzicht toezeggingen en moties 2022-2024
3. Kamerbrief planning ouderdossiers
4. Nota 11-06-2024 ontwikkelingen ouderdossiers - 350996

Aanleiding

Op 10 september heeft u tijdens het stafoverleg herstel gevraagd om uitgebreide informatie over de ontwikkelingen in de ouderdossiers bij UHT.

In de nota 'ontwikkelingen ouderdossiers' (2024-0000350996) d.d. 11 juni 2024 is de voormalige bewindspersoon geïnformeerd over ingezette maatregelen om aan de vraag naar dossiers conform prognose te kunnen blijven voldoen alsook aan de extra vraag door versnelling van de bezwaarafhandeling. Dossierversprekking is op dit moment nog een van de belangrijkste uitdagingen van UHT. Met deze nota wordt u daarom geïnformeerd over de huidige stand van zaken rond dossiers.

Het uitleggen van de knelpunten rond dossiers is niet eenvoudig. In de kern staan daarom de belangrijkste punten opgenomen. De pagina's daarna geven u meer gedetailleerde informatie.

Kern

- Tot april 2024 maakte UHT voor elk onderdeel in het proces een apart dossier. In de integrale beoordeling werd een "hersteldossier" op verzoek gemaakt. Bij de behandeling van een bezwaar werd een "bezwaardossier" gemaakt en voor werkelijke schade een "CWS-dossier".
- Sinds april 2024 zijn de verschillende dossiers vervangen door één uniform "ouderdossier". Het ouderdossier is in samenwerking met de werkgroep toeslagenadvocaten ontwikkeld en bevat alle relevante stukken voor alle stappen binnen UHT.
- Enige uitzondering is het zgn. "LIC-overzicht" dat betaal- en verreken-informatie bevat. Dit overzicht moet handmatig worden opgesteld. Het samenstellen van dit overzicht is arbeidsintensief en specialistisch werk en kent een lange wachttijd. De informatie is vaak niet relevant voor de vaststelling van de beoordeling.
- Het LIC-overzicht wordt wel gewaardeerd door bijvoorbeeld gemachtigden en de BAC en kan daarom in de gevallen waarin dit niet standaard is toegevoegd aan het dossier, op verzoek worden verstrekt.
- Daarnaast kon vanaf de start van de hersteloperatie een verzoek persoonlijk dossier gedaan worden (VPD). De mogelijkheid tot dit verzoek is voortgekomen uit een politieke toezegging. Dit dossier bevat alle stukken die BD/TSL in haar systemen heeft opgeslagen over alle

Het blijft
nog abstract.
Ik zou graag
eent met eigen
open zien waarom
een zo strak
gaat.

fache
werk bezoe k
om dossiers
te samenstellen
te zien

toeslagen. Het wordt niet gebruikt binnen de herstelprocessen van UHT omdat het veel niet relevante informatie bevat.

- De samenstelling van het VPD-dossier is zeer intensief en uit onderzoek is gebleken dat het dossier ondanks het verzoek van de ouders niet voorziet in een behoefte.
- In de 16^e VGR is gemeld aan de kamer om het VPD pas te gaan leveren als hiervoor capaciteit beschikbaar is. In de tussentijd is de insteek dat ouders het ouderdossier als alternatief krijgen aangeboden, maar het aanbieden van het ouderdossier gebeurt vanwege de schaarste aan personele capaciteit op dit moment nog niet.
- Aan de Kamer is toegezegd in 2024 totaal 7.000-9.000 dossiers samen te stellen. In totaal zijn t/m augustus 2024 reeds 5.155 dossiers vertrekt. Dit is inclusief de 'oude' dossiersoorten. Wat betreft de ouderdossiers zijn tot medio september 2.827 ouderdossiers verstrekt, waarvan 2.283 voor bezwaar en 264 aan ouders in de IB. Het samenstellen en anonimiseren van ouderdossiers heeft sinds april de nodige vertraging opgelopen. Mede hierdoor en door de toenemende vraag van bezwaardossiers staan er 102 verzoeken open van ouders in de IB die langer dan 8 weken wachten.
- Door de versnelling van de bezwaarafhandeling en de uitvoering van het schikkingsvoorstel neemt de vraag naar ouderdossiers toe.
- UHT heeft hiervoor al maatregelen genomen, waaronder: personele opschaling samenstellers en uitbreiden en optimaliseren schermrobots. Ook wordt ingezet op het verhogen van de productiviteit van medewerkers, het breder uitrollen en verbeteren van de prestaties van de nieuwe laksoftware en het verlagen van de behandeltijd per dossier door processen te optimaliseren.
- Daarnaast werkt UHT nu aan het actieplan om de dossierverstrekking ook in 2025 verder te versnellen, met daarin onder andere de volgende mogelijke acties:
 - verbetering van processen,
 - verdere verhoging van productiviteit
 - extra medewerkers om te anonimiseren.
- In oktober wordt als vervolgstap de prognose van de vraag naar dossiers voorgelegd, inclusief de eerste contouren van een actieplan om beter aan de vraag naar dossiers te kunnen gaan voldoen. U zult daarnaast worden uitgenodigd voor een werkbezoek aan UHT half tot eind oktober, om ruim voor het commissiedebat over de VGR de uitdagingen en kansen met betrekking tot dossiers met u te bespreken.

Leeswijzer

Deze nota bevat een overzicht van verschillende ontwikkelingen rond dossiers en is als volgt opgebouwd:

Onderwerp	Pag.
1. Toelichting	4
<i>De toelichting bevat een beschrijving van de overgang van de oude dossiersoort naar het uniforme ouderdossier.</i>	
2. Verdeling beschikbare capaciteit.....	4
<i>In dit onderdeel wordt ingegaan op de voorrang die aan dossiers voor bezwaar en CWS wordt gegeven en hoe dit van invloed is op dossiers voor de IB fase.</i>	
3. Cijfermatige ontwikkelingen	5
<i>De cijfers in dit onderdeel geven aan hoeveel dossiers er verstrekt zijn in 2023 en 2024, hoe dat zich verhoudt tot het doel van 2024 en hoe de huidige werkvoorraad erbij ligt.</i>	
4. Reeds ingezette maatregelen uit het actieplan	6
<i>De maatregelen die in juni zijn gepresenteerd worden in dit onderdeel besproken, zoals opschalen van medewerkers die dossiers samenstellen, inzet van schermrobot en prestatie management.</i>	
5. Verder onderzochte of ingezette maatregelen	7
<i>Dit deel biedt een overzicht van verschillende maatregelen die in de afgelopen jaren zijn genomen om de dossierverstrekking te verbeteren en versnellen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het vereenvoudigen van de lakinstructie, schrappen van de eindcontrole bij anonimiseren, de pilot hersteldossier en het uniformeren van dossiers.</i>	
6. Huidige uitdagingen ouderdossiers	889
<i>Het succes van de huidige en nog te nemen maatregelen hangt deels af van een aantal onzekerheden, die staan hier genoemd. Zo wordt ingegaan op de laksoftware en beschikbaarheid van betaal- en verrekenoverzichten ("LIC-overzicht")</i>	
7. Persoonlijk dossier.....	9
<i>Naast de ouderdossiers die nodig zijn voor het proces bij UHT bestaat er ook het persoonlijk dossier. In dit onderdeel wordt dieper ingegaan in de achtergrond van het dossier en maatregelen die reeds zijn genomen.</i>	
8. Politiek/bestuurlijke context	101011
<i>In dit deel wordt beschreven hoe de politiek zich de afgelopen jaren heeft opgesteld ten aanzien van dossierverstrekking.</i>	
9. Financiële consequenties	11
<i>In hoeverre er dekking is voor maatregelen wordt hier genoemd.</i>	
10. Communicatie	11
<i>Hier wordt aangegeven dat er voorbereidingen worden getroffen voor een werkbezoek.</i>	
Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden.....	11

1. Toelichting

Tot april 2024 werkte UHT met onderstaande dossiersoorten:

Type dossier	Inhoud dossier
Hersteldossier	De documenten die UHT verzamelt en gebruikt voor de beoordeling of iemand gedupeerd is en recht heeft op compensatie.
CWS-dossier	Het hersteldossier aangevuld met extra documenten waar CWS bij UHT om vraagt.
Bezwaardossier	Het hersteldossier of CWS-dossier aangevuld met extra documenten benodigd voor het bezwaar, zoals het bezwaarschrift en schriftelijke reactie UHT.
Persoonlijk dossier	Dit dossier bevat alle informatie die Toeslagen heeft over de kinderopvang-, huur- en zorgtoeslag en het kindgebonden budget over alle jaren.

Ouderdossier

Vanaf april 2024 worden ouderdossiers verstrekt. Het ouderdossier is een uniform dossier dat alle relevante documenten uit de systemen bevat. Het is iets uitgebreider dan het herstel/CWS/bezwaardossier, om te kunnen voldoen aan de informatiebehoefte van ouders en advocaten. Het is bruikbaar voor alle fasen van het herstelproces. Ouders en gemachtigden zijn hiermee in staat om de beoordeling beter te kunnen controleren en ook beter inzicht te krijgen in de gebeurtenissen uit het verleden.

Afbouw oude dossiersoorten

UHT heeft in het eerste kwartaal van 2024 de reeds samengestelde bezwaar- en CWS dossiers verstrekt. Omdat het tempo van dossierverstrekking en bezwaar-/CWS-behandeling niet gelijk loopt, kan het in de praktijk voorkomen dat er op dit moment nog gebruik wordt gemaakt van een 'oud' bezwaardossier, dat voor april 2024 is verstrekt. Deze situaties zullen steeds minder vaak voorkomen. Ouders en gemachtigden kunnen in dit geval verzoeken om hun dossier aan te vullen tot dezelfde inhoud als het ouderdossier of enkel met de voor hen benodigde stukken.

2. Verdeling beschikbare capaciteit

Het uitgangspunt is om eerst dossiers te verstrekken die noodzakelijk zijn voor de behandeling van bezwaar, een CWS-verzoek of in urgente situaties. Door deze prioritering levert UHT voor bezwaar en CWS standaard het dossier. Ouders krijgen niet direct na het indienen van bezwaar of verzoek om aanvullende schade het dossier, maar wel zo vroeg mogelijk in het proces en in ieder geval voor de inhoudelijke behandeling van het bezwaar-/CWS-verzoek en ook voor een eventuele hoorzitting bij de BAC of toelichtingsgesprek bij CWS. Door onder meer het versnellen van de bezwaarbehandeling en het inzetten van het schikkingsvoorstel is er extra capaciteit nodig voor deze dossiers.

Op verzoek in de IB

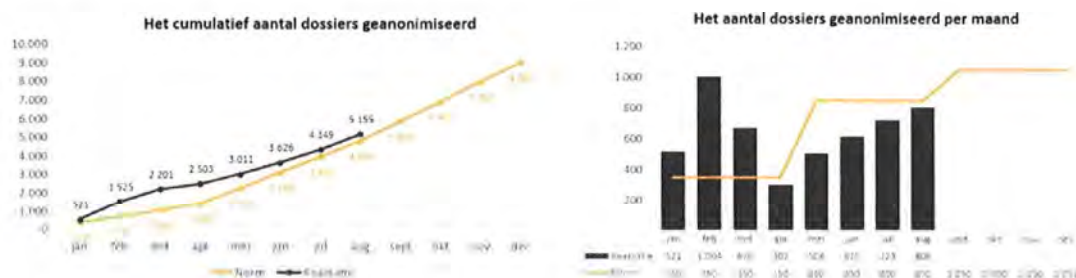
Tegelijkertijd wil UHT in de IB fase ook zo snel mogelijk het dossier leveren aan ouders die hierom vragen. Ouders willen het dossier voor hun financiële en/of emotionele herstelproces. Een dossier kan daar een belangrijke bijdrage aan leveren. Advocaten willen het dossier om de beoordeling van UHT te kunnen controleren. Het kan bovendien ook helpen bij het voorkomen van bezwaren vanwege het ontbreken van het dossier. Aan het begin en tijdens de IB krijgen ouders al standaard een feitenoverzicht met informatie uit de systemen. Ook wordt aan het einde van de IB het informatie- en beoordelingsformulier gedeeld. Hierin staat nogmaals het feitenoverzicht, het verhaal van de ouder en de beoordeling van de beoordelaar. Vaak is deze informatie voldoende voor een

ouder. Mocht een ouder toch behoefte hebben aan een dossier, dan streeft UHT ernaar om het dossier binnen 4 tot 8 weken te verstrekken, maar in de praktijk lukt dit nog vaak niet binnen deze termijn. De keten van samenstellen-controleren-anonimiseren moet nog verbeteren en de vraag naar dossiers voor bezwaar en CWS heeft voorrang.

3. Cijfermatige ontwikkelingen

UHT heeft voor 2024 een jaardoel geformuleerd van 9.000 gelakte dossiers. De gecommuniceerde politieke doelstelling is om vanaf april 2024 gemiddeld 600 ouderdossiers per maand te verstrekken. Het streven is om tegen het einde van dit jaar minimaal 7.000 dossiers te verstrekken en zo mogelijk op te schalen naar 9.000 te verstrekken dossiers.

Eind augustus zijn er 5.155 dossiers geanonimiseerd, dit zijn 355 dossiers meer dan de norm tot en met augustus (4.800).



Sinds de implementatie van het ouderdossier medio april zijn de maandnormen echter nog niet gehaald. Dit komt onder meer doordat medewerkers minder snel op vlieghoogte kwamen dan verwacht, kwaliteitscontroles veel tijd in beslag namen en daarnaast nieuwe processen, verdeling en aansturing nog onvoldoende op elkaar waren ingespeeld. Wel is er een stijgende lijn te zien in de productie en bedraagt deze in augustus 95% van de norm. Het is nog onzeker of het jaardoel wordt gehaald. Dat hangt ervan af of de reeds ingezette verbetermaatregelen op tijd leiden tot een stijging van de productie.

2023 – 2024

De productie van het aantal verstrekte dossiers in 2023 en 2024 laat een significante groei zien. De productie tot en met augustus is nagenoeg gelijk aan de productie in heel 2023. Daarbij moet ook in ogenschouw worden genomen dat de productie van ouderdossiers meer tijd kost, omdat ze meer stukken bevatten dan de 'oude' herstel/bezwaar/CWS dossiers die tot begin 2024 nog werden gemaakt.

Periode	2023	2024
jan - apr	1.055	2.503
mei - aug	1.647	2.652
sep - dec	2.664	
Totaal	5.366	5.155

Voorraadontwikkeling dossiers april-sep 2024

In onderstaand overzicht is per werkstroom inzichtelijk gemaakt hoe de werkvoorraad van ouderdossiers zich heeft ontwikkeld. Dit is exclusief de 'oude' werkvoorraad persoonlijk dossiers van ca. 4.500 verzoeken.

Afgeronde opdrachten	Bezwaar	CWS	Op verzoek	Totaal
april	181	50	56	287
mei	515	98	78	691
juni	449	36	60	545
juli	583	70	49	702
augustus	450	21	20	491
september	105	5	1	111
Totaal d.d. 17-09-2024	2283	280	264	2827*

*waarvan 1.251 verzoeken met extra prioriteit, namelijk: 417 urgente gevallen en 834 opdrachten waar sprake is van BNTB. Dit drukt extra op de verdeling van de capaciteit.

Openstaande opdrachten	Bezwaar	CWS	Op verzoek	Totaal
april	14	5	6	25
mei	32	38	41	111
juni	23	98	55	176
juli	26	149	92	267
augustus	102	197	96	395
september	196	121	54	371
Totaal d.d. 17-09-2024	393	608	344	1345

*waarvan 280 verzoeken met extra prioriteit, namelijk: 45 urgente gevallen en 235 opdrachten waar sprake is van BNTB.

4. Reeds ingezette maatregelen

Er zijn reeds maatregelen genomen die onderdeel uitmaken van de plannen die zijn opgenomen in de nota van 11 juni 2024 om aan de vraag te voldoen.

1. Opschaling samenstellen dossiers

Er hebben meerdere opschalingen plaatsgevonden. Het gaat dan om zowel medewerkers voor het samenstellen als medewerkers voor het anonimiseren van dossiers. Door de grotere vraag naar dossiers en de grotere omvang van het ouderdossier t.o.v. het herstel-/bezwaar-/CWS-dossier is er meer capaciteit nodig. De afdeling dossiers is op dit moment bezig met een verdere opschaling om aan de verwachte vraag te kunnen voldoen.

Ook krijgt de afdeling hulp van het cluster BBI dat tijdelijk tot eind 2024 30 fte extra inzet om dossiers te helpen samen te stellen om aan de extra vraag van bezwaar te kunnen voldoen. Voor nieuwe medewerkers wordt bovendien gewerkt met een versneld opleidingsplan.

2. Versnellen samenstellen met behulp van een schermrobot

UHT heeft goede ervaringen met het gebruik van schermrobots om diverse documenten automatisch in de verschillende systemen bij elkaar te zoeken en klaar te zetten voor de dossiervorming. De inzet van schermrobots wordt verder geïntensiveerd zodat meer documenten van het ouderdossier via de robot verzameld kunnen worden. Daarnaast is de kwaliteitscontrole na het samenstellen van een dossier efficiënter ingericht, zodat dit proces ook sneller gaat.

3. Versnellen anonimiseren met nieuwe laksoftware

Al enige tijd wordt gewerkt aan de implementatie van nieuwe laksoftware die in staat is om documenten in dossiers in te lezen en op basis van vooraf gedefinieerde regels én door medewerkers ingegeven criteria persoonsgegevens

Benieuwd naar
de fout-gevoelig-
heid (bij verkeerde
kind/verkeerde
partner gegevens)

van derden te anonimiseren. Het doel daarvan is dat het proces van anonimiseren en controleren kan worden versneld.

Begin dit jaar is de laksoftware in gebruik genomen door 1 team. Door aanhoudende problemen met de laksoftware heeft na implementatie in januari 2024 nog geen brede uitrol plaatsgevonden. Er is steeds gewerkt aan het oplossen van deze problemen, met tegenvallende resultaten. Omdat door het schrappen van de 2^e (eind)controle in 2023 reeds een versnelling was gerealiseerd, is de impact op het anonimiseerproces beperkt gebleven. Inmiddels lijkt de software redelijk door de testen te komen en is deze eind september 2024 opnieuw in gebruik genomen door 1 team. Zonder tegenslagen kunnen de overige teams de komende tijd stapsgewijs de software in gebruik nemen. Elke 2 weken volgt een team, waardoor op maandag 25 november het laatste team van de afdeling dossiers de nieuwe laksoftware in gebruik zal nemen. Vervolgens resteert een traject tot eind december waarin de gebreken moeten worden opgelost en waarna de software beter en efficiënter ingezet kan worden. Door de verhoogde vraag is de inzet van de laksoftware cruciaal geworden om de benodigde versnelling te kunnen realiseren.

4. Prestatiemanagement

Er is intensieve sturing vanuit het management op ouderdossiers. Er wordt meer ingezet op het monitoren van prestaties en de werkvoorraad (hoeveel verzoeken staan er open, zijn er afgerond, wat is de doorlooptijd etc.), zodat tijdig bijgestuurd kan worden. Naast het continue verbeteren om prestaties te verhogen, wordt verder ook gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van dossiers en de borging hiervan.

Voor het continue proces van verbeteren worden ook de resultaten van het ouderonderzoek dat vanaf dit najaar elk kwartaal plaatsvindt gebruikt.

5. **Verder onderzochte of ingezette maatregelen**

Er zijn meerdere maatregelen genomen om de informatievoorziening en dossierversprekking te verbeteren en versnellen:

Ingezet maatregelen

1. Prioriteren bezwaar- en CWS dossiers: om te zorgen dat ouders en gemachtigden voorafgaand aan de hoorzitting bij de BAC of het toelichtingsgesprek bij CWS over hun dossier beschikt is medio 2022 besloten tot prioritering van deze dossiers. Hierdoor konden de hoorzittingen en gesprekken doorgaan en vertraagde dit het proces niet. Met de prioritering van bezwaar- en CWS dossiers in combinatie met de schaarse capaciteit bij het anonimiseren konden nauwelijks dossiers die op verzoek in de IB-fase werden ingediend, worden verstrekt. Op dit moment levert UHT het dossier bij bezwaar en CWS zo vroeg mogelijk in het proces en in ieder geval voor de inhoudelijke behandeling van het bezwaar/CWS-verzoek. Voor dossiers op verzoek is inmiddels enige ruimte, maar nog onvoldoende om binnen 4 tot 8 weken aan alle verzoeken te voldoen.
2. Vereenvoudigen lakinstructie: eind 2022 zijn de lakregels versimpeld. Hierdoor zijn de gegevens die geanonimiseerd moeten worden beperkt tot persoonsgegevens van derden. Dit maakt het dossier leesbaarder voor ouders en kan bijdragen aan het herstel van vertrouwen.

- Er wordt weliswaar weinig geanonimiseerd, maar voor elke pagina in het dossier moet wel gecontroleerd worden of er mogelijk persoonsgegevens in staan die geanonimiseerd moeten worden.
- 3. Schrappen eindcontrole anonimiseren: het anonimiseerproces kent meerdere controles. De eindcontrole vormde lange tijd een bottleneck voor de verstrekking van dossiers. Door het schrappen van de eindcontrole op geanonimiseerde dossiers medio 2023 heeft UHT dit proces versneld.
- 4. Standaard feitenoverzicht en informatie & beoordelingsformulier in de IB: sinds het najaar 2023 ontvangen ouders standaard tijdens de integrale beoordeling het I&B formulier. Hierdoor worden ouders in de IB-fase beter meegenomen en kunnen zij ook bij de vooraankondiging reageren als er zaken niet goed zijn weergegeven.
- 5. Uniformeren en complete dossiers: met de introductie van het ouderdossier heeft UHT in nauwe samenwerking met de werkgroep toelagenadvocaten en in afstemming met de Oudercommissie, BAC en CWS gewerkt aan 1 uniform dossier dat bruikbaar is voor alle fasen van het herstelproces en voldoet aan de informatiebehoefte. Eind 2023 zijn de eerste ouderdossiers verstrekt en gefaseerd ingevoerd. Vanaf april 2024 worden deze dossiers breed door UHT verstrekt.
- 6. Inrichting centrale afdeling dossiers: het samenstellen van dossiers was tot april dit jaar nog een taak van de verschillende afdelingen. Met het uniformeren van alle dossiers én de wens voor meer regie op de werkvoorraad, efficiëntere inrichting én inzet van medewerkers, heeft UHT de dossierwerkzaamheden van samenstellen tot anonimiseren grotendeels gecentraliseerd. Wel blijven er afzonderlijke teams die vanuit hun eigen afdeling werk voor dossiers uitvoeren.

Onderzochte maatregelen

1. Ongelakt verstrekken en inzage op locatie: er is in 2022 ook gekeken of dossiers sneller ter beschikking gesteld konden worden door deze ongelakt te verstrekken aan advocaten of ouders op locatie inzage te geven in de systemen. Hiervoor is advies ingewonnen bij Persoonsgegevens van het Ministerie van Financiën. Op basis van een negatief juridisch advies is besloten hier geen verdere uitvoering aan te geven.
2. Hersteldossier i.p.v. persoonlijk dossier: eind 2022/begin 2023 is een pilot uitgevoerd om te onderzoeken of het uitgebreide persoonlijke dossier vervangen kon worden door het meer compacte hersteldossier. Uit de beperkte resultaten bleek dat ouders die expliciet een verzoek persoonlijk dossier hebben ingediend alles willen ontvangen dat de overheid van hen heeft, vaak vanuit een gevoel van wantrouwen. De gedachte dat er een dossier bestaat dat potentieel meer bevat dan dat ze onder ogen krijgen, leidde er al toe dat ze het uitgebreidere persoonlijk dossier willen ontvangen. Op dit moment beziet UHT of ouders die een verzoek hebben gedaan in de toekomst het nieuw ontwikkelde ouderdossier aangeboden kunnen krijgen, in plaats van het persoonlijk dossier.

*alleen maar goed
empathisch oerlog
met ouders, anders
groeit het wantrouwen
alleen maar*

6. Huidige uitdagingen ouderdossiers

1. Nieuwe laksoftware werkend krijgen en verder verbeteren

De nieuwe laksoftware werd eind september 2023 verwacht. Door problemen met de software was deze vertraagd en uiteindelijk in januari 2024 in gebruik

genomen. Hoewel de laksoftware kan bijdragen aan versnelling blijft de stabiliteit een risico. De laksoftware is eind september opnieuw in gebruik genomen, maar het is de vraag of deze stabiel blijft én of de verbeteringen die nog verder nodig zijn worden gerealiseerd. UHT blijft de ontwikkelingen hierop strak monitoren.

2. Werven en behouden medewerkers voor benodigde opschaling

Met het opschalen van de afdeling dossiers wordt een beroep gedaan op het absorptievermogen van de afdeling en organisatie. Er start elke 2 weken een nieuwe klas van idealiter 15 nieuwe medewerkers. In de praktijk zijn dit er 10 tot 12. Het opleiden en inwerken vraagt tijd. Ook is het belangrijk om medewerkers te behouden, zowel de nieuwe als de huidige ervaren medewerkers. Hiervoor wordt het opleidingsprogramma onder de loep genomen en verder ingezet op betere begeleiding van medewerkers.

3. Voldoen aan vraag in IB fase, ook als deze toeneemt

Het voldoen aan de vraag in de IB is in 2025, het laatste jaar van de IB behandeling, extra relevant. Daarna is het momentum voorbij om juist in deze fase nog een dossier te leveren. UHT zet zich in om te kunnen voldoen aan deze vraag.

4. Betaal- & verrekenoverzichten

Ouders en gemachtigden kunnen verzoeken om het betaal- en verrekenoverzicht. Dit is een financieel overzicht waar zowel de betalingen als verrekeningen van de toeslagen in zijn opgenomen. Het wordt ook vaak het "LIC-overzicht" genoemd. Met name advocaten geven aan vaak behoefte te hebben aan dit overzicht. Voor het ouderdossier geldt dat dit overzicht niet standaard, maar alleen op verzoek wordt toegevoegd aan het dossier, omdat er een grote werkvoorraad bij CAP B&I ligt (zij leveren het overzicht aan UHT).

Als er sprake is van een bezwaar tegen een toewijzende IB beschikking of CWS-verzoek wordt het betaal- en verrekenoverzicht wel standaard toegevoegd.

UHT onderzoekt op dit moment de mogelijkheid om meer maatwerk te bieden door ook andere financiële overzichten te gebruiken die beter aansluiten bij de situatie van de ouder waarvoor een overzicht nodig is. Deze zijn ook sneller beschikbaar. Omdat ouders nu nog lang op deze informatie moeten wachten, blijft dit een punt van aandacht.

7. **Persoonlijk dossier**

Naast de ouderdossiers die gebruikt worden voor het herstelproces bij UHT kunnen ouders en hun gemachtigden een verzoek indienen voor hun persoonlijk dossier. Dit dossier bevat alle informatie over de kinderopvangtoeslag, huurtoeslag, zorgtoeslag en het kindgebonden budget, vanaf de start van toeslagen tot nu. Dit dossier bevat geen informatie over de integrale beoordeling en is ook niet bruikbaar om het herstelproces bij UHT te doorlopen. Er is op dit moment nog een werkvoorraad van ruim 4.500 verzoeken om persoonlijk dossiers.

Geen wettelijke verplichting

Het persoonlijk dossier wordt op grond van een politieke toezegging van de toenmalige bewindspersoon op verzoek verstrekt, voor het dossier in deze vorm is in het kader van de behandeling van de aanvraag tot herstel geen wettelijke verplichting.

Onderzoek

Uit onderzoek naar het persoonlijk dossier door Motivaction begin 2022 is gebleken dat ouders niet tevreden zijn over het persoonlijk dossier. Een van de drijfveren om zo uitgebreid mogelijk informatie op te vragen is het verloren vertrouwen in de overheid. Het persoonlijk dossier lijkt echter de vertrouwenskloof verder te vergroten. Het dossier is zeer uitgebreid en bevat ook heel veel technische en niet-relevante informatie, waardoor de ouder door de bomen het bos niet meer ziet. Het persoonlijk dossier geeft ook geen antwoord op de vraag waarom zij gedupeerd zijn. De lange wachttijd van enkele jaren voor dit dossier helpt daar ook niet bij. Het ouderdossier kan daarin een oplossing bieden en wordt als alternatief aangeboden.

Ouderdossier als alternatief voor het persoonlijk dossier

Het ouderdossier zal naar verwachting beter voldoen aan de behoefte van ouders en gemachtigden dan het persoonlijk dossier. Omdat het minder omvangrijk is vergt het minder tijd om samen te stellen en te anonimiseren. Daardoor kan het ook sneller worden verstrekt dan het persoonlijk dossier. Het samenstellen, anonimiseren en verstrekken van een ouderdossier kost ca. 27 uur. Het persoonlijk dossier in de huidige vorm is arbeidsintensief en kost ca. 80 uur per dossier. Er is op dit moment geen capaciteit om persoonlijke dossiers te maken.

In de 16^e VGR die medio februari 2024 naar de Kamer is verzonden is aangegeven dat aan ouders wordt gevraagd of zij liever het ouderdossier willen ontvangen. Het blijft daarnaast mogelijk voor ouders om specifieke gegevens te ontvangen als zij daar om verzoeken. Als de capaciteit het toelaat zal vanaf dit najaar geleidelijk worden gestart met het benaderen van ouders die wachten op hun persoonlijk dossier om het ouderdossier aan te bieden. Het aantal ouders dat UHT benadert zal steeds afhankelijk zijn van de beschikbare capaciteit om dossiers te verstrekken.

Uitdagingen persoonlijk dossier

De verwachting van UHT is dat met alle genomen maatregelen om aan de vraag van bezwaar, CWS en op verzoek in de IB te voldoen, er nog tot 2027 tijd nodig is om ook de verzoeken om persoonlijk dossiers af te handelen. De verwachting daarbij is dat een deel van de ouders kiest voor het ouderdossier in plaats van het persoonlijk dossier. Daar is echter nog de grote afhankelijkheid dat het aanbieden van het ouderdossier als alternatief mogelijk onvoldoende wordt geaccepteerd door ouders, zoals ook het geval was bij het hersteldossier in een eerdere pilot. Waardoor ouders toch kiezen voor het uitgebreide persoonlijk dossier. In dat geval is er nog meer capaciteit nodig om persoonlijk dossiers te verstrekken binnen een bepaald tijdsbestek of zal dit mogelijk ook langer duren dan nu voorzien.

8. Politiek/bestuurlijke context

De Kamer heeft in de voorbije jaren herhaaldelijk aandacht gevraagd voor goede informatievoorziening voor ouders en tijdige verstrekking van complete dossiers, zo vroeg mogelijk in het proces. In 2020/2021/2022 lag de aandacht met name op de persoonlijke dossiers, terwijl het in 2022/2023 als gevolg van een stijging van de bezwaren ook ging om de dossiers voor bezwaar en CWS. In 2023/2024 zien we dat de focus extra ligt op dossiers die tijdens de IB fase verstrekt worden.

Via onder meer de VGR wordt de Kamer geïnformeerd over de ontwikkelingen op dossiers. In bijlage 2 staat een overzicht opgenomen van toezeggingen en moties

waar verwacht is
de verwachting
dat het ouderdossier
beter voldoet aan
de behoefte van
ouders op
gebaseerd.
moet goed
ge motiveerd en
ge communiceerd
worden. Anders
blijft het
wantrouwen

rond dossiers in de afgelopen 2 jaar. In April is de Kamer bij brief geïnformeerd over de doelstelling om vanaf april 2024 gemiddeld 600 ouderdossiers per maand te verstrekken (zie bijlage 3/Kamerbrief). Daarbij is het streven om tegen het einde van dit jaar minimaal 7.000 dossiers te verstrekken en zo mogelijk op te schalen naar 9.000 te verstrekken dossiers.

Ten aanzien van de laksoftware wordt de Kamer in de 18^e VGR geïnformeerd over de problemen die effectieve ingebruikname verhinderde, waardoor deze eind september weer opnieuw in gebruik is genomen.

9. Financiële consequenties

Voor de dekking van meerjarig benodigde extra middelen voor het samenstellen van dossiers wordt gekeken naar ruimte binnen de totale meerjarig begrote middelen voor de hersteloperatie. Mocht deze ruimte niet worden gevonden, dan zal dit als onderdeel van de voorjaarsbesluitvorming voorgelegd worden.

10. Communicatie

Met Communicatie/Woordvoering worden voorbereidingen getroffen voor een werkbezoek aan de Afdeling Dossiers van UHT in oktober.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



Ministerie van Financiën

§ 31-10 '25

bespreken.

3-1
17.00-17.30 uur
Kamen Stas

30/10

TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

DG Toeslagen
Directie Strategie, Recht
& Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Op de zaak betrekking hebbende stukken in relatie tot de Woo

Datum

27 oktober 2025

Notanummer

2025-0000501849

Bijlagen

geen

Aanleiding

De afgelopen tijd heeft u vragen gesteld over de verhouding tussen 'op de zaak betrekking hebbende stukken' en de Wet open overheid (hierna: Woo). Deze nota, die is afgestemd met UHT, O&T en DJZ, dient als eerste achtergrondinformatie over hoe stukken via deze wettelijke regelingen kunnen worden verkregen. Daarover gaan we graag met u in gesprek.

Kernpunten

- Op de zaak betrekking hebbende stukken is een term die wordt gebruikt in bezwaar/beroepsprocedures in het kader van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). De term wordt casuïstisch ingevuld door bestuursorganen en de rechter en hangt af van de omvang van het geschil tussen partijen.
- De Woo regelt het recht op overheidsinformatie. Het gaat zowel om publieke informatie die voor eenieder openbaar wordt gemaakt, als informatie die een particulier of rechtspersoon betreft en alleen naar de verzoeker wordt verstuurd.
- Ondanks dat er overlap kan zijn tussen beide regelingen, zijn er ook wezenlijke verschillen:
 - Op de zaak betrekking hebbende stukken zien op een specifieke procedure. Slechts de betrokken partijen kunnen de op deze zaak betrekking hebbende stukken opvragen bij het bestuursorgaan. Woo-verzoeken kunnen door iedereen worden ingediend en gaan doorgaans over een breder onderwerp. De openbaar gemaakte informatie geeft vaak inzicht in beleidsmatige afwegingen, die soms voortkomen uit signalen uit individuele dossiers.
 - Het gaat om twee openbaarmakingsregelingen die voor de direct betrokkenen respectievelijk eenieder in te roepen zijn. Dat maakt dat een procespartij nadere relevante (beleids-)stukken kan opvragen via de Woo, wanneer die niet aan te merken zijn als op de zaak betrekking hebbende stukken.
 - De vertrouwelijkheidstoetsing van artikel 8:29 Awb (en de toetsing van de rechter daarvan) is zwaarder dan bij de Woo.
 - De Woo is niet bedoeld voor informatie die langs een andere weg verkregen kan worden (zoals de Awb).
- In de hersteloperatie wordt het ouderdossier verstrekt. Dit is vormgegeven met input van o.a. advocaten en de verschillende commissies. Het

ouderdossier wordt indien nodig (afweging UHT die door de rechter wordt getoetst in beroep) aangevuld met op de zaak betrekking hebbende stukken voor een bezwaar- of beroepsprocedure.

Toelichting

Op de zaak betrekking hebbende stukken

- Het kennis kunnen nemen van onderliggende stukken op grond waarvan een bestuursorgaan een besluit neemt, is voor de bezwaar- en beroepsfase neergelegd in respectievelijk artikel 7:4, tweede lid Awb en 8:42 Awb.
- Dit ziet alleen op de stukken die relevant zijn voor de lopende bezwaar- en beroepsprocedure. Als het bezwaar op toeslagenjaar 2022 ziet, dan krijgt de bezwaarmaker in beginsel niet de stukken uit de jaren 2021 en 2020.
- Uit de rechtspraak van de Hoge Raad volgt dat dit begrip casuïstisch wordt ingevuld en afhangt van de omvang van het geschil tussen partijen.¹ De HR formuleert wel enkele vuistregels. Bijvoorbeeld dat het moet gaan om stukken die van belang kunnen zijn voor beslechting van (nog) bestaande geschilpunten en dat de rechter dit met het stuk in de hand beoordeelt.

Woo-verzoeken

- De Woo regelt het recht van burgers op informatie van de overheid en is een uitwerking van artikel 110 van de Grondwet. De meest voorkomende Woo-verzoeken zien op openbaarmaking voor eenieder (artikel 4.1 Woo). Het uitgangspunt is 'openbaar, tenzij. MinFin/Dienst Toeslagen wensen daarin zo transparant mogelijk te zijn, zeker gelet op de historische context.
- Daarnaast kan een (rechts-)persoon op grond van artikel 5.5 Woo verzoeken om verstrekking van op hemzelf betrekking hebbende (specifieke) informatie. Uit de wetsgeschiedenis volgt dat dit artikel bedoeld is als vangnetbepaling voor gevallen waarin niet is voorzien in de mogelijkheid om kennis te nemen van informatie die op de verzoeker zelf betrekking heeft.²

Verhouding tussen op de zaak betrekking hebbende stukken en de Woo

Soort en inhoud stukken

- Op de zaak betrekking hebbende stukken zien alleen op de specifieke procedure waar het om gaat en hangen samen met de omvang van het geschil.
- Woo-verzoeken (zeker als het om artikel 4.1 gaat) kunnen, afhankelijk van de inhoud van het verzoek, breder zijn en geven ook inzicht in beleidsmatige afwegingen. Dan kan het voorkomen dat informatie over (de processtrategie) (in meerdere) individuele dossiers openbaar wordt gemaakt voor eenieder. Juist omdat veel beleidsdossiers voortkomen uit één of meer signalen uit individuele dossiers. Daar kunnen ook de op de zaak betrekking hebbende stukken tussen zitten. De opgevraagde documenten worden voor iedereen inzichtelijk gemaakt via www.rijksoverheid.nl.
- Het gaat dus om twee openbaarmakingsregelingen die voor de direct betrokkenen respectievelijk eenieder in te roepen zijn. Dat maakt dat een

¹ ECLI:NL:HR:2018:672 en ECLI:NL:HR:2015:874.

² Kamerstukken II 2019/20, 35112, nr. 9 en bvb ECLI:NL:RBAMS:2024:3112, r.o. 9.2 (artikel 15 AVG gaat voor op artikel 5.5 Woo). Zie ook de Woo-instructie BZK 2024: <https://www.open-overheid.nl/documenten/2024/7/16/woo-instructie-2024>.

procespartij nadere stukken kan opvragen via de Woo, wanneer die niet aan te merken zijn als op de zaak betrekking hebbende stukken. Dat gebeurt ook regelmatig in de hersteloperatie.

hier zit spanning op.

Vertrouwelijkheidstoets

- Gelet op het beginsel van gelijke proceskansen geldt er een zware vertrouwelijkheidstoets voor het niet verstrekken van op de zaak betrekking hebbende stukken in een beroepsprocedure.³ De rechter toetst zelf, aan de hand van de stukken, of sprake is van een 'gewichtige reden' (volledige toetsing).
- Als de informatie op grond van de Woo openbaar moet worden gemaakt, dan kan het bestuursorgaan de informatie niet geheimhouden op grond van artikel 8:29 Awb.⁴
- Bij de Woo toetst een bestuursorgaan op passageniveau wat zwaarder geldt: het algemene belang van openbaarheid voor eenieder of een wettelijke uitzonderingsgrond. Uitgangspunt is: 'openbaar, tenzij'. In beroepszaken toetst de rechter of het bestuursorgaan in redelijkheid tot het besluit heeft kunnen komen (marginale toetsing).

Vangnetbepaling

- Artikel 5.5 Woo is een vangnetbepaling. In een bezwaar/beroepsprocedure gaan de relevante bepalingen uit de Awb en de Wht voor op artikel 5.5 Woo. Dat betekent bijvoorbeeld dat een verzoek om stukken in het kader van de bezwaarprocedure valt onder artikel 7:4 Awb en niet onder artikel 5.5 Woo.
- Dat geldt niet voor de stukken die buiten de omvang van het geschil vallen. Die zouden kunnen worden opgevraagd op grond van artikel 5.5.

en dus - - -

Verzoek ouderdossier en persoonlijk dossier

- Gedupeerden van de toelagenaffaire kunnen, naar aanleiding van een politieke toezegging van een van uw ambtsvoorgangers (en inmiddels artikel 5.2, derde en vierde lid van de Wht), bij UHT verzoeken om het ouderdossier en voorheen om het persoonlijke dossier (vpd). Dit zag op alle stukken ten aanzien van alle toelagen (KOT, huur, zorg, KGB) tussen 2005 en 2019.
- Het ouderdossier is het dossier dat gebruikt wordt voor de Integrale Beoordeling (en eventueel bezwaar en/of beroep) en gaat specifiek over de kinderopvangtoeslag. Het bestaat uit een – door de persoonlijk zaakbehandelaar en door de beoordelaar – ingevuld Informatie en Beoordelingsformulier (IB-formulier) en alle onderliggende stukken.
- Het ouderdossier is vormgegeven met de inbreng van betrokkenen buiten de Rijksoverheid, onder andere advocaten, de BAC, de Oudercommissie en CWS. Het is een startpunt van de informatievoorziening. Indien nodig wordt het aangevuld met op de zaak betrekking hebbende stukken voor een bezwaar- of beroepsprocedure.
- Het ouderdossier bevat stukken die relevant zijn voor het geven van een oordeel over de IB. In die zin zijn het stukken die als op de zaak betrekking hebbend kwalificeren.
- Wat in bezwaar en/of beroep op de zaak betrekking hebbend is, vergt steeds een individuele beoordeling.

belangen
afweging

³ EHRM 8 oktober 2015 (Korošec tegen Slovenië), ECLI:CE:ECHR:2015:1008JUD007721212.

⁴ Artikel 8:29 Awb, tweede lid.

- Het kan meer stukken betreffen. In praktijk komt dit met enige regelmatig voor: op verzoek (BAC, rechter) of omdat een bezwaar- of beroepsjurist ernaar zoekt naar aanleiding van contact met een belanghebbende/gemachtigde.
- Het kan ook om minder stukken gaan, bijvoorbeeld als bepaalde jaren niet in geschil zijn.

Communicatie

Niet van toepassing.

Politiek/bestuurlijke context

In de Stand van zaken-brief van 1 juli jl. is uitgelegd welke mogelijkheden toeslaggerechtigden nu al hebben om meer inzage in hun gegevens te verkrijgen.⁵

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

⁵ Kamerstukken II 2023/24, 36708, nr. 28.



vb 5/11 118-1130

B 6/11 1300-1345

Km. stas

TER ADVISERING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

DGH Voortgangsgesprek Stas HT met de Werkgroep
Toeslagenadvocaten op 6 november 2025

Datum

31 oktober 2025

Notanummer

2025-0000522781

Bijlagen

1. Annotatie

Aanleiding

Op donderdag 6 november van 13:00- 13:45 uur staat een overleg ingepland n.a.v. de afspraak met de Werkgroep Toeslagenadvocaten om structureel de voortgang van actuele zaken met elkaar te bespreken. De voorbereidende bespreking staat gepland op woensdag 5 november 11:00 – 11:30.

Adviezen

- U wordt geadviseerd om bij onderwerpen reactie op 21^e VGR en gesprek met UHT over dossierversprekking vooral de toelichting van de Werkgroep Toeslagenadvocaten aan te horen en door te vragen waar nodig om inzicht te krijgen in hun standpunten en ideeën.
- U wordt geadviseerd om dit gesprek te gebruiken om openheid te tonen voor input en meedenken van de Werkgroep Toeslagenadvocaten.
- U wordt geadviseerd uw eigen besprekspunten in te brengen ter verkenning van de kijk van de Werkgroep op MijnHerstel.

Kernpunten

- Vanuit de Werkgroep Toeslagenadvocaten zijn aanwezig

Persoonsgegevens

- Ambtelijk wordt u ondersteund door

Persoonsgegevens

- Doel van het gesprek is onder andere om gezamenlijk stil te staan bij de recente ontwikkelingen binnen het traject MijnHerstel en om de Werkgroep te informeren over de actuele stand van zaken op diverse onderdelen. Het overleg is primair gericht op uitwisseling van informatie en het bevorderen van de voortgang.
- De Werkgroep heeft op twee van de geagendeerde besprekspunten, te weten **MijnHerstel en het schadekader** en **Regieroute-VSO**, gerichte vragen gesteld waarop u in de geannoteerde agenda een toelichting en voorgestelde lijn van beantwoording kunt teruglezen.
- De Werkgroep zal u tijdens het voortgangsgesprek hun eerste reactie geven op de 21^e VGR.
- De Werkgroep zal u bijpraten over het gesprek die zij met UHT hebben gevoerd m.b.t. dossierversprekking.

Toelichting

Agenda

1. Opening en mededelingen
2. Eerste reactie op de 21e VGR
3. Laatste ontwikkelingen MijnHerstel
4. Regieroute-VSO
5. Terugkoppeling dossierverstrekking (UHT)
6. Presentatie HZK-regeling

Annotatie

In de bijlage treft u de geannoteerde agenda voor uw voortgangsgesprek met de Werkgroep Toeslagenadvocaten.

Communicatie

N.v.t.

Politiek/bestuurlijke context

De Werkgroep deelt hun eerste reactie op de 21^e Voortgangsrapportage (VGR) zoals aangeboden aan de Kamers en gepubliceerd op 17 oktober 2025.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGH 522781 [HEDEN] Voortgangsgesprek Stas HT met de Werkgroep Toeslagenadvocaten op 6 november 2025
Nummer: 2025-0000025942
Algemeen taakverzoek:

Document: DGH 522781 - Voortgangsgesprek Stas HT met de Werkgroep Toeslagenadvocaten op 6 november 2025 (2025-0000522781)

Moment	Datum en Tijd	Inbox
Persoonsgegevens	03-11-2025, 13:28	DG Herstel Paraferen
	03-11-2025, 12:54	Persoonsgegevens (KR/SCHULDEN)
	31-10-2025, 12:32	DG Herstel/Bestuursadvisering Paraferen

Laatste wijziging: Persoonsgegevens (BOA/Advies) op 03-11-2025, 14:54



Ministerie van Financiën

8712'25

g-12
15.00-15.45 uur
name stas

5/12

TER BESPREKING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

DGH Voortgangsgesprek StasHT met de Werkgroep
Toeslagenadvocaten op 9 december 2025

Datum

9 december 2025

Notanummer

2025-0000605584

Bijlagen

1. Annotatie
2. Bevindingen WTA inzage
3. Memo werkwijze bij verz

Aanleiding

Op dinsdag 9 december van 15:00- 15:45 uur staat een overleg ingepland n.a.v. de afspraak met de Werkgroep Toeslagenadvocaten om structureel de voortgang van actuele zaken met elkaar te bespreken.

De voorbereidende bespreking staat gepland op 9 december 10:15 -10:45 uur waar deze nota en toebehorende annotaties worden doorgenomen.

Adviezen

- U wordt geadviseerd aan te geven blij te zijn dat het informatie- en aanmeldportaal live is en ervan overtuigd te zijn dat dit een waardevolle bijdrage levert in de informatievoorziening aan ouders én advocaten.
- U kunt ook aangeven blij te zijn dat MijnHerstel live is gegaan per 2 december. U kunt aangeven dat de route ook voor advocaten goed moet werken en dat u er daarom op uit bent MijnHerstel samen met de advocatuur een succes te maken.
- U wordt geadviseerd om de reactie van de Werkgroep Toeslagenadvocaten op het Aanmeldportaal en MijnHerstel aan te horen en hen uitnodigen aan te geven wat volgens hen goed gaat en wat beter kan, het liefst zo concreet mogelijk.
- U kunt de Werkgroep aanhoren over hun bevindingen uit de inzage in de systemen van de belastingdienst op het punt van O/GS en hen vragen eventuele knelpunten of risico's expliciet te duiden. U kunt daarbij ook aandacht besteden aan de door de Werkgroep genoemde UHT-memo uit 2024 inzake onderliggende stukken O/GS.

en natuurlijk
ter aanvraag
aanvullende
compensatie

Kernpunten

- Het gesprek is primair bedoeld om de Werkgroep de gelegenheid te geven hun bevindingen over de ontwikkelingen rond het Aanmeldportaal en MijnHerstel nader toe te lichten en u de gelegenheid te geven de advocatuur een uitgestoken hand te bieden om actiever betrokken te raken bij MijnHerstel.
- De Werkgroep zal u bijpraten over haar inzage op 1 december 2025 in de systemen van de Belastingdienst met betrekking tot O/GS. De brede bevindingen van de Werkgroep zijn opgenomen in de bijgevoegde notitie. Onder het kopje 'Toelichting' treft u een beknopte weergave hiervan.
- Inzake onderliggende stukken O/GS vraagt de Werkgroep uw aandacht voor een memo uit 2024, die door Vaktechniek UHT is opgesteld en op 5

juni 2024 binnen UHT is besproken. Onder het kopje 'Toelichting' vindt u hierover een korte contextbeschrijving. De meest recente versie van deze memo is bijgevoegd aan deze oplegnota.

Toelichting

Agenda

1. Opening en mededelingen
2. Eerste reactie op Aanmeldportaal en MijnHerstel
3. Terugkoppeling Werkgroep op meekijken O/GS systemen i.h.k.v. dossierverstrekking UHT
4. W.v.t.t.k.

Annotatie

In de bijlage treft u de geannoteerde agenda voor uw voortgangsgesprek met de Werkgroep Toeslagenadvocaten.

Beknopte weergave bevindingen Werkgroep – inzagesessie 1 december

- Tijdens de sessie is besproken hoe medewerkers dossiers beoordelen om te bepalen of O/GS van toepassing is. Dit omvat het doornemen van grote hoeveelheden informatie per dossier (vaak tientallen schermen) en zoeken op trefwoorden zoals "betalingsregeling", "O/GS" en "afwijzing". Het vier-ogenprincipe wordt toegepast, maar er worden geen aantekeningen gemaakt, waardoor niet zichtbaar is of er twijfel heeft bestaan.
- In de praktijk worden meer systemen geraadpleegd dan de eerder gedeelde werkinstructie vermeldde, waardoor een beoordeling gemiddeld 45-90 minuten duurt.
- In de zoektocht naar O/GS wordt alleen het BSN van de aanvrager meegenomen; relevante informatie over een toeslagpartner wordt niet automatisch betrokken.
- Vanwege de omvang van de informatie kan UHT niet standaard alle gegevens verstrekken; mogelijke oplossingen zijn het delen van schermafbeeldingen van inhoudsopgaven van bepaalde systemen waar veel informatie in staat.
- Er is afgesproken dat de aanwezigen op 1 december één BSN-nummer kunnen aanleveren aan UHT; voor die specifieke zaak zal worden geprobeerd alle stukken beschikbaar te stellen of een persoonlijke inzage te organiseren, op aanvraag en onder begeleiding.
- Tot slot blijkt uit de presentatie dat per dossier een grote hoeveelheid informatie beschikbaar is die momenteel niet standaard wordt verstrekt vanwege uitvoeringsbeperkingen.
- Voor de toekomst onderzoekt UHT de mogelijkheid van het organiseren van meer individuele inzagesessies voor advocaten.

Contextbeschrijving UHT-memo inzake onderliggende stukken O/GS

- In juli 2024 is met de werkgroep advocaten gesproken over de vaststelling van O/GS en het bepalen van de O/GS-tegemoetkoming. De memo van augustus 2024 is nadien aangepast, maar niet opnieuw geagendeerd binnen UHT. In september 2025 is het vraagstuk opnieuw opgepakt door Persoonsgegevens.
- Op 2 juni 2025 heeft de werkgroep toeslagadvocaten een memo gestuurd aan UHT inzake op de zaak betrekking hebbende stukken. Naar aanleiding daarvan is op 24 september 2025 een gesprek georganiseerd tussen de

→ gaat om
900 dossiers
→ overige "O/GS"
zijn reeds
meegenomen
vanwege
andere
gronden
gedupeerdheid

advocaten en Persoonsgegevens en Persoonsgegevens. Ook de inzagesessie van 1 december is hier een vervolg op.

→ *uithomst?*

- Op 22 september 2025 is de memo O/GS stukken besproken in MT BBI&WS. MT BBI&WS heeft aangegeven juridisch vraagtekens te plaatsen bij de conclusie, waarbij Vaktechniek UHT de volgende conclusies in de memo O/GS stukken steunt:
 - het niet standaard verstrekken van stukken over O/GS in de primaire fase en bezwaarfase staat op gespannen voet met de Awb;
 - in geval van betwisting van O/GS moeten O/GS stukken worden verstrekt. (Vaktechniek leest de uitspraak van de Raad van State inzake een individueel geval zodanig dat als de betwisting van O/GS wel voldoende aanknopingspunten heeft, UHT wel de achterliggende stukken zal moeten overleggen. Welke stukken dit zijn, is afhankelijk van het specifieke dossier.)
- Op basis van het standpunt van Vaktechniek wordt in overleg met de advocaten uitgewerkt welke stukken in welke gevallen op de zaak betrekking hebbend zijn en bij betwisting van O/GS dienen te worden geleverd door UHT.

*heen is
besluitvorming
en de daarbij
gebruikte
stukken.*

*↳ is niet altijd
eenduidig*

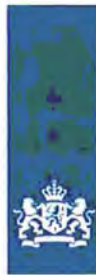
Communicatie
N.v.t.

Politiek/bestuurlijke context

De Werkgroep refereert, m.b.t. besprekspunt dossierverstrekking UHT en O/GS systemen, naar een UHT-memo inzake onderliggende stukken O/GS. De meest recente versie van deze memo is bijgevoegd aan deze oplegnota.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



Geannoteerde Agenda Voortgangsgesprek Stas HT met de Werkgroep Toeslagenadvocaten op 9 december 2025 15:00 – 15:45

1. Opening en mededelingen

2. Eerste reactie op Aanmeldportaal en MijnHerstel

Verwachte inbreng Werkgroep Toeslagenadvocaten

De Werkgroep zal u tijdens het gesprek hun eerste reactie geven op de presentatie van het Aanmeldportaal en gaan graag in gesprek gaan over de ontwikkelingen rond MijnHerstel. In het gesprek zal de Werkgroep ingaan op de vragen die zijn gerezen als het gaat om de eerste kennismaking met MijnHerstel en het schadekader.

De Werkgroep vraagt zich af hoe het Aanmeldportaal zich precies verhoudt tot de algemene juridische kaders en hoe rechtsbescherming precies vorm kan krijgen, o.a. ook als het traject niet leidt tot een VSO. De Werkgroep gaat graag verder in gesprek over de borging van alle belangrijke aspecten van de Regieroute-VSO waarbij met forfaits maar ook zonder forfaits tot VSO's kan worden gekomen. Ook zal de Werkgroep ingaan op de situatie waar het mogelijk wordt daadwerkelijk in gesprek te kunnen gaan met een medewerker.

De Werkgroep geeft aan met een nazending te komen waarin hun opmerkingen over MijnHerstel nader zijn uitgewerkt.

Geadviseerde reactie

- U kunt de Werkgroep op dit punt aanhoren en waar relevant doorvragen op de door de Werkgroep gemaakte opmerkingen.
- U kunt aangeven dat rechtsbescherming van de ouder te allen tijde voorop staat binnen de hersteloperatie en dat een ouder die geen VSO tekent, altijd erop kan rekenen dat een beschikking wordt geslagen waarmee ook de gang naar de bestuursrechter open staat.
- U kunt aangeven dat de Regieroute-VSO operationeel blijft zolang de 'individuele berekening' niet operationeel is. U kunt aangeven dat de individuele berekening de methode Regieroute-VSO zal volgen. De verbeteringen die voor ogen zijn, zien vooral op meer ondersteuning en schaalbaarheid van het proces, en een soepele aansluiting op enerzijds instroom vanuit MijnHerstel en SGH, en anderzijds (eventueel) uitstroom richting het bestuursrechtelijk afronden.
- De prioriteit is gegaan naar het forfaitaire deel rondkrijgen, omdat dit veel ouders gaat helpen. Ouders kunnen zich nu melden bij MijnHerstel – dat betekent ook dat we onze aandacht gaan verleggen naar het zo snel mogelijk realiseren van de individuele berekening.
- U kunt aangeven dat de kabinetsambitie om in 2027 het financieel herstel afgerond te hebben, onveranderd is. MijnHerstel speelt een belangrijke rol in het realiseren van dat doel. U kunt aangeven dat u graag samen met de advocatuur de schouders zet onder het succesvol maken hiervan.

3. Terugkoppeling Werkgroep op meekijken O/GS systemen i.h.k.v. dossierverstrekking UHT

Verwachte inbreng Werkgroep Toeslagenadvocaten

De Werkgroep zal u in het voortgangsgesprek haar terugkoppeling geven over de inzage op 1 december 2025 in de systemen van de Belastingdienst met betrekking tot O/GS, in het kader van de gesprekken met UHT over dossierverstrekking. In de bijlage bij deze geannoteerde agenda treft u een uitgebreide versie van de bevindingen van de Werkgroep.

De Werkgroep vraagt in dit verband ook aandacht voor de interne UHT-memo. Ook deze notitie is als bijlage toegevoegd.

Geadviseerde reactie

- U kunt m.b.t. de inzage van 1 december aangeven van UHT te hebben begrepen dat op 15 december 2025 een vervolgspraak plaatsvindt tussen de Werkgroep, Persoonsgegevens en het Persoonsgegevens en dat u positief bent over deze afspraak.
- U kunt daarbij ook benoemen dat u heeft begrepen dat er tijdens die bijeenkomst tevens met de advocaten zal worden gesproken over de verdere werkwijze.
- Aansluitend kunt u aangeven tevreden te zijn met de afspraak dat in de tussentijd iedere aanwezige advocaat één BSN kan aanleveren waarvan de O/GS-uitkomst wordt betwist, en waarover de relevante stukken zullen worden gedeeld.
- Tot slot kunt u benoemen op de hoogte te zijn dat CAP UHT B&I rond 8 december 3 mogelijke scenario's oplevert inzake het leveren van stukken, inclusief inschatting van benodigde capaciteit per scenario.
- Met betrekking tot de UHT-memo inzake de onderliggende stukken O/GS kunt u aangeven dat u van UHT heeft begrepen dat, op basis van het standpunt van Vaktechniek, in overleg met de advocaten wordt uitgewerkt welke stukken in welke gevallen op de zaak betrekking hebben en bij betwisting door O/GS door UHT dienen te worden geleverd.
U kunt daarbij uw tevredenheid uitspreken over de nauwe samenwerking en het doorpakken op deze actie.

4. W.v.t.t.k.

eh
onbegrijpelijk



Ministerie van Financiën

8-12'25

9-12
15.00-15.45 uur

HEDEN

TER ADVISERING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

* 9/12

Persoonsgegevens

nota

Nazending notitie van Werkgroep Toeslagenadvocaten
t.b.v. voortgangsgesprek op 9-12-2025

Datum

8 december 2025

Notanummer

2025-0000608734

Bijlagen

1. Notitie Werkgroep Toeslagenadvocaten d.d. 7 december 2025 inzake livegang aanmeldportaal

Aanleiding

Op 9 december 2025, van 15:00 tot 15:45 uur, heeft u een voortgangsgesprek met de Werkgroep Toeslagenadvocaten. Zij hebben eerder hun bespreekpunten aangeleverd, waarvoor u reeds de geannoteerde agenda heeft ontvangen. De notitie die u als bijlage bij deze oplegnota aantreft, betreft een nazending op deze eerdere stukken.

Adviezen

- U wordt geadviseerd om in het voortgangsgesprek met de Werkgroep in gesprek te gaan over de punten in deze nagezonden notitie.

Kernpunten

- De notitie bevat geen nieuwe vraagstukken; de punten zijn eerder gesignaleerd en sluiten aan bij de voorbereiding die u reeds heeft ontvangen ten behoeve van het voortgangsgesprek met de Werkgroep op 9 december.
- Tijdens de interne voorbespreking op 9 december, 10:15 – 10:45 uur, staan wij graag met u stil bij deze nagezonden notitie en bespreken wij de belangrijkste aandachtspunten, inclusief de vraag in hoeverre u hier in het gesprek op wilt ingaan.

Communicatie

n.v.t.

Politiek/bestuurlijke context

n.v.t.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

juni 2024 binnen UHT is besproken. Onder het kopje 'Toelichting' vindt u hierover een korte contextbeschrijving. De meest recente versie van deze memo is bijgevoegd aan deze oplegnota.

Toelichting

Agenda

1. Opening en mededelingen
2. Eerste reactie op Aanmeldportaal en MijnHerstel
3. Terugkoppeling Werkgroep op meekijken O/GS systemen i.h.k.v. dossierverstrekking UHT
4. W.v.t.t.k.

Annotatie

In de bijlage treft u de geannoteerde agenda voor uw voortgangsgesprek met de Werkgroep Toeslagenadvocaten.

Beknopte weergave bevindingen Werkgroep – inzagesessie 1 december

- Tijdens de sessie is besproken hoe medewerkers dossiers beoordelen om te bepalen of O/GS van toepassing is. Dit omvat het doornemen van grote hoeveelheden informatie per dossier (vaak tientallen schermen) en zoeken op trefwoorden zoals "betalingsregeling", "O/GS" en "afwijzing". Het vierogenprincipe wordt toegepast, maar er worden geen aantekeningen gemaakt, waardoor niet zichtbaar is of er twijfel heeft bestaan.
- In de praktijk worden meer systemen geraadpleegd dan de eerder gedeelde werkinstructie vermeldde, waardoor een beoordeling gemiddeld 45-90 minuten duurt.
- In de zoektocht naar O/GS wordt alleen het BSN van de aanvrager meegenomen; relevante informatie over een toeslagpartner wordt niet automatisch betrokken.
- Vanwege de omvang van de informatie kan UHT niet standaard alle gegevens verstrekken; mogelijke oplossingen zijn het delen van schermafbeeldingen van inhoudsopgaven van bepaalde systemen waar veel informatie in staat.
- Er is afgesproken dat de aanwezigen op 1 december één BSN-nummer kunnen aanleveren aan UHT; voor die specifieke zaak zal worden geprobeerd alle stukken beschikbaar te stellen of een persoonlijke inzage te organiseren, op aanvraag en onder begeleiding.
- Tot slot blijkt uit de presentatie dat per dossier een grote hoeveelheid informatie beschikbaar is die momenteel niet standaard wordt verstrekt vanwege uitvoeringsbeperkingen.
- Voor de toekomst onderzoekt UHT de mogelijkheid van het organiseren van meer individuele inzagesessies voor advocaten.

Contextbeschrijving UHT-memo inzake onderliggende stukken O/GS

- In juli 2024 is met de werkgroep advocaten gesproken over de vaststelling van O/GS en het bepalen van de O/GS-tegemoetkoming. De memo van augustus 2024 is nadien aangepast, maar niet opnieuw geagendeerd binnen UHT. In september 2025 is het vraagstuk opnieuw opgepakt door Persoonsgegevens
- Op 2 juni 2025 heeft de werkgroep toeslagadvocaten een memo gestuurd aan UHT inzake op de zaak betrekking hebbende stukken. Naar aanleiding daarvan is op 24 september 2025 een gesprek georganiseerd tussen de

→ gaat om
900 dossiers
→ overige "O/GS"
zijn reeds
meegenomen
vanwege
andere
gronden
gedupeerdhevo

advocaten en Persoonsgegevens en Persoonsgegevens. Ook de inzagesessie van 1 december is hier een vervolg op.

→ *witkomst?*

- Op 22 september 2025 is de memo O/GS stukken besproken in MT BBI&WS. MT BBI&WS heeft aangegeven juridisch vraagtekens te plaatsen bij de conclusie, waarbij Vaktechniek UHT de volgende conclusies in de memo O/GS stukken steunt:
 - het niet standaard verstrekken van stukken over O/GS in de primaire fase en bezwaarfase staat op gespannen voet met de Awb;
 - in geval van betwisting van O/GS moeten O/GS stukken worden verstrekt. (Vaktechniek leest de uitspraak van de Raad van State inzake een individueel geval zodanig dat als de betwisting van O/GS wel voldoende aanknopingspunten heeft, UHT wel de achterliggende stukken zal moeten overleggen. Welke stukken dit zijn, is afhankelijk van het specifieke dossier.)
- Op basis van het standpunt van Vaktechniek wordt in overleg met de advocaten uitgewerkt welke stukken in welke gevallen op de zaak betrekking hebbend zijn en bij betwisting van O/GS dienen te worden geleverd door UHT.

*heen is
besluitvorming
en de daarbij
gebruikte
stukken.*

*↳ is niet altijd
eenduidig*

Communicatie
N.v.t.

Politiek/bestuurlijke context

De Werkgroep refereert, m.b.t. besprekpunt dossierverstrekking UHT en O/GS systemen, naar een UHT-memo inzake onderliggende stukken O/GS. De meest recente versie van deze memo is bijgevoegd aan deze oplegnota.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



Geannoteerde Agenda Voortgangsgesprek Stas HT met de Werkgroep Toeslagenadvocaten op 9 december 2025 15:00 – 15:45

1. Opening en mededelingen

2. Eerste reactie op Aanmeldportaal en MijnHerstel

Verwachte inbreng Werkgroep Toeslagenadvocaten

De Werkgroep zal u tijdens het gesprek hun eerste reactie geven op de presentatie van het Aanmeldportaal en gaan graag in gesprek gaan over de ontwikkelingen rond MijnHerstel. In het gesprek zal de Werkgroep ingaan op de vragen die zijn gerezen als het gaat om de eerste kennismaking met MijnHerstel en het schadekader.

De Werkgroep vraagt zich af hoe het Aanmeldportaal zich precies verhoudt tot de algemene juridische kaders en hoe rechtsbescherming precies vorm kan krijgen, o.a. ook als het traject niet leidt tot een VSO. De Werkgroep gaat graag verder in gesprek over de borging van alle belangrijke aspecten van de Regieroute-VSO waarbij met forfaits maar ook zonder forfaits tot VSO's kan worden gekomen. Ook zal de Werkgroep ingaan op de situatie waar het mogelijk wordt daadwerkelijk in gesprek te kunnen gaan met een medewerker.

De Werkgroep geeft aan met een nazending te komen waarin hun opmerkingen over MijnHerstel nader zijn uitgewerkt.

Geadviseerde reactie

- U kunt de Werkgroep op dit punt aanhoren en waar relevant doorvragen op de door de Werkgroep gemaakte opmerkingen.
- U kunt aangeven dat rechtsbescherming van de ouder te allen tijde voorop staat binnen de hersteloperatie en dat een ouder die geen VSO tekent, altijd erop kan rekenen dat een beschikking wordt geslagen waarmee ook de gang naar de bestuursrechter open staat.
- U kunt aangeven dat de Regieroute-VSO operationeel blijft zolang de 'individuele berekening' niet operationeel is. U kunt aangeven dat de individuele berekening de methode Regieroute-VSO zal volgen. De verbeteringen die voor ogen zijn, zien vooral op meer ondersteuning en schaalbaarheid van het proces, en een soepele aansluiting op enerzijds instroom vanuit MijnHerstel en SGH, en anderzijds (eventueel) uitstroom richting het bestuursrechtelijk afronden.
- De prioriteit is gegaan naar het forfaitaire deel rondkrijgen, omdat dit veel ouders gaat helpen. Ouders kunnen zich nu melden bij MijnHerstel – dat betekent ook dat we onze aandacht gaan verleggen naar het zo snel mogelijk realiseren van de individuele berekening.
- U kunt aangeven dat de kabinetsambitie om in 2027 het financieel herstel afgerond te hebben, onveranderd is. MijnHerstel speelt een belangrijke rol in het realiseren van dat doel. U kunt aangeven dat u graag samen met de advocatuur de schouders zet onder het succesvol maken hiervan.

3. Terugkoppeling Werkgroep op meekijken O/GS systemen i.h.k.v. dossierverstrekking UHT

Verwachte inbreng Werkgroep Toeslagenadvocaten

De Werkgroep zal u in het voortgangsgesprek haar terugkoppeling geven over de inzage op 1 december 2025 in de systemen van de Belastingdienst met betrekking tot O/GS, in het kader van de gesprekken met UHT over dossierverstrekking. In de bijlage bij deze geannoteerde agenda treft u een uitgebreide versie van de bevindingen van de Werkgroep.

De Werkgroep vraagt in dit verband ook aandacht voor de interne UHT-memo. Ook deze notitie is als bijlage toegevoegd.

Geadviseerde reactie

eh
onbegrijpelijk

- U kunt m.b.t. de inzage van 1 december aangeven van UHT te hebben begrepen dat op 15 december 2025 een vervolgspraak plaatsvindt tussen de Werkgroep, Persoonsgegevens en het Persoonsgegevens, en dat u positief bent over deze afspraak.
- U kunt daarbij ook benoemen dat u heeft begrepen dat er tijdens die bijeenkomst tevens met de advocaten zal worden gesproken over de verdere werkwijze.
- Aansluitend kunt u aangeven tevreden te zijn met de afspraak dat in de tussentijd iedere aanwezige advocaat één BSN kan aanleveren waarvan de O/GS-uitkomst wordt betwist, en waarover de relevante stukken zullen worden gedeeld.
- Tot slot kunt u benoemen op de hoogte te zijn dat CAP UHT B&I rond 8 december 3 mogelijke scenario's oplevert inzake het leveren van stukken, inclusief inschatting van benodigde capaciteit per scenario.
- Met betrekking tot de UHT-memo inzake de onderliggende stukken O/GS kunt u aangeven dat u van UHT heeft begrepen dat, op basis van het standpunt van Vaktechniek, in overleg met de advocaten wordt uitgewerkt welke stukken in welke gevallen op de zaak betrekking hebben en bij betwisting door O/GS door UHT dienen te worden geleverd.
U kunt daarbij uw tevredenheid uitspreken over de nauwe samenwerking en het doorpakken op deze actie.

4. W.v.t.t.k.

Bevindingen werkgroep inzagesessie bij UHT op 1 december 2025

Vandaag woonde een kleine delegatie van onze werkgroep, samen met enkele advocaten die veel KOT-zaken behandelen bij UHT een presentatie bij over de beoordeling van OGS. Het doel van deze bijeenkomst was inzicht te krijgen in welke gegevens een medewerker raadpleegt voordat een oordeel over OGS wordt gevormd, en om te verkennen welke afspraken mogelijk zijn over het verstrekken van alle op de zaak betrekking hebbende stukken in de zin van artikel 6:17 Awb.

Tijdens de presentatie werd duidelijk dat per dossier een grote hoeveelheid informatie beschikbaar kan zijn. In sommige dossiers moeten medewerkers tientallen schermen met gegevens doornemen. Bij de beoordeling wordt gezocht op trefwoorden zoals "betalingsregeling", "OGS" en "afwijzing". Omdat in het verleden verschillende afkortingen werden gebruikt, is het voor medewerkers soms noodzakelijk om alle informatie handmatig door te nemen.

Uit de eerder gedeelde werkinstructie zou kunnen worden afgeleid dat slechts vier systemen worden geraadpleegd, maar in de praktijk blijkt dat dit proces aanzienlijk meer tijd kan vergen. UHT gaf aan dat het beoordelen van een dossier op de vraag of OGS van toepassing is gemiddeld 45 tot 90 minuten in beslag neemt.

Het vier-ogenprincipe houdt in dat twee medewerkers onafhankelijk van elkaar een oordeel vormen. Daarbij worden geen verslagen of aantekeningen gemaakt; beide medewerkers doorlopen de systemen en geven aan of zij OGS van toepassing achten. Ook bij twijfelgevallen wordt binnen de groep overlegd met een vaktechnisch adviseur (Vaco), maar dit gebeurt mondeling en zonder schriftelijke vastlegging. Hierdoor is niet terug te zien of er in een specifieke zaak twijfel heeft bestaan.

Verder werd toegelicht dat in de zoektocht naar OGS uitsluitend wordt gezocht op het BSN van de aanvrager. Mogelijke relevante informatie over een toeslagpartner wordt hiermee niet automatisch betrokken.

Daarnaast gaf UHT aan dat de omvang van de beschikbare informatie het voor hen onmogelijk maakt om standaard alle gegevens per zaak te verstrekken.

Volgens UHT is onderzocht welke mogelijkheden wél uitvoerbaar zijn. Voorzichtig is toegezegd dat kan worden bekeken of schermafbeeldingen van de inhoudsopgaven van bepaalde systemen – waar veel informatie in staat – kunnen worden gedeeld. Op basis daarvan kan een advocaat dan gericht aanvullende gegevens opvragen. Daarbij is aangegeven dat dit niet bedoeld is als route om alsnog alle gegevens in hun geheel op te vragen.

Ook is afgesproken dat de aanwezigen van vandaag één BSN-nummer kunnen aanleveren aan (UHT). Geprobeerd zal worden om voor die specifieke zaak alle stukken beschikbaar te stellen of een persoonlijke inzage te organiseren. Persoonlijke inzage vindt plaats op locatie en onder begeleiding.

Voor de toekomst onderzoekt UHT of er meer individuele inzagesessies voor advocaten kunnen worden georganiseerd.

Tot slot blijkt uit de presentatie dat per dossier een grote hoeveelheid informatie beschikbaar is die momenteel niet standaard wordt verstrekt vanwege uitvoeringsbeperkingen. Voor het vervolgesprek van onze delegatie met Persoonsgegevens over twee weken zal UHT een nadere update geven.



Ministerie van Financiën

15-12
10.15-16.45 uur
via weber

12/12

TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

DG Toeslagen
Strategie, Recht & Beleid

Persoonsgegevens

nota

Aanvullende stukken bij betwisting O/GS-nee

Datum
12 december 2025

Notanummer
2025-0000614438

Bijlagen
geen

Aanleiding

Maandag 15 december om 16:30 spreekt Toeslagen opnieuw met de werkgroep Toeslagenadvocaten over de wens om aanvullende stukken over O/GS te kunnen opvragen in bezwaar. U heeft verzocht geïnformeerd te worden over de inhoud van dit gesprek. Deze nota is afgestemd met UHT en SR&B en daarnaast inhoudelijk besproken met CAP Belastingdienst. Er staat met u een bespreking gepland over O/GS aankomende maandag, 15 december, 10:15-10:45.

Kernpunten

- Tijdens de inzagesessie op 1 dec is besproken om op 15 december verder in te gaan op het verstrekken van stukken die zien op de vaststelling van O/GS.
- UHT en CAP werken er aan om op korte termijn de op de zaak betrekking hebbende stukken rond O/GS in bezwaar aan gemachtigden te leveren.
- Dit betreft alle stukken die betrekking hebben op de vaststelling van O/GS. Tevens is de mogelijkheid geboden om aanvullend een gericht verzoek om informatie te doen naar aanleiding van de stukken.
- De inhoudsopgave uit de gebruikte systemen kan aanvullend als printscreen worden geleverd. Dit heeft als voordeel dat we transparant zijn over de aanwezige stukken, zowel de op de zaak betrekking hebbende als de niet op de zaak betrekking hebbende. Tegelijkertijd kan dit een discussie over die kwalificatie (wel of niet op de zaak betrekking hebbend) uitlokken. En wanneer we overgaan tot levering van (alle) op de zaak betrekking hebbende stukken is inzicht in de aanwezige overige stukken in beginsel niet nodig.
- Het is mogelijk om de voorgestelde werkwijze rond O/GS eind januari bij CAP en UHT te operationaliseren.

scenarios?
- u als
- stukken
O/GS

Toelichting

In overleg met de advocaten wordt uitgewerkt welke stukken in welke gevallen op de zaak betrekking hebben en bij betwisting van O/GS door UHT dienen te worden geleverd. Naar aanleiding van de inzagesessie op 1 december is afgesproken dat iedere aanwezige advocaat als test één BSN kon aanleveren waarvan de O/GS-uitkomst wordt betwist en waarover de relevante stukken binnen 2 weken worden gedeeld. Tijdens het vervolgesprek met de werkgroep op 15 december wordt dit nader toegelicht.

Voorgenomen werkwijze bij betwisting O/GS-nee

Advocaten die in bezwaar of beroep verzoeken om aanvullende informatie t.a.v. O/GS kunnen worden voorzien van:

- Alle stukken die betrekking hebben op het bepalen van O/GS (de gearceerde stukken uit de inhoudsopgaven).
- Een verklarende woordenlijst met gebruikte zoektermen in de systemen.
- Eventueel de inhoudsopgaven (printscreens) van de 3 gebruikte systemen, waarin kan worden geduid welke stukken betrekking hebben op O/GS. De inhoudsopgaven bevatten alle documenten die CAP tot haar beschikking heeft, waarbij de arcering aangeeft welke documenten betrekking hebben op O/GS. De inhoudsopgave bevat tevens stukken die niet zien op O/GS; deze worden derhalve niet gearceerd.

CAP stelt een dossier samen met daarin alle stukken die betrekking hebben op O/GS. Dit is alles dat te maken heeft met verzoeken om een betalingsregeling of schuldhelpverleningstraject, waaronder alle inkomende stukken, aantekeningen hieromtrent, uitgaande stukken en beschikkingen. Zonder een schuldhelpverleningstraject of verzoek om een betalingsregeling kan er niet een O/GS tot stand zijn gekomen.

Eventueel kan naar aanleiding van de ontvangen stukken door de aanvrager nog een gerichte, aanvullende vraag worden gesteld, zoals bijvoorbeeld:

- Ouder geeft aan in 2010 om een persoonlijke betalingsregeling te hebben gevraagd, is volgens ouder afgewezen.
- Er is medewerking aan een MSNP-traject geweigerd in 2015.

Op basis van dergelijke, specifieke vragen kan CAP gericht zoeken om de gestelde vraag te kunnen beantwoorden.

Capaciteit en planning

Per dossier vergt dit ca. 10 uur van CAP. Het toevoegen van een printscreen van de inhoudsopgaven zal nauwelijks impact hebben op de benodigde tijd en capaciteit. CAP geeft aan 4 weken nodig te hebben om medewerkers te trainen en instructies te schrijven om de uitvoering van de voorgestelde werkwijze mogelijk te maken. Rekening houdend met december-verloven kan vanaf eind januari 2026 gestart worden met leveren. Afhankelijk van de te verwachten omvang van de aanvragen zal CAP hiervoor moeten opschalen.

Communicatie

De volgende Voortgangsrapportage over de maanden sep-dec 2025 zal naar verwachting in februari 2026 naar de Kamer worden verzonden. Een nieuwe werkwijze kan daarin worden vermeld.

Politiek/bestuurlijke context

Dossierversprekking komt in diverse debatten met de Kamer terug als belangrijk onderwerp.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Ter besluitvorming

Aan:

Staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Uitvoeringsorganisatie
Herstel Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Knelpunten capaciteit team VPD

Datum
12 mei 2022

1. Aanleiding

Het team VPD van UHT stelt persoonlijke dossiers samen en anonimiseert verschillende typen dossiers als deze met ouders of gemachtigden worden gedeeld. Zoals eerder toegelicht in de nota van 31 maart jl (nr 2022-0000112550) kampt UHT met significante achterstanden op anonimiseren van dossiers door een groot capaciteitstekort. De wachttijden zijn onacceptabel en lopen verder op door de toegenomen instroom van verzoeken persoonlijke dossiers. Extra probleem is dat team VPD er plotseling een extra taak bij kreeg om dossiers voor alle commissies te lakken, om datalekken te voorkomen. Daarnaast blijkt het 'persoonlijk dossier' onvoldoende tegemoet te komen aan de informatiebehoefte van ouders, terwijl zo'n dossier enorm veel capaciteit vraagt.

Over deze knelpunten is op 15 april gesproken met de NOvA en op 20 april met het ouderpanel. In deze nota wordt u gevraagd akkoord te gaan met de voorgestelde prioritering en de voorgenomen verbetermaatregelen.

2. Gevraagd besluit

U wordt geadviseerd om akkoord te gaan met:

1. Prioritering voor het lakken van bezwaardossiers, met daarnaast beperkte capaciteit inzetten voor het lakken van andere typen dossiers.
2. Aanvullende verbetermaatregelen:
 - o Opschaling
 - o Hulpvraag om capaciteit aan andere ministeries
 - o Outsourcing
 - o Vervanging persoonlijk dossier door toezending hersteldossier (pilot)
 - o Vereenvoudiging dossiers
 - o Robotisering/automatisering
 - o Beperken instroom

3. Kern

- * Voor alle typen dossiers geldt dat de 'vraag' veel groter is dan de beschikbare capaciteit voor het samenstellen en anonimiseren ("lakken") van dossiers.
- * Opschaling gebeurt en kan helpen, maar het duurt minstens tot Q4 voor dit substantieel effect heeft. Op korte termijn is prioritering onvermijdelijk. Voor de lange termijn zijn aanvullende, onorthodoxe maatregelen nodig met structureel effect.
- * Voorgesteld wordt prioriteit te geven aan het lakken van bezwaardossiers omdat de bezwaren van ouders anders niet behandeld kunnen worden. Het Ouderpanel deelt deze prioritering ten dele, wenst ook prioriteit voor CWS- en hersteldossiers. De NOvA wil geen keuze maken.
- * Voor urgente situaties van ouders blijft UHT ook andere dossiers leveren.

- * Het 'persoonlijk dossier' kent geen expliciete wettelijke grondslag, is zeer tijdrovend en blijkt (Motivaction onderzoek) niet aan de informatiebehoefte van ouders te voldoen (dilemma tussen zorgvuldigheid, snelheid en relevantie). Het hersteldossier voldoet beter. Daarom wordt een pilot gestart met het hersteldossier (plus evt. bondige samenvatting) als alternatief voor het persoonlijk dossier, in antwoord op BAK-advies (Ouderpanel akkoord). Bij succes kan dat standaard-werkwijze worden.
- * Naast prioritering van bezwaardossiers (die ten koste gaat van oa CWS-dossiers) en pilot worden aanvullende maatregelen getroffen: verdere opschaling (team VPD en vooral de cruciale functie van Persoonsgegevens), hulpverzoek binnen MinFin en elders in rijksdienst Persoonsgegevens outsourcing, herziening werkprocessen, automatisering en beperking van de instroom.

4. Toelichting

UHT is juridisch verplicht dossiers aan ouders te verschaffen in het kader van de integrale beoordeling, de vaststelling van de werkelijke schade en bezwaar. Op grond van geldende regelgeving kan onderscheid worden gemaakt in het verplichte moment van verstrekking van dossiers en de omvang daarvan.

- * Bezwaardossiers: zijn termijngebonden en moeten verplicht voorafgaand aan de hoorzitting beschikbaar worden gesteld
- * CvW- en CWS-dossiers: moeten in ieder geval samen met het besluit worden verstrekt
- * Hersteldossiers: moeten op verzoek worden verstrekt
- * Persoonlijke dossier: kunnen op verzoek worden verstrekt, er bestaat geen juridische verplichting het volledige persoonlijke dossier ter beschikking te stellen.

De toenemende 'vraag' en oplopende werkvoorraad dwingen echter tot opschaling, herziening van werkprocessen en – zeker op korte termijn - prioritering.

a. Terugkoppeling gesprekken

Nationale Orde van Advocaten (NOvA) en de werkgroep advocaten

Op 15 april 2022 is op ambtelijk niveau gesproken met vertegenwoordigers van de NOvA. De NOvA en de advocaten geven aan niet te kunnen adviseren over prioritering van de dossiers; dat zou op gespannen voet staan met de (per definitie partijdige) relatie tussen advocaat en cliënt. De advocaten benadrukken dat UHT aan de wettelijke verplichtingen moet voldoen en de dossiers moet leveren.

Zij willen zich evenmin uitspreken over een pilot met een alternatief voor het persoonlijk dossier (nl. eerst hersteldossier of hersteldossier + bondige samenvatting); ook dat zou neerkomen op prioritering. De advocaten kunnen UHT wel inzicht geven in de zorgen van hun cliënten en tips geven voor verbetering. Afsproken is dat UHT de NOvA en de werkgroep op de hoogte houdt en zal informeren over keuzes die worden gemaakt.

Ouderpanel

Tijdens overleg op 20 april 2022 heeft het ouderpanel aangegeven dat de prioriteit moet liggen bij de bezwaardossiers en de CWS-dossiers alsmede de hersteldossiers. Het kan niet zo zijn dat de ouder het CWS-dossier niet heeft en de CWS wel, dan sta je als ouder op 1-0 achterstand.¹ Verder refereert het ouderpanel aan de Nationale ombudsman, die van mening is dat elke ouder die dat wil, aan het eind

¹ Het ouderpanel heeft overigens veel commentaar op de juridische aanpak en scherpe verhoren bij de CWS.

van de integrale beoordeling het hersteldossier moet ontvangen, nog voordat men naar de CWS of BAC gaat.

Wat betreft de pilot van het persoonlijk dossier: het ouderpanel vindt het op zich prima dat ouders eerst het hersteldossier ontvangen, maar mogelijk willen zij daarna ook het uitgebreide persoonlijke dossier. Het ouderpanel is overigens kritisch over het persoonlijk dossier; dat voedt alleen maar het wantrouwen, bijvoorbeeld omdat er nog steeds stukken zouden ontbreken.

b. Korte termijn: opschaling VT2-capaciteit en prioritering bezwaardossiers

Bij team VPD is de meest vitale functie die van de vaktechnisch controleur die het lakken controleert (VT2-competentieniveau). Het aantal VT2-controleurs (slechts 3,05 fte productieve capaciteit) vormt nu de bottleneck. De huidige instroom van verzoeken vraagt bijna vier keer zoveel van deze capaciteit.

Er wordt gewerkt aan werving van nieuwe VT2-controleurs en omscholing van bestaande medewerkers. In de berekeningen is uitgegaan van een verdubbeling van de effectieve productieve capaciteit van VT2 controleurs met ingang van Q4. Een verdere verhoging van de capaciteit is op korte termijn niet te realiseren met de huidige medewerkers.

In dat kader moet er voor de korte termijn prioriteit worden gegeven aan de bezwaardossiers. Zonder bezwaardossier kunnen bezwaren van ouders niet worden behandeld. De wettelijke verplichting om het dossier voor de hoorzitting ter beschikking te stellen en de strikte bezwaartermijnen benadrukken de noodzaak voor deze prioritering.

Voor urgente situaties van ouders blijft UHT ook andere dossiers leveren. Een minimale hoeveelheid van elk type dossier is verder nodig om te waarborgen dat er voldoende expertise blijft bestaan met dergelijke dossiers.

Tabel 1: oplevering (lakken) dossiers en ontwikkeling werkvoorraad bij prioriteit voor bezwaardossiers en verdubbeling VT2-capaciteit per 1 oktober

	Uren VT2 per dossier	Nieuwe instroom per week	Oplevering dossiers per week		Werkvoorraad			
			Q3	v.a. Q4	15 apr	eind Q3	eind Q4	eind '23
Persoonlijk dossier	9	40	3	6	2.500	3.388	3.830	5.598
Hersteldossier	1,5	40	3	6	225	1.113	1.555	3.323
Bezwaardossier	2	48	30	60	1.600	1.840	1.580	540
CvW dossier	1	110	2					
Klachtendossier	1,5	0	1					
CWS dossier	3,7	10	4	8	350	494	520	624

c. Hersteldossier in plaats van persoonlijk dossier: pilot

Uit het Motivaction-onderzoek blijkt dat het persoonlijk dossier onvoldoende voorziet in de informatiebehoefte van ouders en vaak zelfs leidt tot verder afname van vertrouwen. Naast goede communicatie heeft de BAK aangeraden in gesprek te gaan met ouders en alternatieven te verkennen. Het hersteldossier blijkt beter te worden gewaardeerd en kan met 1/10 van de capaciteit beschikbaar worden gesteld. Daarom wordt, zoals ook aangekondigd in de VGR en nu ook het ouderpanel akkoord is, een pilot gestart met verstrekking van hersteldossier,

eventueel aangevuld met bondige samenvatting, als alternatief voor het persoonlijk dossier.

d. Aanvullende maatregelen

Met de beoogde verdubbeling van VT-2 capaciteit kan nog steeds niet aan de volledige vraag van dossiers worden voldaan. Bij prioritering van de bezwaar dossiers wordt de achterstand van bezwaardossiers pas halverwege 2024 ingelopen, terwijl op de andere dossiers de achterstanden verder oplopen. Dit is onacceptabel. Het is duidelijk dat er meer moet gebeuren om de achterstanden bij dossiers sneller in te lopen. Hiervoor worden verschillende acties in gang gezet.

Verdere opschaling:

- * De capaciteit van team VPD wordt, de komende maanden opgeschaald van 60 naar 102 fte (onder voorbehoud van parlementaire autorisatie van de daarvoor benodigde middelen en slaagkans op krappe arbeidsmarkt)
- * Inzet op snelle werving en opleiding VT2-controleurs. Over twee maanden wordt op grond van de resultaten gezien of aanvullende opschaling (verdrie- of verviervoudiging) mogelijk is en onder welke voorwaarden.
- * Zoeken binnen de Rijksoverheid naar medewerkers met ervaring in lakken en controleren. DG Toeslagen dient hiervoor een hulpverzoek in bij de P-gv.

Outsourcing

- * Inschakelen van een of meer externe partijen voor het lakken en controleren van dossiers.

Herziening werkprocessen:

- * Vereenvoudiging dossiers en werkprocessen:
 - o Vereenvoudiging herstel- en andere dossiers: duidelijker instructie voor inhoud hersteldossiers, meer beknopte dossiers
 - o Meer selectieve samenstelling bezwaardossiers (alleen de op zaak betrekking hebbende stukken)
- * Automatisering
 - o Robotisering/automatisering van samenstellen en lakken dossiers (project wordt opgezet, biedt op termijn kansen op versnelling)
 - o Anonimiseren of coderen van gegevens direct bij de bron (systemen)
- * Instroom
 - o Ontlasten team VPD door lakwerkzaamheden toch elders in de organisatie te beleggen, b.v. bij beoordelaars in het proces van integrale beoordeling. Vereist goede instructie en nieuwe afweging risico op datalekken vs meer ouders aan dossier te helpen en achterstanden weg te werken
 - o Verbeteren informatievoorziening over bezwaar na de eerste toets (en daardoor beperken hoeveelheid bezwaardossiers)
- * Specifiek voor het persoonlijk dossier
 - o Betere communicatie over verschillende typen dossiers (inhoud, wachttijd) via website en derden (n.a.v. BAK-advies).

Bijlage 1: doorrekening andere prioriteringsvarianten

Naast de prioritering van bezwaardossiers (variant 1) zijn nog twee andere varianten verkend en doorgerekend uitgaande van verdubbeling capaciteit VT2-controleur (effectief productief vanaf Q4).

- * Variant 2: prioriteit voor bezwaardossiers en CWS-dossiers, conform voorkeur ouderpanel. Zowel bij BAC als CWS, aldus het ouderpanel, moeten ouders tijdens hoorzitting resp. toelichtingsgesprek kunnen beschikken over het dossier. Toezenden van CWS-dossiers kan ook indiening van een aantal bezwaarschriften voorkomen, maar de achterstand bij bezwaardossiers wordt veel minder snel ingelopen. Bovendien is het tijdig ter beschikking stellen van CWS-dossiers (voorafgaand aan hoorzitting) niet zonder meer haalbaar.

Variant 2: prioritering bezwaar- en CWS-dossiers

	Uren VT2 per dossier	Nieuwe instroom per week	Oplevering dossiers per week		Werkvoorraad			
			Q2,Q3	v.a. Q4	15 apr	eind Q3	eind Q4	eind '23
Persoonlijk dossier	9	40	3	6	2.500	3.388	3.830	5.598
Hersteldossier	1,5	40	3	6	225	1.113	1.555	3.323
Bezwaardossier	2	40	23	45	1.600	2.008	1.943	1.683
CvW dossier	1	110	2	4				
Klachtendossier	1,5	0	1	2				
CWS dossier	3,7	10	8	16	350	398	320	8

- * Variant 3: prioriteit voor bezwaardossiers, CWS-dossiers en hersteldossiers. Hier wordt ook enigszins tegemoet gekomen aan zowel de vraag naar hersteldossiers van ouders als de opmerking van de nationale ombudsman (elke ouder moet na de integrale beoordeling het hersteldossier ontvangen voordat men naar CWS of BAC gaat). Nadeel is verwatering van prioriteiten en verder oplopen achterstanden bij bezwaar- en CWS-dossiers.

Variant 3: prioritering bezwaar- en CWS-dossiers

	Uren VT2 per dossier	Nieuwe instroom per week	Oplevering dossiers per week		Werkvoorraad			
			Q2,Q3	v.a. Q4	15 apr	eind Q3	eind Q4	eind '23
Persoonlijk dossier	9	40	3	6	2.500	3.388	3.830	5.598
Hersteldossier	1,5	40	15	30	225	825	955	1.735
Bezwaardossier	2	40	17	35	1.600	2.252	2.317	2.707
CvW dossier	1	110	2	4				
Klachtendossier	1,5	0	1	2				
CWS dossier	3,7	10	6	12	350	446	420	264

In alle varianten krijgt het lakken van CvW-dossiers en het samenstellen van persoonlijke dossiers slechts minimale aandacht. Anders dan bij bezwaar en CWS vindt er tussen CvW en ouder geen gesprek plaats waarvoor de ouder het dossier nodig heeft. De expliciet door ouders geuite vraag naar CvW-dossiers is ook lager dan die naar hersteldossiers. Persoonlijke dossiers worden op verzoek van de ouder verstrekt, er is geen directe wettelijke leverplicht.² Bovendien blijken persoonlijke dossiers vaak niet aan de informatiebehoefte van ouders te voldoen. Het hersteldossier voorziet daarin beter, reden voor het instellen van een pilot.

² Overigens wordt door advocaten wel geprobeerd om stukken te verkrijgen op grond van de AVG. Enerzijds is duidelijk dat de AVG geen recht geeft op inzage in alle dossierstukken, maar door advocaten wordt wel betoogd dat (sommige) dossierstukken moeten worden overgelegd, om te kunnen beoordelen of de verwerking van gegevens al dan niet rechtmatig was. Ook dit onderstreept dat advocaten op zoek zijn naar een manier om relevante stukken te verkrijgen.

Bijlage 2 Wettelijke verplichtingen

- * In juridische zin zijn er meerdere verplichtingen te onderscheiden bij het verstrekken van dossiers aan ouders. De meest concreet omschreven verplichtingen zijn neergelegd in artikel 49e van de AWIR en in artikel 7:4 Awb (voor bezwaarzaken).
- * Uit bedoeld AWIR-artikel (het tweede lid) volgt – om te beginnen - dat een ouder bij een beschikking ook het oordeel of advies van de betrokken commissie ontvangt, alsmede de documenten die direct ten grondslag liggen aan het besluit.
- * Voor commissies geldt een ander criterium, namelijk de op de zaak betrekking hebbende documenten. Dat criterium wordt ruim uitgelegd in jurisprudentie, ook stukken die niet aan het besluit ten grondslag zijn gelegd, kunnen op de zaak betrekking hebbende stukken zijn.
- * Het criterium dat geldt voor ouders ("direct aan het besluit ten grondslag liggende documenten") is (nog) niet in jurisprudentie ingevuld, maar kent qua formulering op zich een beperkter bereik, omdat het alleen gaat om stukken die ten grondslag liggen aan het besluit.
- * Toch zijn er meerdere redenen waarom ouders ook de beschikking dienen te hebben over alle op de zaak betrekking hebbende stukken.
- * Om te beginnen geeft artikel 7:4 Awb ouders het recht op de op de zaak betrekking hebbende stukken, voorafgaand aan de hoorzitting in bezwaar. De indruk bestaat dat ouders in voorkomende gevallen (mede) om die reden bezwaar maken.
- * Daarnaast is ook van belang dat uit artikel 6 EVRM een recht op inzage in dossierstukken voortvloeit (gelet op het beginsel van hoor en wederhoor en equality of arms). Bij een optimale invulling van deze verplichting worden stukken die aan de CWS ter beschikking worden gesteld ook aan de ouder ter beschikking gesteld. Dit gebeurt bij voorkeur dus al voorafgaand aan de beschikking om ouders in staat te stellen op grond daarvan hun standpunt kenbaar te maken en te onderbouwen.
- * De andere verplichting die artikel 49e van de AWIR kent is het desgevraagd ter beschikking stellen van het onderzoeksdossier. In de praktijk zijn op basis van deze bepaling onderzoeksdossiers van CAF-zaken aan ouders ter beschikking gesteld. Dergelijke dossiers zijn er niet ten aanzien van alle ouders en bovendien is de institutionele vooringenomenheid in het kader van dergelijke dossiers in de regel al vastgesteld.
- * Ook een hersteldossier kwalificeert als onderzoeksdossier als het gaat om de afhandeling van de hersteloperatie. Dit is immers het dossier op basis waarvan UHT onderzoekt of er aanspraak op compensatie bestaat. Het ligt in de rede dat ook een dergelijk dossier o.g.v. artikel 49e vierde lid, AWIR door de ouder kan worden opgevraagd, de AWIR geeft daarbij geen expliciete termijn waarbinnen een dergelijk dossier beschikbaar moet worden gesteld.
- * Bij persoonlijke dossiers is er geen sprake van een directe wettelijke verplichting, maar van een toezegging van uw ambtsvoorganger. Overigens wordt door advocaten wel geprobeerd om stukken te verkrijgen o.g.v. AVG. Enerzijds is duidelijk dat de AVG geen recht geeft op inzage in alle dossierstukken, maar door advocaten wordt wel betoogd dat (sommige) dossierstukken moeten worden overgelegd, om te kunnen beoordelen of de verwerking van gegevens al dan niet rechtmatig was. Ook dit onderstreept dat advocaten op zoek zijn naar een manier om relevante stukken te verkrijgen.



TER INFORMATIE

Aan Staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane de staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane

**DG Toeslagen
Directie UHT**

Persoonsgegevens

nota

Ontwikkelingen ouderdossiers september 2024

Datum
26 september 2024

Notanummer

Bijlagen
1. Informatie tijdens de IB
2. Overzicht toezeggingen
en moties 2022-2024

Aanleiding

In de nota 'ontwikkelingen ouderdossiers' (2024-0000350996) d.d. 11 juni 2024 is de voormalige bewindspersoon geïnformeerd over ingezette maatregelen om aan de vraag naar dossiers conform prognose te kunnen blijven voldoen alsook aan de extra vraag door versnelling van de bezwaarafhandeling. Met deze nota wordt u geïnformeerd over de huidige stand van zaken. Ook geeft het u inzicht in belangrijke ontwikkelingen op dossiers in de afgelopen 2 jaar.

Kern

- Sinds april 2024 zijn de verschillende dossiers die gebruikt werden in het herstelproces vervangen door het uniforme ouderdossier. Het ouderdossier is in samenwerking met de werkgroep toeslagenadvocaten ontwikkeld. Het is bruikbaar voor alle fasen van het herstelproces en bevat alle relevante stukken die advocaten nodig hebben.
- Ouders ontvangen bij bezwaar en CWS standaard en tijdig een dossier. Sinds 2022 wordt ook voorrang aan deze dossiers gegeven. In de IB-fase kan de ouder het dossier op verzoek krijgen. Daarnaast ontvangen ouders in de IB standaard het informatie & beoordelingsformulier (I&B formulier) dat voorzien is van een feitenoverzicht (wat is er in welk jaar gebeurd), het persoonlijke verhaal van de ouder én de beoordeling en onderbouwing waarom een ouder wel of niet gedupeerd is in een bepaald toeslagjaar.
- Sinds de invoering van het ouderdossier in april 2024 zijn tot op heden 2.827 dossiers verstrekt, waarvan 2.283 voor bezwaar en 264 aan ouders in de IB fase die om hun dossier hebben gevraagd.
- Daarnaast staan er 1.345 opdrachten open. Bij bezwaar en CWS wordt vooruit gewerkt waardoor openstaande opdrachten niet direct impact hebben op de tijdige levering van dossiers voor bezwaar en CWS. Bij de IB is dit anders. Daar staan op dit moment 344 verzoeken van ouders open, waarvan 102 van april tot juli 2024. Deze vallen buiten de termijn van 4 tot 8 weken waarin UHT streeft om het dossier te verstrekken.
- Omdat de grootste capaciteit gaat naar dossiers voor bezwaar is er minder ruimte om dossiers op verzoek in de IB fase te verstrekken, met onwenselijke gevolgen. Het creëert verder wantrouwen en leidt tot onnodige bezwaren door het ontbreken van een dossier. Door de versnelling van de bezwaarafhandeling, met een meegroeiende vraag naar dossiers, zijn aanvullende maatregelen nodig om dossiers in de IB fase tijdig te kunnen verstrekken.

- Naast de ouderdossiers die gebruikt worden voor het herstelproces bij UHT kunnen ouders en hun gemachtigden een verzoek indienen voor hun persoonlijk dossier. Dit dossier bevat alle informatie over alle toeslagen, vanaf de start van toeslagen tot nu. Er is op dit moment een voorraad van ca. 4.500 verzoeken om persoonlijk dossiers, waar geen capaciteit voor is. Als er capaciteit voor is zal UHT deze ouders geleidelijk benaderen voor een ouderdossier.
- Om aan de totale vraag te kunnen (blijven) voldoen, dat wil zeggen: voldoende dossiers voor (versnelling) bezwaar, CWS, op verzoek in de IB én om daarnaast ouders die om hun persoonlijk dossier geleidelijk te benaderen voor een ouderdossier neemt UHT de volgende maatregelen:
 - Personele opschaling samenstellers
 - Uitbreiden en optimaliseren schermrobots
 - Werkend krijgen van de nieuwe laksoftware
 - Ouderdossier aanbieden als alternatief voor het persoonlijk dossier
- Daarnaast werkt UHT op dit moment aanvullende maatregelen uit om de komende jaren te kunnen blijven voldoen aan de vraag bij bezwaar en CWS, en om sneller te kunnen voldoen aan alle verzoeken om een dossier in de IB-fase, zoals verbetering van interne processen, verhoging van productiviteit en extra medewerkers om dossiers te anonimiseren.
- Deze maatregelen worden in oktober aan u voorgelegd.

Toelichting

Tot april 2024 werkte UHT met onderstaande dossiersoorten:

Type dossier	Inhoud dossier
Hersteldossier	De documenten die UHT verzamelt en gebruikt voor de beoordeling of iemand gedupeerd is en recht heeft op compensatie,
CWS-dossier	Het hersteldossier aangevuld met extra documenten waar CWS bij UHT om vraagt.
Bezwaardossier	Het hersteldossier of CWS-dossier aangevuld met extra documenten benodigd voor het bezwaar, zoals het bezwaarschrift en schriftelijke reactie UHT.
Persoonlijk dossier	Dit dossier bevat alle informatie die Toeslagen heeft over de kinderopvang-, huur- en zorgtoeslag en het kindgebonden budget over alle jaren.

Ouderdossier

Vanaf april 2024 worden ouderdossiers verstrekt. Het ouderdossier is een uniform dossier dat alle relevante documenten uit de systemen bevat. Het is iets uitgebreider dan het herstel/CWS/bezwaardossier, om te kunnen voldoen aan de informatiebehoefte van advocaten. Het is bruikbaar voor alle fasen van het herstelproces. Ouders en gemachtigden zijn hiermee in staat om de beoordeling beter te kunnen controleren en ook beter inzicht te krijgen in de gebeurtenissen uit het verleden.

Afbouw oude dossiersoorten

UHT heeft in het eerste kwartaal van 2024 de reeds samengestelde bezwaar- en CWS dossiers verstrekt. Omdat het tempo van dossierverstrekking en bezwaar/CWS behandeling niet gelijk loopt, kan het in de praktijk voorkomen dat er op dit moment nog gebruik wordt gemaakt van een 'oud' bezwaardossier, dat voor april 2024 is verstrekt. Deze situaties zullen steeds minder vaak voorkomen. Ouders en gemachtigden kunnen in dit geval verzoeken om hun dossier aan te vullen tot dezelfde inhoud als het ouderdossier of enkel met de voor hen benodigde stukken.

Verdeling beschikbare capaciteit

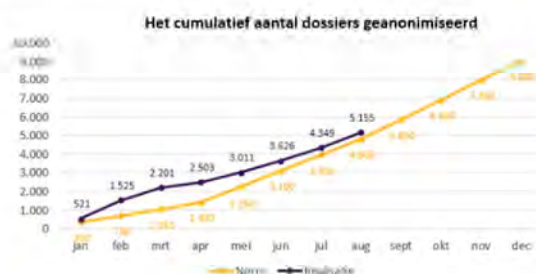
Het uitgangspunt is om eerst dossiers te verstrekken die noodzakelijk zijn voor de behandeling van bezwaar, een CWS-verzoek of in urgente situaties. Door deze prioritering levert UHT voor bezwaar en CWS standaard het dossier. Ouders krijgen niet direct na het indienen van bezwaar of verzoek om aanvullende schade het dossier, maar wel zo vroeg mogelijk in het proces en in ieder geval voor de inhoudelijke behandeling van het bezwaar/CWS-verzoek en ook voor een eventuele hoorzitting bij de BAC of toelichtingsgesprek bij CWS. Door onder meer het versnellen van de bezwaarbehandeling en het inzetten van het schikkingsvoorstel is er extra capaciteit nodig voor deze dossiers.

Op verzoek in de IB

Tegelijkertijd wil UHT in de IB fase ook zo snel mogelijk het dossier leveren aan ouders die hierom vragen. Ouders willen het dossier voor hun financiële en/of emotionele herstelproces. Een dossier kan daar een belangrijke bijdrage aan leveren. Advocaten willen het dossier om de beoordeling van UHT te kunnen controleren. Het kan bovendien ook helpen bij het voorkomen van bezwaren vanwege het ontbreken van het dossier. Aan het begin en tijdens de IB krijgen ouders al standaard een feitenoverzicht met informatie uit de systemen. Ook wordt aan het einde van de IB het informatie- en beoordelingsformulier gedeeld. Hierin staat nogmaals het feitenoverzicht, het verhaal van de ouder en de beoordeling van de beoordelaar. Vaak is deze informatie voldoende voor een ouder. Mocht een ouder toch behoefte hebben aan een dossier, dan streeft UHT ernaar om het dossier binnen 4 tot 8 weken te verstrekken, maar in de praktijk lukt dit nog vaak niet binnen deze termijn. De keten van samenstellen-controleren-anonimiseren moet nog verbeteren en de vraag naar dossiers voor bezwaar en CWS hebben voorrang.

Cijfermatige ontwikkelingen

UHT heeft voor 2024 een jaardoel geformuleerd van 9000 gelakte dossiers.¹ Eind augustus zijn er 5.155 dossiers geanonimiseerd, dit zijn 355 dossiers meer dan de norm tot en met augustus (4.800).



Sinds de implementatie van het ouderdossier medio april zijn de maandnormen echter nog niet gehaald. Dit komt onder meer doordat medewerkers minder snel op vlieghoogte kwamen dan verwacht, kwaliteitscontroles veel tijd in beslag namen en daarnaast nieuwe processen, verdeling en aansturing nog onvoldoende op elkaar waren ingespeeld. Wel is er een stijgende lijn te zien in de productie en bedraagt deze in augustus 95% van de norm. Het is nog onzeker of het jaardoel wordt gehaald. Dat hangt ervan af of de reeds ingezette verbetermaatregelen op tijd leiden tot een stijging van de productie.

¹ De doelstelling gecommuniceerd naar de Kamer, bedraagt minimaal 7000 tot 9000 dossiers in 2024.

2023 – 2024

De productie van het aantal verstrekte dossiers in 2023 en 2024 laat een significante groei zien. De productie tot en met augustus is nagenoeg gelijk aan de productie in heel 2023. Daarbij moet ook in ogenschouw worden genomen dat de productie van ouderdossiers meer tijd kost, omdat ze meer stukken bevatten dan de 'oude' herstel/bezwaar/CWS dossiers die tot begin 2024 nog werden gemaakt.

Periode	2023	2024
jan - apr	1.055	2.503
mei - aug	1.647	2.652
sep - dec	2.664	
Totaal	5.366	5.155

Voorraadontwikkeling dossiers april-sep 2024

In onderstaand overzicht is per werkstroom inzichtelijk gemaakt hoe de werkvoorraad van ouderdossiers zich heeft ontwikkeld. Dit is exclusief de 'oude' werkvoorraad persoonlijk dossiers van ca. 4.500 verzoeken.

Afgeronde opdrachten	Bezwaar	CWS	Op verzoek	Totaal
april	181	50	56	287
mei	515	98	78	691
juni	449	36	60	545
juli	583	70	49	702
augustus	450	21	20	491
september	105	5	1	111
Totaal d.d. 17-09-2024	2283	280	264	2827*

**waarvan 1.251 verzoeken met extra prioriteit, namelijk: 417 urgente gevallen en 834 opdrachten waar sprake is van BNTB. Dit drukt extra op de verdeling van de capaciteit.*

Openstaande opdrachten	Bezwaar	CWS	Op verzoek	Totaal
april	14	5	6	25
mei	32	38	41	111
juni	23	98	55	176
juli	26	149	92	267
augustus	102	197	96	395
september	196	121	54	371
Totaal d.d. 17-09-2024	393	608	344	1345

**waarvan 280 verzoeken met extra prioriteit, namelijk: 45 urgente gevallen en 235 opdrachten waar sprake is van BNTB.*

Reeds ingezette maatregelen

Er zijn reeds maatregelen genomen om aan de vraag te voldoen.

1. Opschaling samenstellen dossiers

Er hebben meerdere opschalingen plaatsgevonden. Het gaat dan om zowel medewerkers voor het samenstellen als medewerkers voor het anonimiseren van dossiers. Door de grotere vraag naar dossiers en de grotere omvang van het ouderdossier t.o.v. het herstel-/bezwaar-/CWS-dossier is er meer capaciteit nodig. De afdeling dossiers is op dit moment bezig met een verdere opschaling om aan de verwachte vraag te kunnen voldoen.

Ook krijgt de afdeling hulp van het cluster BBI dat tijdelijk tot eind 2024 30 fte extra inzet om dossiers te helpen samen te stellen om aan de extra vraag van bezwaar te kunnen voldoen. Voor nieuwe medewerkers wordt bovendien gewerkt met een versneld opleidingsplan.

2. Versnellen samenstellen met behulp van een schermrobot

UHT heeft goede ervaringen met het gebruik van schermrobots om diverse documenten automatisch in de verschillende systemen bij elkaar te zoeken en klaar te zetten voor de dossiervorming. De inzet van schermrobots wordt verder geïntensiveerd zodat meer documenten van het ouderdossier via de robot verzameld kunnen worden. Daarnaast is de kwaliteitscontrole na het samenstellen van een dossier efficiënter ingericht, zodat dit proces ook sneller gaat.

3. Versnellen anonimiseren met nieuwe laksoftware

Al enige tijd wordt gewerkt aan de implementatie van nieuwe laksoftware die in staat is om documenten in dossiers in te lezen en op basis van vooraf gedefinieerde regels én door medewerkers ingegeven criteria persoonsgegevens van derden te anonimiseren. Het doel daarvan is dat het proces van anonimiseren en controleren kan worden versneld.

Begin dit jaar is de laksoftware in gebruik genomen door 1 team. Door aanhoudende problemen met de laksoftware heeft na implementatie in januari 2024 nog geen brede uitrol plaatsgevonden. Er is steeds gewerkt aan het oplossen van deze problemen, met tegenvallende resultaten. Omdat door het schrappen van de 2^e (eind)controle in 2023 reeds een versnelling was gerealiseerd, is de impact op het anonimiseerproces beperkt gebleven. Inmiddels lijkt de software redelijk door de testen te komen en wordt deze naar verwachting eind september 2024 opnieuw in gebruik genomen door 1 team. Zonder tegenslagen kunnen de overige teams daarna stapsgewijs de software in gebruik nemen. Vervolgens resteert een traject tot eind december waarin de gebreken moeten worden opgelost en waarna de software beter en efficiënter ingezet kan worden. Door de verhoogde vraag is de inzet van de laksoftware cruciaal geworden om de benodigde versnelling te kunnen realiseren.

Verwachte tijdlijn

Bij uitblijven van nieuwe issues zal het eerste team maandag 30 september de software in gebruik nemen. Daarna volgt elke 2 weken een volgend team waardoor op maandag 25 november het laatste team van de afdeling dossiers de nieuwe laksoftware in gebruik zal nemen.

4. Prestatiemanagement

Er is intensieve sturing vanuit het management op ouderdossiers. Er wordt meer ingezet op het monitoren van prestaties en de werkvoorraad (hoeveel verzoeken staan er open, zijn er afgerond, wat is de doorlooptijd etc.), zodat tijdig bijgestuurd kan worden. Naast het continue verbeteren om prestaties te verhogen, wordt verder ook gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van dossiers en de borging hiervan.

Voor het continue proces van verbeteren worden ook de resultaten van het ouderonderzoek dat vanaf dit najaar elk kwartaal plaatsvindt gebruikt.

Verder onderzochte of ingezette maatregelen

Er zijn meerdere maatregelen genomen om de informatievoorziening en dossierv verstrekking te verbeteren en versnellen:

1. Prioriteren bezwaar- en CWS dossiers: om te zorgen dat ouders en gemachtigden voorafgaand aan de hoorzitting bij de BAC of het toelichtingsgesprek bij CWS over hun dossier beschikken is medio 2022 besloten tot prioritering van deze dossiers. Hierdoor konden de hoorzittingen en gesprekken doorgaan en vertraagde dit het proces niet. Met de prioritering van bezwaar- en CWS dossiers in combinatie met de schaarse capaciteit bij het anonimiseren konden nauwelijks dossiers die op verzoek in de IB-fase werden ingediend, worden verstrekt. Op dit moment levert UHT het dossier bij bezwaar en CWS zo vroeg mogelijk in het proces en in ieder geval voor de inhoudelijke behandeling van het bezwaar/CWS-verzoek. Voor dossiers op verzoek is inmiddels enige ruimte, maar nog onvoldoende om binnen 4 tot 8 weken aan alle verzoeken te voldoen.
2. Vereenvoudigen lakinstructie: eind 2022 zijn de lakregels versimpeld. Hierdoor zijn de gegevens die geanonimiseerd moeten worden beperkt tot persoonsgegevens van derden. Dit maakt het dossier leesbaarder voor ouders en kan bijdragen aan het herstel van vertrouwen.
 - o Er wordt weliswaar weinig geanonimiseerd, maar voor elke pagina in het dossier moet wel gecontroleerd worden of er mogelijk persoonsgegevens in staan die geanonimiseerd moeten worden.
3. Onderzoek ongelakt verstrekken en inzage op locatie: er is in 2022 ook gekeken of dossiers sneller ter beschikking gesteld konden worden door deze ongelakt te verstrekken aan advocaten of ouders op locatie inzage te geven in de systemen. Hiervoor is advies ingewonnen bij Persoonsgegevens van het Ministerie van Financiën. Op basis van een negatief juridisch advies is besloten hier geen verdere uitvoering aan te geven.
4. Pilot hersteldossier: eind 2022/begin 2023 is een pilot uitgevoerd om te onderzoeken of het uitgebreide persoonlijke dossier vervangen kon worden door het meer compacte hersteldossier. Uit de beperkte resultaten bleek dat ouders vanuit een gevoel van wantrouwen alles willen ontvangen dat de overheid van hen heeft. De gedachte dat er een dossier bestaat dat potentieel meer bevat dan dat ze onder ogen krijgen, leidde er al toe dat ze het uitgebreidere persoonlijk dossier willen ontvangen.
5. Schrappen eindcontrole anonimiseren: het anonimiseerproces kent meerdere controles. De eindcontrole vormde lange tijd een bottleneck voor de verstrekking van dossiers. Door het schrappen van de eindcontrole op geanonimiseerde dossiers medio 2023 heeft UHT dit proces versneld.
6. Standaard feitenoverzicht en informatie & beoordelingsformulier in de IB: sinds het najaar 2023 ontvangen ouders standaard tijdens de integrale beoordeling het I&B formulier. Hierdoor worden ouders in de IB-fase beter meegenomen en kunnen zij ook bij de vooraankondiging reageren als er zaken niet goed zijn weergegeven.
7. Uniformeren en complete dossiers: met de introductie van het ouderdossier heeft UHT in nauwe samenwerking met de werkgroep toeslagenadvocaten en in afstemming met de Oudercommissie, BAC en CWS gewerkt aan 1 uniform dossier dat bruikbaar is voor alle fasen van het herstelproces en voldoet aan de informatiebehoefte. Eind 2023 zijn de

eerste ouderdossiers verstrekt en gefaseerd ingevoerd. Vanaf april 2024 worden deze dossiers breed door UHT verstrekt.

8. Inrichting centrale afdeling dossiers: het samenstellen van dossiers was tot april dit jaar nog een taak van de verschillende afdelingen. Met het uniformeren van alle dossiers én de wens voor meer regie op de werkvoorraad, efficiëntere inrichting én inzet van medewerkers, heeft UHT de dossierwerkzaamheden van samenstellen tot anonimiseren grotendeels gecentraliseerd. Wel blijven er afzonderlijke teams die vanuit hun eigen afdeling werk voor dossiers uitvoeren.

Huidige uitdagingen ouderdossiers

1. Nieuwe laksoftware werkend krijgen en verder verbeteren

De nieuwe laksoftware werd eind september 2023 verwacht. Door problemen met de software was deze vertraagd en uiteindelijk in januari 2024 in gebruik genomen. Hoewel de laksoftware kan bijdragen aan versnelling blijft de stabiliteit een risico. Als de laksoftware eind september opnieuw in gebruik wordt genomen, is het maar de vraag of dit ook zo blijft én of de verbeteringen die nog verder nodig zijn worden gerealiseerd. UHT blijft de ontwikkelingen hierop strak monitoren.

2. Werven en behouden medewerkers voor benodigde opschaling

Met het opschalen van de afdeling dossiers wordt een beroep gedaan op het absorptievermogen van de afdeling en organisatie. Er start elke 2 weken een nieuwe klas van idealiter 15 nieuwe medewerkers. In de praktijk zijn dit er 10 tot 12. Het opleiden en inwerken vraagt tijd. Ook is het belangrijk om medewerkers te behouden, zowel de nieuwe als de huidige ervaren medewerkers. Hiervoor wordt het opleidingsprogramma onder de loep genomen en verder ingezet op betere begeleiding van medewerkers.

3. Voldoen aan vraag in IB fase, ook als deze toeneemt

Het voldoen aan de vraag in de IB is in 2025, het laatste jaar van de IB behandeling, extra relevant. Daarna is het momentum voorbij om juist in deze fase nog een dossier te leveren. UHT zet zich in om te kunnen voldoen aan deze vraag. Als de vraag in IB groter is dan verwacht (de aanname nu is dat ca. 25% van de ouders in de IB om het dossier zal vragen), of als de vraag vanuit bezwaar of CWS verder toeneemt, dan moet daar tijdig op worden gestuurd. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de verdeling van de capaciteit (tijdelijk) aangepast moet worden, zoals het tijdelijk minder verstrekken van ouderdossiers uit de voorraad van verzoeken om persoonlijk dossiers.

4. Betaal- & verrekenoverzichten

Ouders en gemachtigden kunnen verzoeken om het betaal- en verrekenoverzicht. Dit is een financieel overzicht waar zowel de betalingen als verrekeningen van de toeslagen in zijn opgenomen. Het wordt ook vaak het "LIC-overzicht" genoemd. Met name advocaten geven aan vaak behoefte te hebben aan dit overzicht. Voor het ouderdossier geldt dat dit overzicht niet standaard, maar alleen op verzoek wordt toegevoegd aan het dossier, omdat er een grote werkvoorraad bij CAP B&I ligt (zij leveren het overzicht aan UHT).

Als er sprake is van een bezwaar tegen een toewijzende IB beschikking of CWS-verzoek wordt het betaal- en verrekenoverzicht wel standaard toegevoegd.

UHT onderzoekt op dit moment de mogelijkheid om meer maatwerk te bieden door ook andere financiële overzichten te gebruiken die beter aansluiten bij de situatie van de ouder waarvoor een overzicht nodig is. Deze zijn ook sneller beschikbaar. Omdat ouders nu nog lang op deze informatie moeten wachten, blijft dit een punt van aandacht.

Persoonlijk dossier

Naast de ouderdossiers die gebruikt worden voor het herstelproces bij UHT kunnen ouders en hun gemachtigden een verzoek indienen voor hun persoonlijk dossier. Dit dossier bevat alle informatie over de kinderopvangtoeslag, huurtoeslag, zorgtoeslag en het kindgebonden budget, vanaf de start van toeslagen tot nu. Dit dossier bevat geen informatie over de integrale beoordeling en is ook niet bruikbaar om het herstelproces bij UHT te doorlopen. Er is op dit moment nog een werkvoorraad van ruim 4.500 verzoeken om persoonlijk dossiers.

Geen wettelijke verplichting

Het persoonlijk dossier wordt op grond van een politieke toezegging van de toenmalige bewindspersoon op verzoek verstrekt, voor het dossier in deze vorm is in het kader van de behandeling van de aanvraag tot herstel geen wettelijke verplichting.

Onderzoek

Uit onderzoek naar het persoonlijk dossier door Motivaction begin 2022 is gebleken dat ouders niet tevreden zijn over het persoonlijk dossier. Eén van de drijfveren om zo uitgebreid mogelijk informatie op te vragen is het verloren vertrouwen in de overheid. Het persoonlijk dossier lijkt echter de vertrouwenskloof verder te vergroten. Het dossier is zeer uitgebreid en bevat ook heel veel technische en niet-relevante informatie, waardoor de ouder door de bomen het bos niet meer ziet. Het persoonlijk dossier geeft ook geen antwoord op de vraag waarom zij gedupeerd zijn. De lange wachttijd van enkele jaren voor dit dossier helpt daar ook niet bij. Het ouderdossier kan daarin een oplossing bieden en wordt als alternatief aangeboden.

Ouderdossier als alternatief voor het persoonlijk dossier

Het ouderdossier zal naar verwachting beter voldoen aan de behoefte van ouders en gemachtigden dan het persoonlijk dossier. Omdat het minder omvangrijk is vergt het minder tijd om samen te stellen en te anonimiseren. Daardoor kan het ook sneller worden verstrekt dan het persoonlijk dossier. Het samenstellen, anonimiseren en verstrekken van een ouderdossier kost ca. 27 uur. Het persoonlijk dossier in de huidige vorm is arbeidsintensief en kost ca. 80 uur per dossier. Er is op dit moment geen capaciteit om persoonlijke dossiers te maken.

In de 16^e VGR die medio februari 2024 naar de Kamer is verzonden is aangegeven dat aan ouders wordt gevraagd of zij liever het ouderdossier willen ontvangen. Het blijft daarnaast mogelijk voor ouders om specifieke gegevens te ontvangen als zij daar om verzoeken. Als de capaciteit het toelaat zal vanaf dit najaar geleidelijk worden gestart met het benaderen van ouders die wachten op hun persoonlijk dossier om het ouderdossier aan te bieden. Het aantal ouders dat UHT benadert zal steeds afhankelijk zijn van de beschikbare capaciteit om dossiers te verstrekken.

Uitdagingen persoonlijk dossier

De verwachting van UHT is dat met alle genomen maatregelen om aan de vraag van bezwaar, CWS en op verzoek in de IB te voldoen, er nog tot 2027 tijd nodig is om ook de verzoeken om persoonlijk dossiers af te handelen. De verwachting daarbij is dat een deel van de ouders kiest voor het ouderdossier in plaats van het persoonlijk dossier. Daar is echter nog de grote afhankelijkheid dat het aanbieden van het ouderdossier als alternatief mogelijk onvoldoende wordt geaccepteerd door ouders. Waardoor ouders toch kiezen voor het uitgebreide persoonlijk dossier. In dat geval is er nog meer capaciteit nodig om persoonlijk dossiers te verstrekken binnen een bepaald tijdsbestek of zal dit mogelijk ook langer duren dan nu voorzien.

Politiek/bestuurlijke context

De Kamer heeft in de voorbije jaren herhaaldelijk aandacht gevraagd voor goede informatievoorziening voor ouders en tijdige verstrekking van complete dossiers, zo vroeg mogelijk in het proces. In 2020/2022 lag de aandacht met name op de persoonlijke dossiers, terwijl het in 2022/2023 als gevolg van een stijging van de bezwaren ook ging om de dossiers voor bezwaar en CWS. In 2023/2024 zien we dat de focus extra ligt op dossiers die tijdens de IB fase verstrekt worden.

Via onder meer de VGR wordt de Kamer geïnformeerd over de ontwikkelingen op dossiers. In bijlage 2 staat een overzicht opgenomen van toezeggingen en moties rond dossiers in de afgelopen 2 jaar. Ten aanzien van de laksoftware wordt de Kamer in de 18^e VGR geïnformeerd over de problemen die effectieve ingebruikname verhinderde, waardoor deze eind september weer opnieuw in gebruik wordt genomen.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Bijlage 1: Informatie tijdens de IB

Sinds het najaar 2023 neemt UHT de ouder tijdens de integrale beoordeling beter mee in de behandeling en beoordeling van het herstelverzoek. Het informatieproces tijdens IB ziet er als volgt uit:

- *Het kennismakingsgesprek*
Tijdens het kennismakingsgesprek wordt het proces met de ouder besproken en ook afgestemd hoe de ouder geïnformeerd wordt.
- *Na het kennismakingsgesprek*
Na het kennismakingsgesprek met de PZB'er, krijgt de ouder een feitenoverzicht. Hier staat informatie in die UHT uit de systemen heeft gehaald, zoals de aanvragen en wijzigingen voor kinderopvangtoeslag. Het feitenoverzicht is bedoeld om de ouder beter inzicht te geven in wat er is gebeurd en samen met de ouder de feiten op een rij te krijgen.
- *Bij de vooraankondiging*
Tijdens de integrale beoordeling wordt het verhaal van de ouder opgenomen in het I&B formulier. Ook wordt aanvullende informatie en de beoordeling van het herstelverzoek opgenomen in het formulier. De ouder ontvangt bij de vooraankondiging ook het I&B formulier en kan hier op reageren als er zaken niet goed zijn weergegeven.
- *Bij de definitieve beschikking*
Na het verwerken van de reactie op de vooraankondiging wordt de definitieve beschikking opgesteld. Hier wordt ook het definitieve I&B-formulier, met evt. aanpassingen van de ouder, aan toegevoegd.

Bijlage 2: Overzicht toezeggingen en moties 2022-2024

VGR	Datum	Toelichting
17	13-jun-24 (Debat 17 ^e VGR)	De staatssecretaris zegt het lid Van Baarle toe om nogmaals in gesprek te gaan met de werkgroep toelagadvocaten over volledigheid van ouderdossiers, indien gemaakte afspraken niet worden nagekomen en/of te horen welke knelpunten er zijn. Deze toezegging wordt afgedaan in de 18 ^e VGR.
16	19-mrt-24 (Debat 16 ^e VGR)	De staatssecretaris zegt toe om de Kamer zo snel mogelijk, maar in elk geval voor het meireces te voorzien van de planning van het verstrekken van de ouderdossiers. Deze toezegging is afgedaan in de Kamerbrief van 23 april 2024, Kamerstukken II, 2023-2024, 31066-1378.
16	19-mrt-24 (Debat 16 ^e VGR)	De staatssecretaris zegt het lid Mulder toe om uiterlijk begin volgende week te bevestigen dat de achterstanden op het verstrekken van de ouderdossiers zijn ingelopen. Deze toezegging is afgedaan in de Kamerbrief van 25 maart 2024, Kamerstukken II, 2023-2024, 31066-1350.
15	26-okt-23 (Debat 15 ^e VGR)	Motie van de leden Inge van Dijk en Temmink over het verhaal van ouders waaraan geen compleet dossier (inclusief FSV) verstrekt kan worden, als uitgangspunt nemen voor het vergoeden van de geleden schade 31066-1311 Deze motie is afgedaan met de brief van 24 november 2023 Stand van zaken diverse moties – november 2023. In het debat op 19-mrt-24 over de 16 ^e VGR en Kamerbrief van 25 maart 2024 is bovendien aangegeven dat FSV vanaf april '24 wordt toegevoegd aan het dossier.
15	29-sep-23 (Tekst 15 ^e VGR)	UHT werkt aan een planning voor implementatie van dit dossier (uniform dossier, dat bruikbaar is voor elke fase van het herstelproces) en een nieuwe prognose, waar de Kamer uiterlijk in de volgende voortgangsrapportage over wordt geïnformeerd. Deze toezegging is afgedaan. Het ouderdossier is ontwikkeld en wordt stapsgewijs geïntroduceerd (par. 1.6 VGR sept- dec 2023)
14	29-jun-23 (Debat 14 ^e VGR)	De staatssecretaris zegt toe aan de heer Mulder in de volgende voortgangsrapportage meer duidelijkheid te geven over aantallen dossiers en onderscheid tussen soorten dossiers. Hierbij wordt er ook ingegaan op of ouders niet meer zonder dossier het traject ingaan. Deze toezegging is afgedaan in paragraaf 1.6 van de Voortgangsrapportage hersteloperatie toelagen over de maanden mei tot en met augustus 2023.
14	23-jun-23 (Kamerbrief)	Over de volgende stap bij de verzoeken om uitgebreidere persoonlijke dossiers, zal uw Kamer op een later moment worden geïnformeerd. Deze toezegging is afgedaan. Het persoonlijk dossier wordt in overleg met de ouder, stapsgewijs vervangen door het ouderdossier (par. 1.6 VGR sept.- dec. 2023).
13	3-feb-23 (Tekst 13 ^e VGR)	De pilot hersteldossier als alternatief voor het persoonlijk dossier bevindt zich in de afrondende fase. Als afronding vindt nog een evaluatie plaats door onderzoeksbureau Motivaction. De evaluatie zal naar verwachting in februari 2023 worden afgerond. Deze toezegging is afgedaan. De resultaten zijn in de 14 ^e Voortgangsrapportage gedeeld.
12	8-dec-22 (Debat 12 ^e VGR)	In de volgende Voortgangsrapportage zal ingegaan worden op hoe de samenstelling en lakken van dossiers versneld kan worden. Deze toezegging is afgedaan in hoofdstuk 1 van de Voortgangsrapportage hersteloperatie toelagen 4e kwartaal 2022.
11/ 12	2-dec-22 (Kamerbrief + Antw. FV 11 ^e & 12 ^e VGR)	De ambitie is om bij de volgende Voortgangsrapportage een eerste beeld te delen van de mogelijke impact van de maatregelen rondom de dossiers op de doorlooptijden van het opleveren van dossiers aan ouders. Deze toezegging is afgedaan in hoofdstuk 1 van de Voortgangsrapportage hersteloperatie toelagen 4e kwartaal 2022.
11	21-okt-22 (Debat 11 ^e VGR)	Op basis van de resultaten van tests en pilots die dit najaar beschikbaar komen, wordt bepaald welke maatregelen voor het opmaken van dossiers worden ingevoerd. In de volgende VGR wordt de Kamer hierover nader geïnformeerd. Deze toezegging is afgedaan in hoofdstuk 1 van de Voortgangsrapportage hersteloperatie toelagen 4e kwartaal 2022.
10	7-jul-22 (TMD)	Motie van het lid Azarkan c.s. over een einde maken aan onvoldoende rechtsbescherming. De reactie op deze motie is opgenomen in hoofdstuk 2 van de 12e Voortgangsrapportage hersteloperatie toelagen.



Ministerie van Financien

5-4 13.00

A 30-03-2022
gemaakt
bespreken in
staf overleg

**HEDEN
TER BESLISSING**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

**Uitvoeringsorganisatie
Herstel Toeslagen**

Persoonsgegevens

nota

Nota Verzoek persoonlijk dossier

In de 9^e VGR is de problematiek rond het Verzoek Persoonlijk Dossier (VPD) aangegeven dat 'expliciet een keuze zal moeten worden gemaakt over de vorm waarin het dossier voor ouders wordt samengesteld' en toegezegd dat de Kamer hierover in de volgende VGR zal worden geïnformeerd. Inmiddels heeft Motivaction i.o.v. UHT een ouderpeiling uitgevoerd en heeft de BAK advies uitgebracht.

Gevraagd besluit

1. Advies BAK overnemen: actieve communicatie richting ouder over wat ze kunnen verwachten van elk type dossier. Inclusief persoonlijk contact ouder om behoefte te peilen.
2. In aanvulling op BAK advies: pilot starten om na verzoek ouder als eerste het hersteldossier op te stellen en toe te sturen. Dit dossier geeft de meest relevante informatie over waarom ouder gedupeerd is. Hierna persoonlijk contact om te peilen of en welke aanvullende informatie nodig is. Het blijft mogelijk om het volledige VPD-dossier te ontvangen. Echter, huidige aanvragen hebben wachttijd van drie jaar. Pilot wordt uitgewerkt in samenspraak met ouderpanel, ouderorganisaties en advocaten. Daarbij ook nieuwe vorm verkennen: hersteldossier plus korte samenvatting.

Kern

- Ouders/gemachtigden kunnen verzoek doen om toezending van hun persoonlijk dossier; dat is een politieke toezegging, geen wettelijke verplichting.
- Persoonlijke dossiers voldoen nauwelijks aan behoefte ouders (Motivaction).
- Samenstelling persoonlijke dossier is tijdrovend (mn door lakproces/AVG), capaciteit team VPD is ontoereikend. Dat leidt tot lange wachttijden.
- Situatie steeds nijpender door groei verzoeken toezending bezwaar-, CWS-en CvW-dossiers die beroep doen op capaciteit team VPD; risico van boetes, IGS.
- BAK adviseert om vooral te investeren in goede informatie, communicatie en in persoonlijk contact. Dat is belangrijk en ook mogelijk. Uitgangspunt blijft de behoefte van de ouders. Maar betere communicatie leidt niet snel tot kortere wachttijd en meer ouders snel helpen.
- Voorstel: ouder kan nog steeds volledig persoonlijk dossier opvragen; maar gezien lange doorlooptijd ontvangt ouder als eerste het hersteldossier. Daarna persoonlijk contact of men aanvullende informatie nodig heeft. Als alternatief zijn we mogelijk een nieuwe vorm: hersteldossier plus bondige samenvatting. We starten een pilot om deze richtingen te verkennen, in overleg met ouderpanel en advocaten.

Datum
29 maart 2022

Notanummer
2022-0000108419

Bijlagen
geen

- Het capaciteitsprobleem bij team VPD is groot. Er is goedkeuring om de capaciteit op te schalen van 60 naar 102 fte, hetgeen in de krappe arbeidsmarkt lastig is maar vol op wordt ingezet.
- De inzet van team VPD moet worden gezien in de context van alle typen dossiers. Prioriteit ligt bij het lakken van bezwaar- en CvW-dossiers vanwege wettelijke verplichtingen. Op korte termijn is er daarom minder capaciteit voor persoonlijke dossiers.
- In de pilot wordt een prognose gemaakt van de doorlooptijden met het leveren van hersteldossiers of hersteldossier plus samenvatting.

Toelichting

Deze notitie gaat achtereenvolgens in op:

1. de huidige situatie rond VPD (feiten);
2. het probleem en de aanleiding voor onderzoek en adviesaanvraag;
3. de resultaten van het onderzoek door Motivaction en het BAK-advies;
4. te maken keuzen.

1. Huidige situatie

Ouders hebben behoefte aan informatie over waarom ze gedupeerd zijn en kunnen bij UHT een verzoek om inzage in hun persoonlijk dossier doen. Dat komt voort uit een politieke toezegging, het is geen wettelijke verplichting. Inmiddels heeft team VPD, dat hiervoor is ingesteld, een werkwijze ontwikkeld waarbij deze dossiers volgens een vaste indeling worden samengesteld. Tot personen herleidbare informatie wordt onzichtbaar gemaakt (lakken).

Een persoonlijk dossier bevat alle informatie die Toeslagen over de zaak van een ouder heeft (kinderopvang-, huur- en zorgtoeslag), over alle jaren. Het dossier is zeer omvangrijk en omvat doorgaans duizenden pagina's en meerdere multomappen. Het samenstellen kost gemiddeld 115 uur. Vooral het lakken en de controle daarop zijn tijdrovend. Een ouder die nu een verzoek indient moet minimaal drie jaar wachten voor hij/zij aan de beurt is.

UHT biedt ouders ook andere 'producten' om in informatiebehoefte te voorzien:

- een samenvatting van het opgevraagde dossier, opgesteld door team VPD;
- het hersteldossier: het dossier dat is opgesteld door de PZB'er ten behoeve van de integrale beoordeling; team VPD lakt en voegt inhoudsopgave toe.

De producten verschillen sterk in omvang, behandeltijd en wachttijd voor ouders.

Inmiddels hebben 3.849 ouders een verzoek tot inzage in hun persoonlijk dossier gedaan, van wie 1.171 lopende verzoeken, d.w.z. dat bekend is wat de aanvrager precies wenst (VPD-rapportage februari, peildatum 1 maart).

	Persoonlijk dossier	Samenvatting	Totaal	Hersteldossier
Lopende verzoeken	890	278	1.171	Onbekend*
<i>waarvan in behandeling</i>	117	29	146	<i>Onbekend</i>
Afgeronde verzoeken	430	120	550	556
Behandeltijd per dossier	115 uur	30 uur		10-15 uur
Doorlooptijd per dossier	16-24 weken	8-13 weken		5-10 weken
Wachttijd ouder van aanvraag tot start behandeling dossier	>2 jaar	ca. 1,5 jaar		2-3 weken**
Omvang dossier	500-5.000 blz.	10-50 blz.		50-500z.

* Dit is onbekend, omdat deze aanvragen niet bij het team VPD binnenkomen.

** Wachttijd loopt nu wel op.

Er is een fors capaciteitsprobleem bij het team VPD. Het team kent nu 60 fte. Dat is veel te weinig om aan alle lopende verzoeken te voldoen. Met deze 60 fte werd beoogd dit jaar 460 persoonlijke dossiers en 335 samenvattingen op te stellen (stand december 2021). Dit is slechts 20% van het aantal verzoeken. Inmiddels is die prognose achterhaald door het toenemend beroep op team VPD voor andere dossiers. Wel is een claim voor extra capaciteit goedgekeurd. De capaciteit kan nu worden opgeschaald met 42 fte tot 102 fte, maar dat zal in de krappe arbeidsmarkt niet vanzelf gaan. De extra capaciteit is bovendien nodig voor het groeiend aantal hersteldossiers dat wordt opgevraagd, de nieuwe taak om bezwaar-dossiers te lakken (behoefte: 240 per maand; VPD gaat nu 10 per week behandelen), dossiers voor de Commissie Werkelijke Schade (CWS) (behoefte: 30 per maand; VPD gaat er 5 per week behandelen) en CvW-dossiers. De prioriteit ligt bij het lakken van bezwaar- en CvW-dossiers vanwege de wettelijke termijnen die daar gelden. Daarnaast moeten nieuwe medewerkers worden ingewerkt. Voor de meest vitale functie (vaktechnisch medewerker die controle op lakken doet) vergt dat driekwart jaar.

2. Probleem en aanleiding voor onderzoek

1. Het persoonlijk dossier blijkt niet goed te voldoen aan de informatiebehoefte van de ouder/aanvrager (mismatch).
2. Daarnaast is de wachttijd erg lang door gebrek aan capaciteit bij team VPD. Dat is frustrerend voor ouders en gemachtigden/advocaten; het lukt niet om zoveel mogelijk ouders zo snel mogelijk aan goede informatie te helpen.

Dat leidt tot dilemma's:

- voor de ouders: spanning tussen volledigheid (het persoonlijk dossier bevat alle gegevens over alle toeslagen over alle jaren), snelheid (lang wachten) en relevantie (het persoonlijk dossier bevat geen duiding en samenhang);
- voor UHT: spanning tussen kwaliteit en zorgvuldigheid, snelheid en capaciteit.

Met het oplopend aantal verzoeken aan team VPD voor alle dossiers wordt de situatie steeds nijpender. Hoe kan deze situatie worden verbeterd, zodat zoveel mogelijk ouders beter en sneller worden geholpen? Voor die vraag is onderzoek uitgevoerd door Motivaction en advies gevraagd aan de BAK.

3. Resultaten onderzoek Motivaction en BAK-advies

Onderzoek Motivaction

Onlangs (dec/jan) heeft Motivaction 53 ouders bevestigd op hun ervaringen met het persoonlijk dossier, de samenvatting en het hersteldossier. Ouders blijken verschillende behoeften hebben. Ze willen de informatie soms gebruiken om hun verzoek om compensatie nader te onderbouwen, maar vaak ook om het verleden (emotioneel) af te kunnen sluiten.

Veel gedupeerde ouders zijn het vertrouwen in de overheid kwijtgeraakt; dat is één van de drijfveren om zo uitgebreid mogelijke informatie op te vragen. Ouders zijn weinig tevreden over het persoonlijk dossier; sterker; bij hen is het vertrouwen in de overheid verder gedaald. Het dossier geeft geen antwoord op de vraag waarom zij gedupeerd zijn. De tevredenheid van ouders over de (overzichtelijker en beter leesbare) samenvattingen en hersteldossiers is duidelijk groter. Bijlage 1 bevat de management summary.

Advies Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK)

De BAK onderkent de dilemma's en adviseert vooral te investeren in communicatie en het managen van verwachtingen. De BAK vertrekt vanuit de positie van de ouder en vindt dat als de ouder behoefte heeft aan toezending van het volledige dossier, hij/zij dat ook moet krijgen. Wel kan UHT ouders, hun gemachtigden en derde partijen nog duidelijker wijzen op de alternatieven (hersteldossier, samenvatting) en de voordelen daarvan, in termen van relevantie, leesbaarheid en doorlooptijd. De BAK adviseert om tijd te investeren in persoonlijk contact om de behoeften te inventariseren en daarna een passend dossier te leveren; dat kan afwijken van de nu gangbare vormen. Naar verwachting zal dit ertoe leiden dat ouders vaker kiezen voor een andere vorm dan het persoonlijk dossier. Ook adviseert de BAK om tegenover de Tweede Kamer open en duidelijk te zijn over het dilemma van snelheid vs zorgvuldigheid: de grote hoeveelheid aanvragen voor een persoonlijk dossier en de tijd en capaciteit die daarvoor nodig, leiden tot onacceptabele wacht- en doorlooptijden en tot teleurstellingen bij gedupeerden. De huidige aanpak loopt vast en vereist aanpassing. Bijlage 2 bevat het advies.

4. Te maken keuzen

Uitgangspunt is en blijft de (informatie)behoefte van ouders: ouders moeten zo goed mogelijk worden geholpen. Helaas blijkt de huidige vorm (het persoonlijk dossier) daarin niet te voorzien. We willen ook *zoveel mogelijk* ouders helpen met inzicht in hun dossier en binnen afzienbare tijd.

Met de snel oplopende druk op de capaciteit van team VPD is prioritering onvermijdelijk. Er zal voorrang moeten worden gegeven aan wat wettelijk moet (bezwaardossiers en dossiers CvW), vanwege het risico van ingebrekestelling bij overschrijding van wettelijke termijnen en de (omvangrijke) financiële claims die daaruit zullen volgen. Dat betekent dat de wachttijd voor verzoeken persoonlijk dossier nog verder zal toenemen.

Zowel vanwege de kwaliteit (vorm) als de capaciteit zijn keuzen onvermijdelijk.

Opvolgen advies BAK: investeer in communicatie

De BAK adviseert nadrukkelijk om te investeren in informatie, communicatie en persoonlijk contact, zodat ouders een betere afweging kunnen maken. Dit advies kan worden overgenomen. Concreet:

- betere uitleg over de verschillen tussen de 'dossiers', zowel naar inhoud, omvang als doorloop- en wachttijd; dat kan op de website, in brieven en in directe gesprekken (serviceteam, PZB); b.v. via infographic, video's over ouderervaring met persoonlijk dossier;
- actieve voorlichting over dossiervormen aan partijen die ouders bijstaan (BOINK, gemeenten, NOvA, etc); faciliteren met een compacte fact sheet en vragenlijst die ze met ouders kunnen doornemen.

Aanvullende actie

Daarnaast is aanvullende actie nodig omdat alleen investeren in communicatie niet zal leiden tot substantiële daling van de wachttijd, terwijl de bestaande vorm (VPD) ook inhoudelijk tekortschiet. De BAK spreekt zich niet uit over mogelijke alternatieven voor het persoonlijk dossier, zoals het hersteldossier. Wel kan de BAK zich voorstellen dat na overleg met ouder(s) blijkt dat er andere 'dossievormen' zijn die beter tegemoet komen aan de behoefte. Het is de vraag of louter betere voorlichting zal leiden tot een andere keuze. Veel ouders (zeker die met bewindvoerders of advocaten) zijn geneigd te kiezen voor het meeste complete dossier, ook al zijn ze daar in praktijk juist minder mee geholpen (Motivaction).

1. Een optie zou kunnen zijn om terug te komen op politieke toezegging dat ouders hun volledige persoonlijk dossier kunnen opvragen; ouders krijgen bijvoorbeeld alleen het hersteldossier. Dit lijkt niet haalbaar, ook gezien het BAK-advies. De BAK vindt dat het aan de ouder is om te beslissen welke documenten hij/zij wil opvragen.

Daarom wordt de volgende optie voorgesteld:

2. Een ouder kan nog steeds het volledig persoonlijk dossier opvragen. Maar gezien lange doorlooptijd (3 jaar of meer), ontvangt ouder als eerste het hersteldossier (doorlooptijd 1-2 jaar). Dit dossier wordt altijd voor een integrale beoordeling opgesteld, de ouder en gemachtigden ontvangen dat dan bij de integrale beoordeling. Op basis hiervan verkent UHT in persoonlijk contact of men aanvullende informatie nodig heeft, zo ja welke, eventueel het volledige VPD-dossier. Deze werkwijze gaat voor alle ouders gelden, ook ouders die nu reeds een verzoek hebben ingediend (tenzij ze hier bezwaar tegen maken). Dat betekent dat team VPD eerst de hersteldossiers van ouders gereed gaat maken voor beschikbaarstelling (=lakken). Het gereedmaken van een hersteldossier vraagt 1/10 van de capaciteit die nodig is voor een persoonlijk dossier. Met de beschikbare capaciteit kan zo een veelvoud aan ouders geholpen worden. Uiteraard is er tijd nodig voor het leveren van documenten die sommige ouders aanvullend op het hersteldossiers wensen; per saldo verwachten we een flinke besparing.
3. Om deze optie te verkennen, wordt de volgende *pilot* voorgesteld:
 - a. Optie 2: hersteldossier eerst, met mogelijkheid van aanvullende documenten. Dit gebeurt in een pilot waarbij de 20 aanvragers VPD die nu aan de beurt zijn, eerst het hersteldossier ontvangen, waarna contact met hen wordt gelegd om te verkennen of zij nog aanvullende documenten wensen. Pilot wordt goed geëvalueerd.

*Is daling
te versnellen?*

- b. Nieuwe vorm: hersteldossier met korte samenvatting. In de pilot onderzoeken we ook de mogelijkheid van een nieuwe vorm. Die bestaat uit het hersteldossier, aangevuld met een korte, bondige samenvatting waarin duiding wordt gegeven aan de inhoud van het hersteldossier. Het hersteldossier wordt daardoor leesbaarder, geeft mogelijk meer antwoord op de vraag naar gedupeerdheid en komt zo meer tegemoet aan de behoeften van ouders. Dat zou een kwalitatieve verbetering betekenen, die ook in lijn is met het BAK-advies. De VPD-medewerkers die nu samenvattingen van het volledige dossier maken wordt, zouden zich dan voortaan toeleggen op het maken van samenvattingen hersteldossier. Ook deze vernieuwing kan worden getoetst in de pilot (ad a).
- c. In gesprek met ouders en advocaten: tegelijk gaan we in gesprek met het ouderpanel, de (werkgroep) advocaten en eventuele andere ouderorganisaties om deze en andere alternatieven te verkennen, op basis van het Motivaction-onderzoek, het BAK-advies en de ervaringen uit de pilot.

Bijlagen:

- 1 Management summary onderzoek Motivaction
- 2 Advies BAK over VPD
- 3 Overzicht samenstelling persoonlijk dossier, hersteldossier en samenvatting

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Bijlage 1: Resultaten onderzoek Motivaction

Management summary

Op basis van 53 gesprekken in december 2021 en januari 2022 met gedupeerden van de kinderopvangtoeslag, die eind 2021 hun persoonlijk dossier, hersteldossier of samenvatting hebben ontvangen, digitaal of per post, signaleert Motivaction de volgende zaken:

- De tevredenheid over de aangeleverde dossiers verschilt, waarbij ouders het **meest tevreden zijn over de samenvatting**, gevolgd door het hersteldossier en het **minst tevreden over het volledige dossier**. Bij deze conclusie dient opgemerkt te worden dat de personen die het volledige dossier hebben aangevraagd vaker ook het vertrouwen in de overheid zijn verloren, wat ongetwijfeld ook zal doorklinken in een algemeen negatievere basishouding.
- De meeste ondervraagde ouders hebben hun volledige dossier ontvangen, een beperkter deel het hersteldossier of de samenvatting.
- Redenen om de verschillende type dossiers aan te vragen zijn als volgt:
 - Volledige dossier: aangevraagd vanuit de behoefte om **zelf over alle informatie te beschikken**, als **bewijsmateriaal**, om **te begrijpen waarom ze gedupeerde zijn** of als **afsluiting van het proces**.
 - Volledige dossier: Daarnaast blijkt dat de helft van hen er überhaupt niet van op de hoogte was dat ook een samenvatting aangevraagd kon worden.
 - Hersteldossier of samenvatting: de redenen voor de aanvragen van deze twee dossiers is vergelijkbaar, namelijk omdat het **volledige dossier niet overzichtelijk is** (weggelakte informatie), mensen over alle informatie willen beschikken of **op aanraden van anderen** (advocaat, naasten).
- Mening over aanvraagproces en ontvangst dossier/samenvatting:
 - Het volledige dossier of het hersteldossier is in de helft van de gevallen op papier aangevraagd. Redenen hiervoor zijn dat het **makkelijker leest**, het **tastbaar is** en **makkelijk te archiveren**. Daarnaast speelt **digitale vaardigheid** een rol.
 - Een meerderheid van de ouders is **positief over het aanvragen en de wijze van ontvangst** van zowel het digitale als het papieren dossier/samenvatting. Maar nog altijd een kwart van de ouders is hier ontevreden over.
 - De ouders zijn **het meest ontevreden over de snelheid** waarin het papieren dossier/samenvatting is ontvangen. **4 op de 10 ouders is hierover negatief**.
- Mening over inhoud dossier/samenvatting:
 - De samenvatting en het hersteldossier scoren (zeer) goed op leesbaarheid, overzichtelijkheid en duidelijkheid en gaf in bijna de helft van de gevallen antwoord op de vraag. **Het volledige dossier scoorde op alle punten aanzienlijk slechter. Ouders vonden dat er nog informatie miste.**
 - De ontvangen informatie vinden ouders **te algemeen**, ze misten details over gesprekken, berekeningen en betalingen. Ze hadden verwacht **antwoord te vinden op de vraag waarom zij gedupeerd zijn**. Een aantal ouders geeft aan de informatie nog niet of nauwelijks te hebben gelezen, **dit roept nog te veel emotie op**.

Verbetersuggesties zijn: **snelheid, simpeler taalgebruik, volledigheid** (echt alle informatie) en **chronologie**. Verder worden ook **persoonlijk afleveren** door de Belastingdienst en een **persoonlijke toelichting** op prijs gesteld. En wederom de behoefte inzicht in **waarom zij gedupeerde zijn**.

Slechts een kwart van de ouders heeft na ontvangst van het dossier/de samenvatting het gevoel dat het proces is afgerond. De meerderheid overweegt vervolgstappen of is nog aan het bedenken wat te gaan doen.

Mening over alternatieven:

De ouders die hun volledige dossier hebben ontvangen en wisten dat er een beknopte versie was, kozen voor de volledige versie omdat ze wilden **beschikken over alle informatie**. Degenen die het alternatief niet kenden, zouden achteraf gezien toch weer voor de volledige versie gekozen hebben.

Van de ouders die een hersteldossier of samenvatting ontvingen, zit de toegevoegde waarde van een volledig dossier in **het sterker staan in hun zaak tegen de Belastingdienst of het kunnen afsluiten en een plekje geven**. Degenen die beide vormen ontvangen hebben, vinden het volledig dossier onvolledig.

Met name bij de ouders die het volledige dossier hebben ontvangen, is het beeld van de overheid (veel) negatiever geworden.

ADVIES 'VERZOEK PERSOONLIJK DOSSIER'

Voor: Staatssecretaris van Financiën, Toeslagen en Douane
Van: Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag
Betreft: Advies 'verzoek persoonlijk dossier (VPD)'
Datum: 14 maart 2022

De Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK) is gevraagd een advies te geven over het Verzoek Persoonlijk Dossier (VPD). Het advies van de BAK is gebaseerd op:

- Het adviesverzoek BAK 'verzoek persoonlijk dossier' (VPD), d.d. 28 januari 2022
- De resultaten van de peiling die Motivaction in opdracht van UHT in de periode december 2021 – januari 2022 heeft uitgevoerd onder 53 gedupeerde ouders die een dossier hebben ontvangen.
- Notitie UHT 'Alternatieven en verbeteringsmogelijkheden problematiek Verzoek Persoonlijk Dossier + bijlage met facts & figures VPD, d.d. 24 februari 2022
- Toelichtend gesprek op het adviesverzoek tussen enkele leden van de BAK en een delegatie van medewerkers UHT/Toeslagen Persoonsgegevens

Persoonsgegevens d.d. 21 februari 2022

Het voorliggende advies is als volgt opgebouwd:

1. Adviesverzoek VPD
2. Overzicht belangrijke feiten en bevindingen
3. Advies BAK

1. Adviesverzoek VPD

Bijna 3.700¹ ouders hebben bij UHT een verzoek gedaan tot inzage in hun persoonlijk dossier. In totaal hebben 389 ouders een volledig persoonlijk dossier ontvangen. Bij de afhandeling van deze verzoeken spelen enkele dilemma's die een keuze vragen over de werkwijze die wordt gevolgd. Het samenstellen van een persoonlijk dossier is tijdrovend, waardoor ouders lang moeten wachten. Daarnaast is veel/extra personele capaciteit nodig. Bovendien blijkt dat vaak niet alle informatie in een persoonlijk dossier voor ouders van toegevoegde waarde is. Het is zoeken naar een balans tussen snelheid, zorgvuldigheid en capaciteit.

¹ Stand van zaken eind januari 2022.

De adviesvraag aan de BAK luidt als volgt:

Hoe kan UHT invulling geven aan de toezegging van de staatssecretaris om ouders inzage in hun persoonlijk dossier te verstrekken op een manier die voldoet aan de behoefte van de aanvrager en tegelijk rekening houdt met de benodigde capaciteit? Welke alternatieven zijn er voor het aanleveren van het volledige dossier en welke overwegingen heeft de BAK hierbij?

De staatssecretaris heeft in de 9^e VGR aangegeven dat "expliciet een keuze zal moeten worden gemaakt over de vorm waarin het dossier voor ouders wordt samengesteld". Ze heeft aangegeven de Tweede Kamer hierover in de volgende voortgangsrapportage te informeren. Het advies van de BAK wordt betrokken bij het maken van die keuze.

2. Overzicht belangrijke feiten en bevindingen

De BAK heeft kennisgenomen van de volgende feitelijke informatie:

- Er zijn bij het UHT (lees: team VPD) 3.888 unieke aanvragers bekend die inzage willen in hun dossier. Deze aanvragers krijgen binnen tien werkdagen van het serviceteam een ontvangstbevestiging van hun verzoek. Het eerstvolgende moment van contact is wanneer het verzoek daadwerkelijk ter hand wordt genomen.
- Van de 3.888 verzoeken zijn er 1.147 lopende verzoeken. Van de overige verzoeken is voortsnog onbekend wat de aanvrager precies wil. Dit wordt bij melding / aanvraag niet uitgevraagd, omdat de ervaring is dat het verzoek van een aanvrager in de loop der tijd (lees: de wachttijd tussen het indienen en het in behandeling nemen van de aanvraag) kan veranderen.
- Er zijn drie typen dossiers:
 - Het **persoonlijk dossier** bevat alle informatie die Toeslagen over de zaak van een ouder heeft over alle jaren. Een persoonlijk dossier omvat vaak honderden documenten en soms duizenden pagina's. Het is vooral een feitenrelaas. Het samenstellen van een persoonlijk dossier kost veel tijd, omdat alle documenten geanonimiseerd/"gelakt" (lees: AVG-proof) en gecontroleerd moeten worden. Bottleneck in de procedure om een persoonlijk dossier op te stellen, is de beperkte capaciteit aan medewerkers vaktechniek die de AVG-controle uitvoeren.
 - De **samenvatting** bevat informatie over het persoonlijk dossier. Het is tussen de 10-80 pagina's lang, goed gestructureerd en geschreven in eenvoudige en begrijpelijke taal (A2/B1). Het opstellen van deze samenvatting vraagt specifieke competenties.
 - Het **hersteldossier** wordt door de persoonlijk zaakbehandelaar (PZB'er) opgesteld en daarna gecontroleerd. Dit gebeurt pas sinds kort. Het hersteldossier bevat meer contextinformatie dan het persoonlijk dossier en legt verbanden tussen feiten en ontwikkelingen. Het hersteldossier omvat 5-500 pagina's en geeft antwoord op de vraag waarom een ouder gedupeerd is. Het hersteldossier vormt tevens de basis voor eventuele vervolgstappen die een ouder in het herstelproces kan zetten (bijv. bezwaar en beroep, CWS).

Status verzoeken	Persoonlijk dossier	Samenvatting	Totaal	Hersteldossier
Aantal lopende verzoeken	869	278	1.147	Onbekend*
Waarvan in behandeling	120	20	140	Onbekend
Afgeronde verzoeken	389	118	507	536
Behandeltijd per dossier	115 uur	30 uur		10-15 uur
Doorlooptijd per dossier	16-24 weken	8-13 weken		5-10 weken
Wachttijd ouder van aanvraag tot start behandeling dossier	>2 jaar	Ca. 1,5 jaar		2-3 weken**

* Dit is onbekend, omdat deze aanvragen niet bij het team VPD binnenkomen.

** Wachttijd loopt nu wel op.

- Eind 2021 zijn alle persoonlijke dossier die in 2019 zijn aangevraagd, afgerond. Het team VPD is nu begonnen aan de aanvragers uit 2020. Er komen maandelijks meer aanvragen binnen dan dat er afgehandeld worden. De verwachting is dat aanvragen die nu binnenkomen, waarschijnlijk pas over drie jaar zijn afgehandeld.
- Er komen ook verzoeken binnen van personen die door gedupeerde ouders daartoe zijn gemachtigd (denk aan advocaten). Zij vragen vrijwel altijd het volledige dossier op.
- Het team VPD is ook verantwoordelijk voor het aanleveren van dossiers in het kader van bezwaar- en beroepsprocedures of doorlevering van dossiers aan CWS. Voor deze verzoeken gelden wettelijke termijnen. Hierdoor kan het voorkomen dat behandeling van andere dossierverzoeken noodgedwongen wordt vertraagd.
- Het team VPD bestaat uit zo'n 60 medewerkers die beschikbaar zijn om aan de persoonlijke dossiers of de hersteldossiers te werken. Daarnaast zijn zo'n 15 mensen beschikbaar voor het opstellen van de samenvattingen. Medewerkers vinden het moeilijk dat zij de grote toestroom aan aanvragen niet snel in behandeling kunnen nemen.
- Een kwart tot een derde van de huidige capaciteit van team VPD wordt ingezet voor het opstellen van de hersteldossiers. Twee derde van de huidige capaciteit wordt ingezet voor het opstellen van de persoonlijke dossiers.
- UHT communiceert telefonisch noch via internet over de doorlooptijden voor het aanvragen voor inzage in het dossier.
- De typen dossiers waaruit ouders kunnen kiezen (persoonlijk dossier, samenvatting, hersteldossier), staan niet op de website.
- Ouders kunnen kiezen of zij hun dossier op papier per post (lees: via een koerier) of digitaal willen ontvangen. Op het moment dat het persoonlijk dossier beschikbaar is, is de PZB'er – als gevolg van de lange wachttijd tot aan behandeling – vaak al uit beeld. Het team VPD beschikt niet over mensen die een inhoudelijke toelichting kunnen geven op het dossier.

Uit de peiling die Motivaction heeft uitgevoerd, komen de volgende bevindingen naar voren:

- Ouders hebben een persoonlijk dossier aangevraagd vanuit verschillende behoeftes: om zelf over alle informatie te beschikken, als bewijsmateriaal, om te begrijpen waarom ze gedupeerde zijn of als afsluiting van het proces.
- Ouders missen in het persoonlijk dossier diepgaande informatie, specifieke bedragen, data, correspondentie en documentatie van mailcontact en telefoongesprekken. Informatie blijft volgens hen te algemeen.
- Ouders geven de volgende verbeterpunten mee over het persoonlijk dossier: betere uitleg geven, meer overzicht bieden, meer chronologie, makkelijker leesbaar maken, meer eerlijkheid, antwoord geven op de vraag waarom zij slachtoffer zijn geworden en aangaan van een aanvullend gesprek over de inhoud van het dossier.
- De helft van de ouders die de samenvatting of het hersteldossier heeft ontvangen, vond dat het dossier antwoord gaf op hun vraag. Bij het persoonlijk dossier geldt dat slechts voor 20% van de ouders.
- Bijna de helft van de ouders wist niet dat ze ook een samenvatting konden aanvragen als alternatief voor het persoonlijke dossier. Als ze horen wat de samenvatting inhoudt, kiezen alle ouders toch voor het persoonlijke dossier.
- Ouders zijn het meest ontevreden over de snelheid waarmee ze hun dossier hebben ontvangen.
- Van de ouders die het persoonlijk dossier hebben ontvangen, is slechts een kwart tevreden, terwijl de helft van de ouders tevreden is over de samenvatting. De waardering over het hersteldossier ligt daar tussenin.
- Meer dan de helft van de ouders die het persoonlijk dossier heeft ontvangen, is het (zeer) oneens met de stellingen dat de overheid hen juist en eerlijk behandelt, en dat de manier waarop de Belastingdienst zich nu opstelt een kleine maar eerste stap is om weer een beetje vertrouwen te krijgen in de overheid.
- Bij meer dan de helft van de ouders die het persoonlijke dossier heeft ontvangen, is het vertrouwen in de overheid in de afgelopen maanden (sterk) afgenomen. Onder ouders die het hersteldossier of de samenvatting hebben ontvangen, zijn de uitkomsten juist veel positiever.

3. Advies BAK

Vooraf

De BAK heeft met interesse en bezorgdheid kennis genomen van de adviesvraag en de onderliggende documentatie. Het gesprek met direct betrokken medewerkers en adviseurs heeft aanvullend duidelijk gemaakt hoe knellend de situatie nu al is. Zonder een aantal passende interventies koerst de huidige werkwijze van de persoonlijke dossiers aan op een deceptie voor iedereen: voor gedupeerde ouders, gemachtigden en voor medewerkers van UHT. Waar de missie is om met de hersteloperatie te werken aan vertrouwen in de overheid, lijkt de inzet op dit moment – ondanks alle goede intenties – juist tot het tegendeel te leiden.

De ambitie van UHT/Team VPD is om "zo snel, zo zorgvuldig en zo goed mogelijk zo veel mogelijk ouders te informeren". De BAK vindt het waardevol om te zien hoe betrokkenen nadenken over de mogelijkheden om het huidige proces te verbeteren om aan die ambitie te kunnen voldoen. Er leven goede ideeën die de BAK onderschrijft.

De BAK merkt op dat de alternatieven en verbetermogelijkheden die UHT naar voren brengt, vooral uitgaan van de systeemwereld: wat is mogelijk binnen de bestaande structuren? De BAK kantelt het perspectief naar de leefwereld: waarmee zijn gedupeerden geholpen?

Dit perspectief staat ook centraal in het waardenkader dat de BAK hanteert voor al zijn adviezen. Het waardenkader gaat uit van drie kernwaarden: gedupeerden moeten (1) in de gehele hersteloperatie vrij zijn om keuzes te maken die voor hen het meest passend zijn, zij moeten (2) kunnen rekenen op een persoonlijke benadering en (3) op een consistente aanpak. Vanuit die waarden heeft de BAK in het waardenkader een aantal uitvoeringsprincipes benoemd, waarvan we in het bijzonder de principes voorspelbaarheid (= eerlijk zijn over wat haalbaar en realistisch is) en tijdigheid (= tijdigheid is iets anders dan snelheid; wij prevaleren zorgvuldigheid boven snelheid) in dit advies meenemen.

Begin bij de behoefte van de gedupeerde

Met de herijking van de hersteloperatie is een beweging in gang gezet om veel meer vanuit het perspectief van de gedupeerden te denken en te handelen. De BAK onderschrijft die vraaggerichte beweging zeer. De hersteloperatie kan alleen succesvol zijn als gedupeerden zich gehoord en gezien voelen in hun behoeften om een nieuwe start te kunnen maken. Voor elke gedupeerde kan die behoefte aan erkenning anders zijn. Welke motieven voor gedupeerden ten grondslag liggen aan het opvragen van het eigen dossier, wordt nu onvoldoende in kaart gebracht. Dat is een gemiste kans met alle teleurstellingen van dien. De BAK adviseert om tijd te investeren in persoonlijk contact met de gedupeerde om de behoeften te inventariseren. Het begint met luisteren. En vervolgens met het leveren van een passend dossier. De BAK geeft daarbij mee dat zo'n dossier er ook anders uit kan zien dan de dossiervormen die UHT nu hanteert.

Wees transparant over de dossiervormen, het proces en de dilemma's in uitvoering

Het verwondert de BAK hoe weinig er gecommuniceerd wordt over de typen dossiers die gedupeerden kunnen opvragen, wat gedupeerden daarvan mogen verwachten, en wat niet, welke inzet daarvoor nodig is vanuit UHT en wat de doorlooptijden van de verschillende dossiervormen zijn. Heldere en open communicatie vergroten de voorspelbaarheid en managen de verwachtingen. Het rechtdoen aan gedupeerden door aan hun verzoek te voldoen, wordt ondermijnd door de duur van de afhandeling (wachtijd en doorlooptijd). Zo lang moeten wachten op het gevraagde dossier is op zichzelf ook onrechtvaardig. En het kan leiden tot nieuwe immateriële schade. Schade die alleen maar groter is wanneer het uiteindelijke dossier niet aan de verwachtingen van de gedupeerde voldoet. Bijvoorbeeld als blijkt dat niet alle correspondentie met de Belastingdienst is opgeslagen en het dossier bovenal geen antwoord geeft op de vraag: waarom is mij dit overkomen?

Wij adviseren om veel duidelijker te communiceren over wat de mogelijkheden en onmogelijkheden van de verschillende dossiers zijn en wat de actuele doorlooptijden zijn. Gedupeerden hebben recht om te weten waar ze aan toe zijn wanneer zij een dossierverzoek doen. Het is onze verwachting dat dit – in combinatie met het luisteren en doorvragen naar de behoeften van de gedupeerde – kan leiden tot een andere keuze dan het aanvragen van een persoonlijk dossier.

Het bieden van duidelijkheid geldt in de eerste plaats naar gedupeerden zelf. Verwachtingenmanagement hoort bij een zorgvuldige en persoonlijke benadering, zowel bij aanvang als gedurende het (wacht)proces en bij aanbidding van het dossier. De BAK onderschrijft het voorstel van UHT om via de website betere uitleg te geven over de inhoud van en de verschillen tussen de drie dossiervormen. Daarbij lijkt het de BAK zinvol om de ervaringen van gedupeerden met het opvragen van hun dossier hier ook een plek te geven. De uitkomsten van het onderzoek van Motivaction verdienen actieve verspreiding. De suggestie om een telefonische intake te doen zodra een aanvraag is ingediend, sluit naadloos aan bij het uitgangspunt dat de BAK eerder in dit advies al benoemde: begin bij de behoefte van de gedupeerde. Ook het driegesprek tussen gedupeerde ouder, gemeente en UHT / PZB'er is een uitgelezen mogelijkheid om te verkennen waar de gedupeerde naar op zoek is en waar hij/zij mee geholpen is. De BAK geeft de overweging mee om elk contactmoment met de gedupeerde te benutten om toe te lichten wat zij van de dossiers mogen verwachten (inhoud en doorlooptijden). Tot slot benadrukt de BAK het belang van een zorgvuldige en persoonlijke aanbidding van het dossier. Sowieso om de aanvrager uit te leggen en toe te lichten wat hij/zij ontvangt. Voor veel aanvragers geldt dat zij met de ontvangst van het dossier ook hopen het proces te kunnen afsluiten en erkenning te vinden. Een persoonlijke aanbidding kan hierin een belangrijke rol spelen.

In de tweede plaats benoemen we de noodzaak van actieve communicatie en voorlichting over de dossiervormen naar gemeenten, PZB'ers, advocaten en andere partners die gedupeerden helpen om een nieuwe start te maken. Zij kunnen die informatie gebruiken in hun contacten met en advisering aan gedupeerden.

Tot slot noemen wij ook de communicatie naar de Tweede Kamer over de voorliggende problematiek. De BAK adviseert om open en duidelijk te zijn over het dilemma van snelheid versus zorgvuldigheid: de grote hoeveelheid aanvragen voor een persoonlijk dossier enerzijds en de tijd en capaciteit die daarvoor nodig zijn anderzijds, leiden tot onacceptabele wacht- en doorlooptijden en tot teleurstellingen bij gedupeerden. De huidige aanpak loopt vast en vereist aanpassing. Dit eerlijke verhaal moet verteld worden.

Bijlage 3

Globaal inhoudsoverzicht typen dossiers VPD Versie: 160222.03. Status: concept

	Onderwerp	Persoonlijk dossier	Hersteldossier (alleen KOT en herbeoordelingsjaren)	Samenvatting
1	Alle documenten/ informatie m.b.t. informatiebehoeften (toeslag en jaren)	√	√ alle documenten die gebruikt zijn bij de herbeoordeling (KOT en jaren)	√ Alle documenten/ informatie m.b.t. informatiebehoeften (toeslag en jaren). Inclusief informatiebladen met alg. informatie over de toelagen die beschreven staan in de samenvatting. KOT (per jaar van toepassing, Catshuisregeling, Herbeoordeling, Zorgtoeslag, Huurtoeslag en Kindgebonden toeslag: per jaar van toepassing is (indien de ouder hierover ook informatie heeft gevraagd voor samenvatting)). Informatie over hoe toelagen werken (bijlagen)
2	TVS	√Beschikkingen/notities/(afgehandelde /lopende)zaken/meldingen/brieven	√	√Beschikkingen/notities/(afgehandelde /lopende)zaken/meldingen/brieven
3	DAS	√Oudere brieven, beschikkingen, bewijsstukken en formulieren	√	√
4	Gespreksverslagen	-	√	-
5	Berekeningen	-	√ (compensatie)	√ betaal- en verrekenoverzichten voor de jaren beschreven in de samenvatting.
6	Stukken beroepsprocedures	√	√	√
7	Stukken bezwaarprocedures	√	√	√
8	Hoger beroepsprocedures bij Raad van State			√
9	Ingediende klachten	√	√	√
10	Invordering	√ (verrekening/berichten/gesprekken)	√	√ Overzicht (uit)betalingen en/of verrekeningen
11	Kwalificaties	-	√ (FSV/O/GS)*	√ (FSV/O/GS)*
12	Toezichtstukken	√ (fraude/ brieven etc.)	-	√
13	(ex) toeslagpartners	√	-	√

Samenstellers en onderhoud: Persoonsgegevens

Afkortingen:

FSV: Fraude Signalerings Voorziening

O/GS: Opzet/Grove Schuld

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: UHT 108419 Nota verzoek persoonlijk dossier
Nummer: 2022-0000007053
Algemeen taakverzoek: Namens Persoonsgegevens graag spoedig paraferen.

Document: Nota Verzoek persoonlijk dossier (2022-0000108419)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
Persoonsgegevens	29-03-2022, 12:48	DG TSL Paraferen
	29-03-2022, 11:54	DG Herstel Paraferen
	29-03-2022, 11:45	DG TSL/SR&B Paraferen

Laatste wijziging: Persoonsgegevens (BOA) op 29-03-2022, 13:38

Ministerie van Financiën

> Retouradres POSTBUS 20201 2500 EE 's-Gravenhage

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Korte Voorhout 7
2511 CW 's-Gravenhage
POSTBUS 20201
2500 EE 's-Gravenhage
www.rijksoverheid.nl/fin

Ons kenmerk
2026-0000043928

Uw brief (kenmerk)
2026Z01607/2026D04400

Bijlagen
(geen)

Datum 12 februari 2026
Betreft Reactie op het verzoek om een kabinetsreactie naar
aanleiding van berichtgeving dat de wet niet
naleven bij de Dienst Toeslagen bewust beleid is.

Geachte voorzitter,

In deze brief geef ik een reactie op het verzoek van uw vaste commissie voor Financiën van 30 januari jl. Daarnaast heeft het lid Ergin (DENK) tijdens de Regeling van Werkzaamheden van 4 februari een verzoek gedaan op grond van artikel 68 van de Grondwet. Ik zal zo spoedig mogelijk aan uw verzoek voldoen.

Het doel van de Hersteloperatie Toeslagen is om ouders financieel en emotioneel herstel te bieden. En de eerste stappen te zetten om het vertrouwen in de overheid te herstellen. Ouders willen weten wat er is gebeurd en waarom hen dit is overkomen. Ik acht het dus van groot belang om stukken te verstrekken die hier inzicht in kunnen bieden. Mijn lijn is altijd geweest en zal blijven dat ouders de op de zaak betrekking hebbende stukken worden verstrekt.

Bij de start van de hersteloperatie in 2020 was de wens om alle mogelijke stukken die in de systemen te vinden waren met ouders te delen, het zogenaamde 'verzoek persoonlijk dossier' (VPD). Gaandeweg bleek dat deze aanpak niet uitvoerbaar was en bleek het lastig om de relevante informatie te distilleren uit de grote hoeveelheid stukken. In plaats daarvan is UHT het aanleveren van stukken gaan integreren in het integrale beoordelingsproces, eerst in de vorm van het beoordelings- en informatieformulier en sinds april 2024 het ouderdossier. De stukken in het ouderdossier zijn gespecificeerd voor iedere stap in het herstelproces. Bij het vaststellen wat onderdeel is van het ouderdossier is tot uitgangspunt genomen dat het alle op de zaak betrekking hebbende stukken bevat, conform de Wet hersteloperatie toeslagen en artikel 8:42 van de Algemene wet bestuursrecht. Daarnaast wordt het ouderdossier aangevuld op verzoek van ouder of gemachtigde met bepaalde stukken die op het geschil betrekking hebben. Deze werkwijze is ook conform de Commissie van Dam die heeft geadviseerd om binnen de gehele operatie te werken met deze gerichtere set aan stukken. Over de samenstelling van de gerichtere set, het ouderdossier, vinden doorlopend gesprekken plaats met ouders en advocaten.

Ouders willen terecht weten of er in hun dossier sprake is van een Opzet Grove Schuld (O/GS) kwalificatie. Zoals bekend is na onderzoek gebleken dat nagenoeg alle O/GS constatering als onterecht moesten worden aangemerkt. Alleen als er in het toeslagen-dossier concrete aanwijzingen zijn, wordt door UHT aanvullend getoetst aan de criteria van terechte O/GS-kwalificatie. Als een ouder een O/GS kwalificatie had, is er in de systemen documentatie te vinden rondom de afwijzing van de persoonlijke betalingsregeling of een schuldenregeling. Echter, als er geen sprake is van een O/GS kwalificatie komt dit in veruit de meeste gevallen doordat er geen persoonlijke betalingsregeling of schuldenregeling is aangevraagd. Dat wil zeggen dat kan worden aangenomen dat een ouder daarmee nooit terecht is gekomen in het proces waarin een O/GS kwalificatie werd beoordeeld. Er is dan ook geen sprake geweest van een dergelijke vaststelling. Er zijn in die gevallen dan ook in beginsel geen stukken die aanwijzingen bevatten dat er wel sprake is van O/GS. In dat geval is er enkel informatie over het verloop van de uiteindelijke terugvordering. Belangrijk is om te benadrukken dat O/GS niet bij alle gedupeerde ouders een rol speelt. De groep ouders die het met name aangaat, betreft ouders die geen O/GS-kwalificatie hebben en deze betwisten. Dit betreft dus een substantieel kleinere groep dan de totale populatie gedupeerde ouders.

Ons kenmerk
2026-0000043928

Om ouders te informeren is in het ouderdossier standaard opgenomen of er 'wel' of 'geen' kwalificatie O/GS aanwezig is. In de praktijk kan er bij een gericht verzoek om verduidelijking worden gevraagd.

In de memo 'Onderliggende stukken O/GS' van 12 augustus 2024¹ wordt ingegaan op het verstrekken van stukken. Dit discussiestuk is in verschillende overleggen van de Uitvoeringsorganisatie herstel toeslagen (UHT) besproken, waarbij andere juridische inzichten naar voren kwamen. De memo was dus nog niet voldragen en vergde nog nadere uitwerking. De memo is daarmee ook niet ter besluitvorming voorgelegd binnen UHT en logischerwijs dus ook niet besproken of ter besluitvorming aan mij voorgelegd. De afspraak om alleen de vaststelling 'wel' en 'geen' O/GS kwalificatie met UHT te delen, is gemaakt toen de werkwijze van het VPD nog bestond. De instructie is geweest om ook daarna op verzoek aanvullende stukken te leveren indien die er waren. Dit kan ook betekenen dat inzicht in de zoekslag wordt gedeeld. De conclusie van deze overleggen was dat, we aan de wet voldoen en de op de zaak betrekking hebbende stukken werden geleverd. Maar dat de instructie nog niet op een eenduidige manier toegepast werd en het van meerwaarde is om een gestandaardiseerde werkwijze te hebben voor als een ouder behoefte heeft aan meer informatie. Bij een 'geen' O/GS kwalificatie kan er nogmaals gericht in de systemen gekeken worden als een ouder of gemachtigde deze kwalificatie betwist en aanwijzingen heeft dat er ondanks het ontbreken van een O/GS kwalificatie wel (of meer) correspondentie of stukken zijn geweest in een bepaalde periode die ziet op het weigeren van een betalingsregeling. Bij een 'wel' O/GS kan het stuk dat ter grondslag ligt aan de vaststelling worden gedeeld.

¹ [Besluit Woo-verzoek memo werkwijze bij verzoek om stukken O/GS | Woo-besluit | Rijksoverheid.nl](#)

Ouders en gemachtigden hebben te lang moeten wachten op een verbeterde standaardwerkwijze. Ik begrijp dat zij willen begrijpen wat er in die verschrikkelijke periode is gebeurd, ook als dit verder gaat dan de specifieke beslissing rondom O/GS. Ik ben de werkgroep toeslagenadvocaten dan ook dankbaar voor hun continue inzet bij het signaleren van knelpunten en het verbeteren van de verstrekking van informatie. Ik blijf hierover ook graag met hen in gesprek. Daarnaast zou ik de leden van de vaste commissie van Financiën graag uitnodigen voor een werkbezoek om de hierboven beschreven context en werkwijze verder toe te lichten in de praktijk.

Ons kenmerk
2026-0000043928

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen,

S.Th.P.H. Palmen-Schlangen



TERSTOND
TER BESPREKING
Aan

Programma DG Herstel
Programma Ketenregie

Persoonsgegevens

nota

Voorbespreking voortgangsoverleg Stas HT met
werkgroep Toeslagenadvocaten op 12 februari 2026

Datum

10 februari 2026

Notanummer

2026-0000042646

Bijlagen

1. Geannoteerde agenda voorbespreking
2. Aanvullende notitie Werkgroep O/GS – 09022026
3. Uitspraak RvS, 22 oktober 2025

Aanleiding

Op donderdag 12 februari van 15:00- 15:45 uur staat een overleg ingepland met de werkgroep Toeslagenadvocaten (hierna: WTA) n.a.v. uw verzoek om hen te spreken over o.a. de berichten in de medio rondom de kwestie O/GS stukken en het begrip “alle op de zaak betrekking hebbende stukken”. Op maandagavond 9 februari heeft de WTA een Notitie aangeleverd waarin zij een nadere toelichting geven van hun standpunt inzake dit gespreksonderwerp.

De voorbereidende bespreking staat gepland op dinsdag 10 februari 17:15 -17:45 uur waar deze nota en toebehorende annotaties worden doorgenomen.

Adviezen

- U wordt geadviseerd om de WTA te vragen om een toelichting op onder andere het Trouw artikel en hen te bevragen waar de zorgen van de advocaten liggen.
- U wordt geadviseerd om de WTA uit te nodigen de kernpunten uit de notitie toe te lichten en de daaraan ten grondslag liggende zorgen te duiden, met als doel de standpunten van de WTA te verduidelijken en mogelijke vervolgstappen te verkennen.
- U wordt geadviseerd om enkele mededelingen te doen over de voortgang van lopende trajecten, waaronder MijnHerstel en de herijking van de rechtsbijstandsregeling.

Kernpunten

- Het gesprek is bedoeld om de WTA de gelegenheid te geven hun standpunten inzake het O/GS-onderzoek en het begrip “alle op de zaak betrekking hebbende stukken” i.v.m. het artikel in Trouw van januari 2026 toe te lichten. Daarnaast biedt het u de mogelijkheid hun zorgen te begrijpen en samen mogelijke oplossingen te verkennen.
- Bijgevoegd vindt u ook de uitspraak van de Raad van State die ziet op de toetsing en informatieverstrekking inzake O/GS (ECLI:NL:RVS:2025:5087).
- N.a.v. deze voorbespreking op 10 februari kan deze Nota nog eventueel worden gewijzigd en komt er een nieuwe versie voor het voortgangsgesprek met de WTA.

Toelichting

Agenda

1. Opening en mededelingen
2. Trouw artikel rondom O/GS stukken en "alle op de zaak betrekking hebbende stukken".
3. Mededelingen en stavaza rondom MijnHerstel en de herijking van de rechtsbijstandsregeling.
4. W.v.t.t.k.

Communicatie

N.v.t.

Politiek/bestuurlijke context

De Werkgroep refereert, m.b.t. besprekspunt O/GS en "alle op de zaak betrekking hebbende stukken" naar het Trouw artikel van januari 2026 en hun verzonden Notitie op 9 februari 2026.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



Ministerie van Financiën

1212

1500-1545

ken stuk,

TER ADVISERING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

* 1212 .
Programma DG Herstel
Programma Ketenregie

Persoonsgegevens

nota

DGH Voortgangsgesprek Stas HT met de werkgroep
Toeslagenadvocaten op 12 februari 2026

Datum
11 februari 2026

Notanummer
2026-0000044207

Bijlagen
1. Geannoteerde agenda
2026
2. Aanvullende notitie We
OGS - 09022026
3. ECLI:NL:RVS:2025:5087
4. ECLI:NL:RVS:2025:2864

Aanleiding

Op donderdag 12 februari van 15:00- 15:45 uur staat een overleg ingepland met de werkgroep Toeslagenadvocaten (hierna: WTA) n.a.v. uw verzoek om hen te spreken over o.a. de berichten in de medio rondom de kwestie OGS stukken en het begrip "alle op de zaak betrekking hebbende stukken". Op maandagavond 9 februari heeft de WTA een Notitie aangeleverd waarin zij een nadere toelichting geven van hun standpunt inzake dit gespreksonderwerp.

Adviezen

- U wordt geadviseerd om de WTA te vragen om een toelichting op onder andere het Trouw artikel en hen te bevragen waar de zorgen van de advocaten liggen.
- U wordt geadviseerd om de WTA uit te nodigen de kernpunten uit de notitie toe te lichten en de daaraan ten grondslag liggende zorgen te duiden, met als doel de standpunten van de WTA te verduidelijken en mogelijke vervolgstappen te verkennen.
- U wordt geadviseerd om enkele mededelingen te doen over de voortgang van lopende trajecten, waaronder MijnHerstel en de herijking van de rechtsbijstandsregeling en hen hierbij te bevragen naar bestaande zorgen en/of aarzelingen m.b.t. o.a. MijnHerstel.

Kernpunten

- Het gesprek is bedoeld om de WTA de gelegenheid te geven hun standpunten inzake het OGS-onderzoek en het begrip "alle op de zaak betrekking hebbende stukken" i.v.m. het artikel in Trouw van januari 2026 toe te lichten. Daarnaast biedt het u de mogelijkheid hun zorgen te begrijpen en samen mogelijke oplossingen te verkennen.
- Bijgevoegd vindt u ook de uitspraken van de Raad van State die ziet op de toetsing en informatieverstrekking inzake OGS (ECLI:NL:RVS:2025:5087 en ECLI:NL:RVS:2025:2864).

Toelichting

Agenda

1. Opening en mededelingen
2. Trouw artikel rondom O/GS stukken en "alle op de zaak betrekking hebbende stukken".
3. Mededelingen en stavaza rondom MijnHerstel en de herijking van de rechtsbijstandsregeling.
4. W.v.t.t.k.

Communicatie

N.v.t.

Politiek/bestuurlijke context

De Werkgroep refereert, m.b.t. besprekspunt OGS en "alle op de zaak betrekking hebbende stukken" naar het Trouw artikel van januari 2026 en hun verzonden Notitie op 9 februari 2026.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Geprint met Digidoc 2 op 12-02-2026, 13:31

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGH 044207 [TERSTOND] Voortgangsgesprek Stas HT met de werkgroep Toeslagenadvocaten op 12 februari 2026

Nummer: 2026-0000002676

Algemeen taakverzoek:

Document: DGH 044207 [TERSTOND] Voortgangsgesprek Stas HT met de werkgroep Toeslagenadvocaten op 12 februari 2026 (2026-0000044207)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
Persoonsgegevens	12-02-2026, 11:33	DG Herstel Paraferen
	11-02-2026, 17:47	DG Herstel/Bestuursadvisering Paraferen
	11-02-2026, 17:24	DG Herstel/Schade Paraferen



TER BESPREKING

Aan

Persoonsgegevens

nota

DGH Voortgangsgesprek StasHT met de Werkgroep
Toeslagenadvocaten op 9 december 2025

Datum

9 december 2025

Notanummer

2025-0000605584

Bijlagen

1. Annotatie
2. Bevindingen WTA inzagesessie b
3. Memo werkwijze bij verzoek om

Aanleiding

Op dinsdag 9 december van 15:00- 15:45 uur staat een overleg ingepland n.a.v. de afspraak met de Werkgroep Toeslagenadvocaten om structureel de voortgang van actuele zaken met elkaar te bespreken.

De voorbereidende bespreking staat gepland op 9 december 10:15 -10:45 uur waar deze nota en toebehorende annotaties worden doorgenomen.

Adviezen

- U wordt geadviseerd aan te geven blij te zijn dat het informatie- en aanmeldportaal live is en ervan overtuigd te zijn dat dit een waardevolle bijdrage levert in de informatievoorziening aan ouders én advocaten.
- U kunt ook aangeven blij te zijn dat MijnHerstel live is gegaan per 2 december. U kunt aangeven dat de route ook voor advocaten goed moet werken en dat u er daarom op uit bent MijnHerstel samen met de advocatuur een succes te maken.
- U wordt geadviseerd om de reactie van de Werkgroep Toeslagenadvocaten op het Aanmeldportaal en MijnHerstel aan te horen en hen uitnodigen aan te geven wat volgens hen goed gaat en wat beter kan, het liefst zo concreet mogelijk.
- U kunt de Werkgroep aanhoren over hun bevindingen uit de inzage in de systemen van de belastingdienst op het punt van O/GS en hen vragen eventuele knelpunten of risico's expliciet te duiden. U kunt daarbij ook aandacht besteden aan de door de Werkgroep genoemde UHT-memo uit 2024 inzake onderliggende stukken O/GS.

Kernpunten

- Het gesprek is primair bedoeld om de Werkgroep de gelegenheid te geven hun bevindingen over de ontwikkelingen rond het Aanmeldportaal en MijnHerstel nader toe te lichten en u de gelegenheid te geven de advocatuur een uitgestoken hand te bieden om actiever betrokken te raken bij MijnHerstel.
- De Werkgroep zal u bijpraten over haar inzage op 1 december 2025 in de systemen van de Belastingdienst met betrekking tot O/GS. De brede bevindingen van de Werkgroep zijn opgenomen in de bijgevoegde notitie. Onder het kopje 'Toelichting' treft u een beknopte weergave hiervan.
- Inzake onderliggende stukken O/GS vraagt de Werkgroep uw aandacht voor een memo uit 2024, die door Vaktechniek UHT is opgesteld en op 5

juni 2024 binnen UHT is besproken. Onder het kopje 'Toelichting' vindt u hierover een korte contextbeschrijving. De meest recente versie van deze memo is bijgevoegd aan deze oplegnota.

Toelichting

Agenda

1. Opening en mededelingen
2. Eerste reactie op Aanmeldportaal en MijnHerstel
3. Terugkoppeling Werkgroep op meekijken O/GS systemen i.h.k.v. dossierverstrekking UHT
4. W.v.t.t.k.

Annotatie

In de bijlage treft u de geannoteerde agenda voor uw voortgangsgesprek met de Werkgroep Toeslagenadvocaten.

Beknpte weergave bevindingen Werkgroep – inzagesessie 1 december

- Tijdens de sessie is besproken hoe medewerkers dossiers beoordelen om te bepalen of O/GS van toepassing is. Dit omvat het doornemen van grote hoeveelheden informatie per dossier (vaak tientallen schermen) en zoeken op trefwoorden zoals "betalingsregeling", "O/GS" en "afwijzing". Het vierogenprincipe wordt toegepast, maar er worden geen aantekeningen gemaakt, waardoor niet zichtbaar is of er twijfel heeft bestaan.
- In de praktijk worden meer systemen geraadpleegd dan de eerder gedeelde werkinstructie vermeldde, waardoor een beoordeling gemiddeld 45–90 minuten duurt.
- In de zoektocht naar O/GS wordt alleen het BSN van de aanvrager meegenomen; relevante informatie over een toeslagpartner wordt niet automatisch betrokken.
- Vanwege de omvang van de informatie kan UHT niet standaard alle gegevens verstrekken; mogelijke oplossingen zijn het delen van schermafbeeldingen van inhoudsopgaven van bepaalde systemen waar veel informatie in staat.
- Er is afgesproken dat de aanwezigen op 1 december één BSN-nummer kunnen aanleveren aan UHT; voor die specifieke zaak zal worden geprobeerd alle stukken beschikbaar te stellen of een persoonlijke inzage te organiseren, op aanvraag en onder begeleiding.
- Tot slot blijkt uit de presentatie dat per dossier een grote hoeveelheid informatie beschikbaar is die momenteel niet standaard wordt verstrekt vanwege uitvoeringsbeperkingen.
- Voor de toekomst onderzoekt UHT de mogelijkheid van het organiseren van meer individuele inzagesessies voor advocaten.

Contextbeschrijving UHT-memo inzake onderliggende stukken O/GS

- In juli 2024 is met de werkgroep advocaten gesproken over de vaststelling van O/GS en het bepalen van de O/GS-tegemoetkoming. De memo van augustus 2024 is nadien aangepast, maar niet opnieuw geagendeerd binnen UHT. In september 2025 is het vraagstuk opnieuw opgepakt door Persoonsgegevens
- Op 2 juni 2025 heeft de werkgroep toeslagadvocaten een memo gestuurd aan UHT inzake op de zaak betrekking hebbende stukken. Naar aanleiding daarvan is op 24 september 2025 een gesprek georganiseerd tussen de

advocaten en Persoonsgegevens en Persoonsgegevens Ook de inzagesessie van 1 december is hier een vervolg op.

- Op 22 september 2025 is de memo O/GS stukken besproken in MT BBI&WS. MT BBI&WS heeft aangegeven juridisch vraagtekens te plaatsen bij de conclusie, waarbij Vaktechniek UHT de volgende conclusies in de memo O/GS stukken steunt:
 - het niet standaard verstrekken van stukken over O/GS in de primaire fase en bezwaarfase staat op gespannen voet met de Awb;
 - in geval van betwisting van O/GS moeten O/GS stukken worden verstrekt. (Vaktechniek leest de uitspraak van de Raad van State inzake een individueel geval zodanig dat als de betwisting van O/GS wel voldoende aanknopingspunten heeft, UHT wel de achterliggende stukken zal moeten overleggen. Welke stukken dit zijn, is afhankelijk van het specifieke dossier.)
- Op basis van het standpunt van Vaktechniek wordt in overleg met de advocaten uitgewerkt welke stukken in welke gevallen op de zaak betrekking hebbend zijn en bij betwisting van O/GS dienen te worden geleverd door UHT.

Communicatie

N.v.t.

Politiek/bestuurlijke context

De Werkgroep refereert, m.b.t. bespreekpunt dossierverstrekking UHT en O/GS systemen, naar een UHT-memo inzake onderliggende stukken O/GS. De meest recente versie van deze memo is bijgevoegd aan deze oplegnota.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

BOA adviseur:

Persoonsgegevens

Notitienummer:

[DGT 3650- Strategisch Crisisteam 2021-02-18](#)

Datum:

17 februari 2021

Heden**Advies bestuurlijk adviseur**

- ☐ Zelf lezen voordat het wordt voorgelegd
- ☒ Spoedstuk; later kennis van nemen
- ☐ Ongezien doorzetten



Persoonsgegevens

bij overleg aanwezig

Toelichting:

OGS-getuigschrift staat morgen op de agenda. Timing is een aandachtspunt: in eerste instantie was het voorstel om het verstrekken van een 'verklaring geen fraudeur' te koppelen aan start integrale behandeling, wat nog lang kan duren. Nu met de Catshuisregeling wordt dit heroverwogen. Aangezien veel ouders nu geen integrale behandeling nodig hebben, en aangezien we met de Catshuisregeling al een lichte toets doen, lijkt het moment van uitbetalen van 30.000 me een logischer moment voor verstrekking. Zorgt er ook voor dat ouders sneller door kunnen met hun leven.



TER BESLISSING

Aan
de staatssecretaris T&D

Directoraat-Generaal
Toeslagen

Inlichtingen

Persoonsgegevens

Datum
13 februari 2020

Notitienummer
2020-0000032732

Van
Persoonsgegevens

Bijlagen
1. Brief 7 jan 2020
2. Brief 17 jan 2020

notitie

Aanleveren dossiers aan ouders

Inleiding

- In deze notitie informeer ik u over het proces van opleveren van de dossiers aan 10 burgers die op 12 november jl. hun toeslagendossier hebben opgevraagd. Bij brieven van 7 en 17 januari jl. (zie bijlage 1 en 2) is aan de TK toegezegd dat deze 10 ouders uiterlijk 1 maart hun dossier ontvangen. Medewerkers van Toeslagen leggen op dit moment de laatste hand aan het klaarmaken van de dossiers. Op 28 februari ontvangen deze ouders (en hun gemachtigden en bewindvoerders) hun dossier. Tijdens uw bezoek aan Toeslagen op 10 februari jl. bent u over dit proces geïnformeerd en heeft u inzicht gekregen in de samenstelling van dossiers.
- Tevens vraag ik in deze notitie uw instemming met de wijze waarop Toeslagen aan een andere, grotere groep ouders die na 12 november jl. hun toeslagendossier hebben opgevraagd (op dit moment ongeveer 450) invulling kan geven. De gedachte is om met deze groep ouders telefonisch contact op te nemen en hen te vragen wat hun informatiebehoefte precies is. Als dat scherp is kan de burger op de juiste wijze geholpen met informatie die in zijn dossier zit. Wanneer de burger aangeeft dat er alsnog behoefte is aan het gehele dossier zal deze uiteraard in het geheel aan de burger verzonden worden.

*Ik ben
groep bij
een vd
gesprekken*

*Ja + mijn
opmerkingen*

Gevraagd besluit

1. Gaat u akkoord met de hieronder beschreven wijze van aanleveren van de 10 dossiers aan ouders, die op 28 februari plaats gaat vinden?

2. Bent u akkoord met een werkwijze waarbij de ongeveer 450 ouders die inzage in hun dossier gevraagd hebben telefonisch benaderd worden, door het serviceteam gedupeerden kinderopvangtoeslagen, voor een afspraak, waarbij Toeslagen-medewerkers aan de hand van een vooraf toegestuurde samenvatting van het dossier een persoonlijke toelichting geven op het dossier? Ouders die betrokken zijn in een breder onderzoek ten aanzien van hun kinderopvangorganisatie of gastouderbureau ontvangen daarnaast (mits voorhanden) enkele kerndocumenten.

Na afloop van dit gesprek wordt vastgesteld of er bij de burger nog behoefte bestaat aan aanvullende informatie en waar die zich concreet op richt. Die aanvullende gewenste informatie wordt dan nagezonden.

*in het
dichtbij zijnde
Bede
hantoor*

*ja, mits sondering
geen problemen
oploopt.*

*ook aanwon
wanneer*

Kern

10 ouders die voor 1 maart a.s. hun dossier ontvangen

- De ouders ontvangen op vrijdag 28 februari hun dossier. Er wordt vooraf een afspraak gemaakt over precieze tijdstip van opleveren van het dossier. Ook zal er, voorafgaand aan het gesprek, afstemming plaatsvinden met twee gemachtigden en twee bewindvoerders die een aantal ouders bijstaan.
- Indien er ouders zijn die geen behoefte hebben aan een bezoek en een toelichting op hun dossier, zal dat uiteraard gerespecteerd worden. Er zal aan alle ouders aangeboden worden om, op een later moment, een gesprek op een Belastingkantoor te voeren om het persoonlijk dossier toe te lichten.
- In het gesprek met de ouder zal de opbouw van het dossier toegelicht worden. Ook zullen de redenen waarom er passages in het dossier gelakt zijn (privacyaspecten, toezichtstrategie en fiscale geheimhoudingsplicht van derden en medewerkers) worden toegelicht.

Ind.
/ vaste
contactpersoon
/ heldere
vervolg vragen
en afspraken
↓
schriftelijk
vastleggen

Overige groep ouders die inzage in hun dossier hebben gevraagd

- Naast de hierboven geschetste groep van 10 ouders, zijn er ongeveer 450 andere ouders die inzage in hun dossier gevraagd hebben.
- Het idee is dat de dossiers van deze ouders, aan de hand van een samenvatting dat voorafgaand aan het persoonlijke gesprek wordt toegestuurd, worden toegelicht door Toeslagen medewerkers die goed in de materie zitten. In het geval van een gemachtigde of bewindvoerder zal met ook met hen contact worden opgenomen. Toeslagen zal hierbij niet expliciet aan de betreffende ouder vragen of ze akkoord zijn met deze manier van werken. Ervaring leert dat ouders snel geneigd zijn om het totale dossier op te vragen. Dit is voor de uitvoering niet werkbaar gezien de ervaring met de 19+22 = 41 dossiers sinds 12 november jl. Als later uit het gesprek blijkt dat de burger nog behoefte heeft aan aanvullende informatie, dan wordt deze informatie nog nagezonden. Als na het gesprek behoefte bestaat aan het gehele dossier zal deze samengesteld worden. Door in gesprek te gaan met de burger en door te vragen naar de precieze informatiebehoefte, kan Toeslagen de beste oplossing aanbieden die passend is bij de vraag die de ouder heeft.
- Zijn ouders betrokken in een breder onderzoek ten aanzien van hun kinderopvangorganisatie of gastouderbureau, dan worden daarnaast (mits voorhanden) een aantal kerndocumenten verstrekt die inzicht geven in de aanleiding, het plan van aanpak en de conclusies.
- Dit zou kunnen betekenen dat de burger niet in alle gevallen het volledige dossier nodig heeft om toch antwoord te krijgen op zijn vragen. Misschien is de ouder alleen op zoek naar bijvoorbeeld informatie over betalingsregelingen of antwoord op de vraag of Toeslagen hen heeft bestempeld als fraudeur. Het opleveren van een dossier is in een dergelijk geval niet zinvol.
- Kijkend naar de inspanning die geleverd is bij het opleveren van de 10 dossiers, zal het in kaart brengen van de informatiebehoefte van deze groep van 450 ouders, wederom een forse inspanning vergen.
- Overigens is het raadzaam deze werkwijze te sonderen met mevrouw Leijten. In het debat van 11 januari jl. over de reorganisatie van de Belastingdienst bood zij ruimte voor een alternatieve werkwijze. Daarbij is het qua verwachtingenmanagement van belang mee te nemen dat deze werkwijze er niet toe leidt dat de uitbetaling van een eventuele compensatie daardoor eerder zal plaatsvinden. Deze koppeling werd in het debat wel gemaakt.
- Indien bovenstaande wordt besloten zal de Kamer hiervan middels een update op de hoogte kunnen worden gebracht en zullen de betreffende ouders die hun dossier hebben opgevraagd persoonlijk worden benaderd.

→ dit ga
ik politiek
checken
& bij
stakeholder

overleg met
hierover inplannen.

Persoonsgegevens

Bijlage 2

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

de Voorzitter van de Tweede Kamer

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk

Uw brief (kenmerk)

Datum 17 januari 2020
Betreft Dossierinzage ouders kinderopvangtoeslag

Geachte Voorzitter,

Op 7 januari jl. heb ik uw Kamer laten weten dat eind deze week dertien ouders hun dossier ontvangen. Met deze brief informeer ik uw Kamer over de stand van zaken. Daarnaast ga ik in deze brief nader in op een aantal door de media gestelde vragen over het informatiebeheer bij de Belastingdienst/Toeslagen en over het massaal afdoen van bezwaarschriften.

Dossierinzage ouders

Vandaag worden de dossiers naar twaalf ouders gebracht. Eén dossier is complexer dan verwacht. Bij dit dossier bleek sprake te zijn van betrokkenheid bij een complex groepsmatig onderzoek waardoor er meer persoonsinformatie van derden in het dossier voorkomt. Dergelijke dossiers zijn zeer omvangrijk en het kost tijd om zo'n dossier zorgvuldig samen te stellen, zodat dit het gewenste inzicht verschaft. Deze ouder is hierover op 15 januari jl. telefonisch geïnformeerd. De Belastingdienst/Toeslagen streeft ernaar om voor 1 maart, en waar mogelijk aanzienlijk eerder, ook deze ouder het dossier te kunnen verstrekken. Gelijktijdig is de gemachtigde van deze ouder geïnformeerd.

Graag schets ik hierna het proces bij het verstrekken van de dossiers, waarbij lering is getrokken uit het gevolgde proces in het recente verleden. Daarom zijn er extra acties ondernomen om voldoende rekening te houden met de wens tot begrijpelijke informatie van de ouders. Dit zijn de volgende:

Alle ouders krijgen een oplegbrief met een toelichting op de werkwijze en de inhoud van het dossier (zie voorbeeld in bijlage 1).

Er is een afkortingenlijst bijgevoegd (zie bijlage 2).

Er is een samenvatting van de persoonlijke situatie van de ouder opgenomen die antwoord geeft op de vraag waarom er toeslag moest worden terugbetaald en of de ouder is aangemerkt als fraudeur (zie bijlage 3).

De ouders zijn gebeld om te vragen wanneer (overdag of 's avonds) het hen het beste uitkomt dat het dossier kan worden overhandigd en wanneer en op welke locatie. Het dossier is of wordt persoonlijk

overhandigd door een medewerker van de Belastingdienst die een korte toelichting geeft op het dossier.

- Desgewenst kan een nader persoonlijk gesprek plaatsvinden. De dossiers bevatten namelijk erg veel informatie en ook met de begeleidende brieven kunnen er vragen resteren bij de ouders. Daarom hecht ik er groot belang aan dat die vragen in een persoonlijk gesprek beantwoord worden.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk

In het geval een ouder een gemachtigde of een bewindvoerder heeft, is tevens met de gemachtigde of bewindvoerder gebeld. Indien er een gemachtigde of bewindvoerder is, wordt het dossier aan betrokkene zelf overhandigd en per koerier verzonden aan de gemachtigde of bewindvoerder.

Overigens is het goed om nog eens te benadrukken dat ieder dossier individueel moeten worden samengesteld. Een burger kan met verschillende onderdelen van de Belastingdienst te maken hebben. Hierbij wordt met verschillende systemen gewerkt door de afzonderlijke onderdelen van de Belastingdienst. Gegevens over burgers zitten dan ook in verschillende systemen, waarbij niet elk onderdeel van de Belastingdienst toegang heeft tot alle informatie van een burger.

Informatiebeheer Belastingdienst/Toeslagen

Zoals al eerder aan uw Kamer gemeld, is tijdens het proces van het samenstellen van de eerste dossiers al gebleken dat de dossiers op onderdelen onvolledig zijn. Die signalen zijn ook tijdens het proces van de afgelopen weken weer naar boven gekomen. Ook bij de registratie van ouders die zich melden bij de Belastingdienst en vanuit de media komen signalen dat de systemen bij Belastingdienst/Toeslagen geen volledig beeld geven van een dossier. Hoewel ik geen indicatie heb dat stukken of bezwaarschriften bewust zijn kwijtgemaakt of vernietigd, ben ik van mening dat de aanhoudende signalen van burgers en de media dienen te worden onderzocht. Ik wil dit door een onafhankelijke instantie laten onderzoeken. Daarom ben ik met de ADR in gesprek of dan wel de ADR dan wel een andere instantie de aangewezen autoriteit is om dit te onderzoeken. Ik zal uw Kamer zowel informeren over de onderzoeksinstantie als de reikwijdte van het onderzoek.

Tot slot nog het volgende. De Belastingdienst blijft onverminderd doorwerken aan het samenstellen en kunnen verstrekken van dossiers aan ouders met als doel het inzicht te geven waar zij op hopen. Dat proces is complexer dan vooraf verwacht. Daardoor moeten ouders langer wachten op hun dossier. Voorop staat echter uiteindelijk een zorgvuldige wijze van het verstrekken van de dossiers aan de ouders.

Hoogachtend,

De minister van Financiën,

W.B. Hoekstra

Bijlage 1 Oplegbrief dossier

Kantoor Utrecht

> Postbus 4510, 6401 JA HEERLEN

Telefoon 0800 - 235 83 58

<Naam>

Datum

<Adres>

<datum>

<PC> <Woonplaats>

Uw kenmerk

<Land>

<BSN>

Betreft

Kenmerk

Uw verzoek om uw dossier

VID

Beste \$aanhef\$,

U hebt uw persoonlijke dossier bij Belastingdienst/Toeslagen (hierna: Toeslagen) opgevraagd. In deze brief leg ik u uit wat er in uw dossier staat. Ook stuur ik u hierbij de stukken van uw dossier. U hebt daar langer op moeten wachten dan we u vooraf hadden toegezegd. Wij bieden u daarvoor onze excuses aan. We kunnen ons voorstellen dat u bij het lezen van uw dossier nog vragen hebt of dat dit dossier niet voldoende inzicht geeft in de vraag waarom uw toeslagen zijn stopgezet. Daarom willen wij binnenkort ook graag met u een persoonlijk gesprek voeren om uw dossier te bespreken en uw vragen te beantwoorden. Hierover hebben wij u in de afgelopen dagen gebeld.

Het is de afgelopen tijd pijnlijk duidelijk geworden dat veel niet goed is gegaan bij Toeslagen. Wij hadden onvoldoende oog voor het effect van ons handelen en voor de problemen die dit bij u kan hebben veroorzaakt. Het is heel goed mogelijk dat Toeslagen zich richting u ook niet goed heeft opgesteld. We zullen uw situatie opnieuw bekijken. Als hieruit blijkt dat Toeslagen u tekort heeft gedaan dan bieden we u uiteraard onze excuses aan.

Uw dossier

Toeslagen registreert uw persoonlijke gegevens en alle aanvragen, wijzigingen, brieven en beschikkingen die u over uw toeslagen hebt gekregen. Uw volledige dossier bestaat uit een groot aantal gegevens over meerdere toeslagjaren. Om u beter van dienst te zijn hebben we u gebeld om beter te weten welke vragen u over uw dossier hebt. Wij begrijpen dat u vooral wilt weten waarom wij vonden dat u toeslag moest terugbetalen. Daarom hebben we alleen documenten mee gestuurd over de jaren die hiermee te maken hebben. Zo proberen wij uw verzoek zo goed mogelijk te behandelen.

U zult merken dat het dossier met name documenten bevat die door u aan ons zijn opgestuurd en brieven van ons aan u. Er zijn ook documenten meegestuurd die voor de interne behandeling van uw toeslag zijn gebruikt. Het gaat bijvoorbeeld om documenten waarin staat door welke afdelingen van de Belastingdienst uw aanvraag of wijziging is behandeld. Ik kan mij voorstellen dat deze documenten niet altijd begrijpelijk zijn. Ook kan het voorkomen dat niet alle documenten die u had verwacht in het dossier zijn opgenomen. Wij lichten daarom uw dossier graag toe in het persoonlijke gesprek.

Indeling van de map

Vooraan in de map vindt u een korte samenvatting van uw dossier. Daarmee krijgt u snel inzicht in de reden waarom wij vonden dat u toeslag moest terugbetalen. Daarna ziet u een inhoudsopgave en een lijst met veel gebruikte afkortingen binnen de Belastingdienst. De documenten in de map zijn gescheiden door tabbladen. Daarbij is de volgende indeling aangehouden:

- aanvraag van de toeslagen tot en met bezwaar;
- <klacht>;
- <fraude>;
- <beroep>;
- invordering en betaalgegevens.

Achter elk tabblad zijn de documenten van oud naar nieuw opgenomen.

Waarom zijn sommige delen niet leesbaar in uw dossier?

In uw dossier ziet u verschillende gedeeltes die met een wit vlak niet leesbaar zijn gemaakt. Hier staan persoonsgegevens van anderen, vertrouwelijke informatie over anderen en namen van medewerkers van Belastingdienst/Toeslagen. De Belastingdienst mag op basis van de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) deze informatie niet met u delen.

Het kan voorkomen dat enkele gescande documenten slecht leesbaar in ons bezit zijn. In dat geval is bij de betreffende pagina een toelichting over het document opgenomen. Als u ook vragen had over de toeslagjaren vóór 2008, kan het zijn dat niet alle documenten in uw dossier aanwezig zijn. Helaas zijn niet alle documenten uit die periode goed gearriveerd. De documenten die nog in ons bezit zijn, zijn in de map opgenomen.

Persoonlijk gesprek

<Wij hebben u gebeld om een afspraak voor een persoonlijk gesprek te maken. U hebt aangegeven dat u eerst het dossier wilde ontvangen. Wij bellen u binnenkort weer om te vragen of u behoefte hebt aan een gesprek.>

<Wij hebben u geprobeerd te bellen om een afspraak voor een persoonlijk gesprek te maken. Maar wij hebben u helaas niet kunnen bereiken. Wilt u daarom ons bellen om te laten weten of u behoefte hebt aan een gesprek?>

<Wij hebben telefonisch een afspraak met u gemaakt op <datum>, <locatie>.

Herbeoordeling van uw situatie

Uw verzoek om uw dossier hebben wij ook geregistreerd als melding van een verzoek om herbeoordeling van uw situatie. U ontvangt hierover nog een aparte ontvangstbevestiging. Voor de herbeoordeling heeft Toeslagen eerst de uitkomsten nodig van de onderzoeken van de Auditdienst Rijk (ADR) en de Adviescommissie uitvoering toeslagen (onder leiding van de heer mr. J.P.H. Donner). Beide onderzoeken gaan over de vraag of zich in andere zaken vergelijkbare situaties hebben voorgedaan als in CAF 11 en hoe daarmee om te gaan.

Nadat de ADR en de Adviescommissie hun eindrapporten hebben uitgebracht, kan Toeslagen uw melding beoordelen en juist afhandelen. Als het zover is, zal ik u verder informeren over de vervolgstappen.

Hebt u vragen of wilt u zelf een afspraak maken voor een gesprek?

Dan kunt u ons bellen op ons speciale telefoonnummer 0800 - 235 83 58. Dit telefoonnummer is bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.

Met vriendelijke groet,

Persoonsgegevens

Bijlage 2 Afkortingenlijst

De meest voorkomende afkortingen bij Toeslagen en de afdeling Invordering zijn in dit overzicht opgenomen. Mocht u de uitleg van deze afkortingen niet begrijpen of in uw dossier nog andere afkortingen zien die u niet begrijpt of waar u meer uitleg over wilt, dan lichten wij dit graag persoonlijk aan u toe. Ook kunt u het telefoonnummer in de brief bij uw dossier bellen voor een toelichting.

Algemeen:

Art.:	Artikel
AWIR:	Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen
BD:	Belastingdienst
B/CA UL:	Belastingdienst/Centrale Administratie Unit Limburg
B/T:	Belastingdienst/Toeslagen
IB:	Inkomsten Belasting

Toeslageregelingen:

HT:	Huurtoeslag
KGB (KIT):	Kindgebonden budget (Kindertoeslag)
KOT:	Kinderopvangtoeslag
TSL:	Toeslagen
ZT:	Zorgtoeslag

Telefonische klantvragen:

Beltel:	Belastingtelefoon
Beltel BTL:	Belastingtelefoon Buitenland
BTSL:	Brief Toeslagen
CAF:	Combiteam Aanpak Facilitators
FroBo:	Frontoffice Backoffice-bericht: bericht dat de Belastingtelefoon (Frontoffice) doorgeeft aan een ander organisatieonderdeel van de Belastingdienst (Backoffice)
HHS:	Huishoudsamenstelling
KO:	Klantvraag overig
OB:	Balie/Beltel Overloop Belcentrum
WO:	Werkopdracht

Behandelverslagen:

AIG:	Authentiek inkomensgegevens
BBS:	Buiten Behandeling Stellen
BSN:	Burgerservicenummer
BRI:	Basisregistratie Inkomen
BV:	Behandelvoorschrift
Cf:	Conform
CT:	Collegiale Toetsing
DT:	Definitieve toekenning
DTK:	Definitief toekennen
Gn:	Gespreksnotitie
JO:	Jaaropgave (van de kinderopvangorganisatie)
KD:	Klantbeeld dienstverlening
M:	Melding
MAC:	Massaal Automatisch Continueren (aan het einde van elk jaar wordt een lopende aanvraag automatisch gecontinueerd naar het volgende jaar zonder dat u opnieuw een aanvraag in hoeft te dienen)
NiNbi:	Niet in Nederland belastbaar inkomen
TMV:	Terugmeldingsverzoek
TWK:	Terugwerkende kracht
VT:	Voorlopige toekenning
WI:	Werkinstructie
WLF:	Woonlandfactor

Bezwaar/Beroep:

BOB:	Beslissing op bezwaar
BRP:	Beroep
BVV:	Beslagvrije voet
BW:	Bewindvoerder
BZW/BEZ:	Bezwaar
CP:	Contactpersoon
DGH:	Gedeeltelijk gegronde beslissing op bezwaar met hoorzitting
HRZ:	Herziening
IGS:	Ingebrekestelling
KG:	Kennelijk gegrond
KO:	Kennelijk ongegrond
NG:	Niet Gemotiveerd bezwaar
NOGB:	Niet Ontvankelijk geen beslissing
UB:	Uitstel van betaling
VOI:	Verzoek om informatie
WOR:	Wachten op response

Huurtoeslag:

DTB:	Dubbele Toeslag Betrokkenheid (zowel u als uw toeslagpartner of medebewoner hebben een aanvraag voor dezelfde toeslag ingediend)
SWO:	Standaard woonobject
TWO:	Tijdelijk woonobject
VOW:	Vertrokken onbekend waarheen

Kinderopvangtoeslag:

BSO:	Buitenschoolse opvang
DO:	Dagopvang
GO:	Gastouderopvang
GWU:	Gewerkte uren
KDV:	Kinderdagverblijf
KO:	Kinderopvang
KOI:	Kinderopvanginstelling
KOO:	Kinderopvangorganisatie
LRK:	Landelijk Register Kinderopvang
HOTHOR:	Hoge Tegemoetkoming, Hoog Risico. HOTHOR ontstaat wanneer op basis van een aanvraag of wijziging een toeslagbedrag wordt berekend dat boven een vastgestelde norm uitkomt. Er wordt dan een handmatige controle uitgevoerd om te kijken of de aanvraag of wijziging juist is opgegeven.
T:	Opvangtarief
U:	Opvanguren
WKO:	Wet Kinderopvang

Huishouden:

AV/AVG:	Aanvrager
K:	Kind
MB:	Medebewoner
TP:	Toeslagpartner

Systemen Belastingdienst/Toeslagen:

BVR:	Beheer van Relaties (Burgerzaken gegevens)
BRP:	Basisregistratie Personen
DAS:	Digitaal Archief Systeem
DACAS:	Direct Access Coa (Centrale ontvangersadministratie) ArchiveringSysteem (registratie van vorderingen en verwerking van betalingen)
FLG:	Fiscale Loon Gegevens
FSV:	Fraude Signalering Voorziening
GAS:	Geldverkeer Archief Systeem

IGA:	Inkijk Gemeentelijke Basis Administratie
INL:	Invoering Lokaal (in deze applicatie wordt het proces en de bewaking van de inning van terugvorderingen uitgevoerd)
IT:	Invoering Toeslagen (het invorderingsproces van de vorderingen Toeslagen en activeren van een betalingsregeling gebeurt via de applicatie IT. Ook als een bezwaar wordt ingediend bij kantoor Toeslagen tegen een vordering, wordt het uitstel verwerkt via IT)
RKT:	Regeling Kinderopvangtoeslag
TVS:	Toeslagen Verstrekkingen Systeem
WFM:	Workflow Management

Ketenpartners:

CJIB:	Centraal Justitieel Incassobureau
CVZ:	College voor zorgverzekeringen
IND:	Immigratie en Naturalisatie Dienst
LIC:	Landelijk Incasso Centrum
SVB:	Sociale Verzekering Bank
UWV:	Uitkeringsinstantie van Werknemers Verzekeringen
VHA:	Verhuurdersadministratie
ZN:	Zorginstituut Nederland

Invoering (Landelijk Incasso Centrum):

BC:	Bestandscorrectie
BCA (3):	Specifieke actie voor Belastingdienst/Centrale Administratie
BHR:	Betalingsherinnering
BIRK:	Bezwaar invorderingsrente/-kosten
BO:	Beslagopdracht
BTC:	Betalingsregeling op basis van de betalingscapaciteit
BTK:	Betekening anders dan dwangbevel
BBM:	Besluit Breed Moratorium
BO:	Beslagopdracht
BVV:	Beslagvrije voet
CBT:	Centrale betalingsregeling
DB:	Dwangbevel betekend
DB9:	Aanmaning
DM:	Dynamisch Monitoren
DUB:	Dubieus oninbaar geleden post
FV:	Faillissementsvordering
INHBY:	Controle op afdracht (loon)vordering
INT:	Initiëren interne (controle)stroom
INV21:	Overdracht van andere regio (Derden)
INVB:	Invoering buitenland
IT01:	Uitstel vanwege bezwaar
IT35:	Verzending formulier verzoek persoonlijke betalingsregeling
IT37:	Betalingsachterstand Lokale Betalingsregeling Toeslagen
IT38:	Bevestiging Lokale Betalingsregeling Toeslagen na contact met burger
IT39:	Intrekken betalingsregeling
IW63B:	Boetebeschikking t.b.v. Betaalverzuimboete
LBT:	Lokale Betalingsregeling Toeslagen
LV:	Loonvordering
MSNP:	Minnelijke Schuldsanering Natuurlijke Personen
NMS:	Natuurlijke personen minnelijke schuldsanering
NTV:	Verrekening van het jaarrecht (alle maanden in 1 keer)
NVB:	Niet verder bemoeilijken (geen verdere actieve invorderingsmaatregelen nemen na een verzoek om een persoonlijke betalingsregeling. Er kan dan nog wel verrekend worden met definitief toegekende teruggaven)
OGS:	Opzet/grove schuld

OP:	Oninbaar geleden (geen verdere actieve invorderingsmaatregelen nemen. Er kan dan nog wel verrekend worden met definitief toegekende teruggaven)
PARK:	Tijdelijke onderbreking invorderingsproces
RAP:	Rappel
SNP:	Schuldsanering Natuurlijke Personen
TG304:	Formulier 'verzoek persoonlijke betalingsregeling'
U:	Uitstel
U3J:	Standaardbetalingsregeling n.a.v. verzoek om een persoonlijke betalingsregeling
UB:	Uitstel van betaling in verband met bezwaar, beroep heffing of klacht
UB30:	Aanvragen uitstel van betaling
UB31:	Opheffen uitstel van betaling
UT T021:	De Lokale Betalingsregeling Toeslagen-aanbieding
UT T028:	Bevestiging Lokale Betalingsregeling Toeslagen
U T042:	Bewaking op nakomen van een samengestelde betalingsregeling.
UT:	Uitstel/betalingsregeling Toeslagen
V:	Vordering
VA:	Verzoek om Afschrijving
VPSW:	Waarschuwingsbrief
VT:	Voorlopige Teruggaaf
WSNP:	Wet schuldsanering natuurlijke personen

Extra:

In de inhoudsopgave staan verschillende afkortingen. Dit zijn over het algemeen kenmerken van brieven. Deze zijn te herkennen aan verschillende letters + cijfers, zoals: TKK 07, TKG 08, BA DK BT11, BEZ06 BT07, JBMD1 etc.

De afkorting 'KO' heeft verschillende betekenissen.

KO is bij telefonische klantvragen en te lezen in gespreksnotitie. Het staat voor 'klantvraag overig'.

KO is in combinatie met bezwaar/beroep 'kennelijk ongegrond'.

KO is in behandelverslagen over kinderopvangtoeslag 'kinderopvang'.

Bijlage 3 Voorbeeld samenvatting van uw opgevraagde dossier

<naam> (<BSN>)

<adres>

<adres>

Deze samenvatting gaat over

- Kinderopvangtoeslag <jaren>
- Zorgtoeslag, Kindgebonden budget en Huurtoeslag <jaren>

Waarom vonden wij dat u toeslag moest terugbetalen?

Toeslagen worden berekend met voorlopige gegevens, zoals een schatting van uw inkomen. Na afloop van het jaar wordt de hoogte van de toeslag definitief vastgesteld. Dat is vaak de reden dat iemand het verschil moet terug betalen of juist krijgt.

Kinderopvangtoeslag <jaren>

Wij hebben uw kinderopvangtoeslag over <jaar> stopgezet en over <jaar> aangepast.

- U kunt kinderopvangtoeslag krijgen als u werkt en uw kind naar een geregistreerde opvang gaat. Uit onze gegevens blijkt dat u in <jaar> geen inkomsten had en daarom geen recht had op kinderopvangtoeslag.
- Over <jaar> hebben wij informatie gevraagd om uw recht op toeslag vast te stellen. Omdat u niet hebt gereageerd op herhaalde verzoeken om informatie is de kinderopvangtoeslag stopgezet.
- Over <jaar> is in eerste instantie <bedrag> aan voorschotten kinderopvangtoeslag toegekend en is maandelijks een gedeelte uitbetaald. Om uw recht op toeslag te controleren verzochten wij u om informatie. U hebt niet gereageerd op dat verzoek. Daarom zijn de voorschotten kinderopvangtoeslag stopgezet en moest u het al uitbetaalde bedrag terugbetalen. Op <datum> kon uw kinderopvangtoeslag voor <jaar> op basis van uw jaaropgave alsnog definitief worden vastgesteld op een (hoger) bedrag van <bedrag>.
- Over <jaar> is in eerste instantie voor <bedrag> aan voorschotten kinderopvangtoeslag toegekend en is maandelijks een gedeelte uitbetaald. Over dit jaar is de kinderopvangtoeslag uiteindelijk ook volgens de jaaropgave vastgesteld op een bedrag van <bedrag>. U hebt in <jaar> in eerste instantie een hoger bedrag aan toeslagen ontvangen, dan waar u op basis van uw werkelijke inkomen recht op had. Daarom moest u over <jaar> toeslag terugbetalen.

Op <datum> hebben wij uw bezwaarschrift ontvangen tegen de beschikking <jaar>. Als onderbouwing hebt u de jaaropgave over <jaar> meegestuurd. Het bezwaarschrift is ingediend na de wettelijke termijn van zes weken nadat u de beschikking over het toeslagjaar hebt ontvangen. Voor <jaar> had u de tijd tot <datum> om in bezwaar te gaan. Wij hebben u op <datum> een brief gestuurd om te vragen waarom u te laat was met het indienen van uw bezwaar. Wij hebben hier geen reactie op ontvangen. Daarna hebben wij uw bezwaar op <datum> afgewezen (in de brief noemen wij dat "niet ontvankelijk verklaard").

Zorgtoeslag, Kindgebonden budget en Huurtoeslag <jaren>

In <jaar> is uw Zorgtoeslag, Huurtoeslag en Kindgebonden budget in eerste instantie toegekend op basis van een inkomen (toetsingsinkomen) van <bedrag>. Uiteindelijk bleek u over <jaar> een inkomen te hebben gehad van <bedrag>. U hebt daarom in <jaar> eerst te veel toeslagen ontvangen en deze moest u later deels terugbetalen.

Invordering

Vanaf <jaar> hebben wij verschillende brieven aan u gestuurd en van u ontvangen over betalingsregelingen. Wij hebben niet altijd uw betalingen op tijd ontvangen. Op <datum> hebt u ons gevraagd om een persoonlijke betalingsregeling. Vanwege de eerdere betalingsproblemen, hebben wij u uitstel van betaling verleend op voorwaarde dat u schuldhulpverlening zou vragen. U bent vervolgens een schuldhulpverleningstraject gestart waar de Belastingdienst/Toeslagen uiteindelijk aan heeft meegewerkt. Door dit traject hebt u een deel van de schuld moeten terugbetalen. De rest is kwijtscholden en het traject is inmiddels afgerond.

Bent u aangemerkt als fraudeur?

In verschillende jaren zijn vermoedens ontstaan dat u mogelijk onterecht kinderopvangtoeslag ontving. Dit komt doordat u in verschillende jaren niet hebt gereageerd op verzoeken om informatie en door de hoogte van de kinderopvangtoeslag die u ontving. Om die reden wordt in uw dossier enkele keren de term (mogelijke) fraude benoemd. We hebben op basis van de bewijsstukken die u later opstuurde geconcludeerd dat u geen fraudeur bent.

Herbeoordeling van uw situatie

Uw verzoek om uw dossier hebben wij ook geregistreerd als melding van een verzoek om herbeoordeling van uw situatie. U ontvangt hierover nog een aparte ontvangstbevestiging. Voor de herbeoordeling heeft Toeslagen eerst de uitkomsten nodig van de onderzoeken van de Auditdienst Rijk (ADR) en de Adviescommissie uitvoering toeslagen (onder leiding van de heer mr. J.P.H. Donner). Beide onderzoeken gaan over de vraag of zich in andere zaken vergelijkbare situaties hebben voorgedaan als in CAF 11 en hoe daarmee om te gaan.

Nadat de ADR en de Adviescommissie hun eindrapporten hebben uitgebracht, kan Toeslagen uw melding beoordelen en juist afhandelen. Als het zover is, zal ik u verder informeren over de vervolgstappen.

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGT 32732 Dossiers ouders 13 feb 2020
 Nummer: 2020-0000003409
 Algemeen taakverzoek: Bijgaand de notitie voor de werkwijze dossiers 1 maart

Document: Dossiers ouders 13 feb 2020 (2020-0000032732)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
Persoonsgegevens	16-02-2020, 15:45	DGFZ Paraferen
	14-02-2020, 18:43	DJZ Paraferen
	14-02-2020, 12:51	HDFEZ Paraferen
	14-02-2020, 12:49	HDFEZ/Stukken VT
	13-02-2020, 17:30	DGBD/C&F KOP Paraferen
	13-02-2020, 17:29	DGBD/C&F KOP Paraferen
	13-02-2020, 17:13	DGBD/UHB Paraferen
	18-02-2020, 15:03	DG TSL Paraferen
	18-02-2020, 14:38	DGBD/MT FJZ Paraferen
	17-02-2020, 13:16	COMM voor DGBD Paraferen

Persoonsgegevens

spoedherroep

cc



\$ 12-2'26

TER BESLISSING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

**DG Toeslagen
Strategie, Recht en
Beleid**

Persoonsgegevens

nota

Reactie op het verzoek om een kabinetsreactie naar aanleiding van berichtgeving dat de wet niet naleven bij de Dienst Toeslagen bewust beleid is

Datum

12 februari 2026

Notanummer

2026-0000043794

Bijlagen

1. Kamerbrief

Aanleiding

Na de bespreking van vandaag hebben we uw opmerkingen verwerkt in de Kamerbrief als reactie op het verzoek om een kabinetsreactie van de vaste commissie voor Financiën.

Beslispunten

- Gaat u akkoord met de verzending van bijgevoegde Kamerbrief?
- Graag uw akkoord voor het openbaar maken van de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's. Omliggende delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt.

akkoord
\$ 12-2'26

Kernpunten

- Bijgevoegd vindt u de Kamerbrief.

Toelichting

Communicatie

Na uw akkoord wordt de brief aan de Tweede Kamer verzonden.

Politiek/bestuurlijke context

Tijdens de Regeling van Werkzaamheden op 4 februari is er door het lid Ergin een verzoek om een plenair debat en een Artikel 68 Gw verzoek ingediend. Dit heeft een meerderheid behaald. Daarnaast is er door de vaste commissie voor Financiën een debat gepland over de voortgangsrappportage. De verwachting is dat dit medio maart plaatsvindt.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



> Retouradres POSTBUS 20201 2500 EE 's-Gravenhage

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Korte Voorhout 7
2511 CW 's-Gravenhage
POSTBUS 20201
2500 EE 's-Gravenhage
www.rijksoverheid.nl/fin

Ons kenmerk
2026-0000043928

Uw brief (kenmerk)
2026Z01607/2026D04400

Bijlagen
(geen)

Datum
Betreft Reactie op het verzoek om een kabinetsreactie naar
aanleiding van berichtgeving dat de wet niet
naleven bij de Dienst Toeslagen bewust beleid is.

Geachte voorzitter,

In deze brief geef ik een reactie op het verzoek van uw vaste commissie voor Financiën van 30 januari jl. Daarnaast heeft het lid Ergin (DENK) tijdens de Regeling van Werkzaamheden van 4 februari een verzoek gedaan op grond van artikel 68 van de Grondwet. Ik zal zo spoedig mogelijk aan uw verzoek voldoen.

Het doel van de Hersteloperatie Toeslagen is om ouders financieel en emotioneel herstel te bieden. En de eerste stappen te zetten om het vertrouwen in de overheid te herstellen. Ouders willen weten wat er is gebeurd en waarom hen dit is overkomen. Ik acht het dus van groot belang om stukken te verstrekken die hier inzicht in kunnen bieden. Mijn lijn is altijd geweest en zal blijven dat ouders de op de zaak betrekking hebbende stukken worden verstrekt.

Bij de start van de hersteloperatie in 2020 was de wens om alle mogelijke stukken die in de systemen te vinden waren met ouders te delen, het zogenaamde 'verzoek persoonlijk dossier' (VPD). Gaandeweg bleek dat deze aanpak niet uitvoerbaar was en bleek het lastig om de relevante informatie te distilleren uit de grote hoeveelheid stukken. In plaats daarvan is UHT het aanleveren van stukken gaan integreren in het integrale beoordelingsproces, eerst in de vorm van het beoordelings- en informatieformulier en sinds april 2024 het ouderdossier. De stukken in het ouderdossier zijn gespecificeerd voor iedere stap in het herstelproces. Bij het vaststellen wat onderdeel is van het ouderdossier is tot uitgangspunt genomen dat het alle op de zaak betrekking hebbende stukken bevat, conform de Wet hersteloperatie toeslagen en artikel 8:42 van de Algemene wet bestuursrecht. Daarnaast wordt het ouderdossier aangevuld op verzoek van ouder of gemachtigde met bepaalde stukken die op het geschil betrekking hebben. Deze werkwijze is ook conform de Commissie van Dam die heeft geadviseerd om binnen de gehele operatie te werken met deze gerichtere set aan stukken. Over de samenstelling van de gerichtere set, het ouderdossier, vinden doorlopend gesprekken plaats met ouders en advocaten.

Ouders willen terecht weten of er in hun dossier sprake is van een Opzet Grove Schuld (O/GS) kwalificatie. Zoals bekend is na onderzoek gebleken dat nagenoeg alle OG/S constatering als onterecht moesten worden aangemerkt. Alleen als er in het toelagen-dossier concrete aanwijzingen zijn, wordt door UHT aanvullend getoetst aan de criteria van een O/GS-kwalificatie. Als een ouder een O/GS kwalificatie had, is er in de systemen documentatie te vinden rondom de afwijzing van de persoonlijke betalingsregeling of een schuldenregeling. Echter, als er geen sprake is van een O/GS kwalificatie komt dit in veruit de meeste gevallen doordat er geen persoonlijke betalingsregeling of schuldenregeling is aangevraagd. Dat wil zeggen dat kan worden aangenomen dat een ouder daarmee nooit terecht is gekomen in het proces waarin een O/GS kwalificatie werd beoordeeld. Er is dan ook geen sprake geweest van een dergelijke vaststelling. Er zijn in die gevallen dan ook in beginsel geen stukken die aanwijzingen bevatten dat er wel sprake is van O/GS. In dat geval is er enkel informatie over het verloop van de uiteindelijke terugvordering. Belangrijk is om te benadrukken dat O/GS niet bij alle gedupeerde ouders een rol speelt. De groep ouders die het met name aangaat, betreft ouders die geen O/GS-kwalificatie hebben en deze betwisten. Dit betreft dus een substantieel kleinere groep dan de totale populatie gedupeerde ouders.

Om ouders te informeren is in het ouderdossier standaard opgenomen of er 'wel' of 'geen' kwalificatie O/GS aanwezig is. In de praktijk kan er bij een gericht verzoek om verduidelijking worden gevraagd.

In de memo 'Onderliggende stukken O/GS' van 12 augustus 2024¹ wordt ingegaan op het verstrekken van stukken. Dit discussiestuk is in verschillende overleggen van de Uitvoeringsorganisatie herstel toelagen (UHT) besproken, waarbij andere juridische inzichten naar voren kwamen. De memo was dus nog niet voldragen en vergde nog nadere uitwerking. De memo is daarmee ook niet ter besluitvorming voorgelegd binnen UHT en logischerwijs dus ook niet besproken of ter besluitvorming aan mij voorgelegd. De afspraak om alleen de vaststelling 'wel' en 'geen' O/GS kwalificatie met UHT te delen, is gemaakt toen de werkwijze van het VPD nog bestond. De instructie is geweest om ook daarna op verzoek aanvullende stukken te leveren indien die er waren. Dit kan ook betekenen dat inzicht in de zoekslag wordt gedeeld. De conclusie van deze overleggen was dat, we aan de wet voldoen en de op de zaak betrekking hebbende stukken werden geleverd. Maar dat de instructie nog niet op een eenduidige manier toegepast werd en het van meerwaarde is om een gestandaardiseerde werkwijze te hebben voor als een ouder behoefte heeft aan meer informatie. Bij een 'geen' O/GS kwalificatie kan er nogmaals gericht in de systemen gekeken worden als een ouder of gemachtigde deze kwalificatie betwist en aanwijzingen heeft dat er ondanks het ontbreken van een O/GS kwalificatie wel (of meer) correspondentie of stukken zijn geweest in een bepaalde periode die ziet op het weigeren van een betalingsregeling. Bij een 'wel' O/GS kan het stuk dat ter grondslag ligt aan de vaststelling worden gedeeld.

¹ Besluit Woo-verzoek memo werkwijze bij verzoek om stukken O/GS | Woo-besluit | Rijksoverheid.nl

Ouders en gemachtigden hebben te lang moeten wachten op een verbeterde standaardwerkwijze. Ik begrijp dat zij willen begrijpen wat er in die verschrikkelijke periode is gebeurd, ook als dit verder gaat dan de specifieke beslissing rondom O/GS. Ik ben de werkgroep toeslagenadvocaten dan ook dankbaar voor hun continue inzet bij het signaleren van knelpunten en het verbeteren van de verstrekking van informatie. Ik blijf hierover ook graag met hen in gesprek. Daarnaast zou ik de leden van de vaste commissie van Financiën graag uitnodigen voor een werkbezoek om de hierboven beschreven context en werkwijze verder toe te lichten in de praktijk.

Ons kenmerk
2026-0000043928

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën  Herstel en Toeslagen,

Persoonsgegevens

S.Th.P.H. Palmen-Schlangen 

Bijlage bij punt 4B2

Bestuurlijk overleg VNG-Rijk over hersteloperatie Kinderopvangtoeslag 3 februari, 20.30 – 21.50 uur

Concept verslag

Deelnemers Rijk:
Minister BZK (vz)
Minister SZW
Staatssecretaris Toeslagen&Douane

Persoonsgegevens

Deelnemers VNG

Persoonsgegevens

1. Opening en mededelingen

Minister BZK opent de vergadering en verwijst naar het vorige gesprek op 25 januari. We zijn nu 1,5 week verder en het is goed om de balans op te maken. Stas Toeslagen&Douane licht toe dat de 5^e voortgangsrapportage na afstemming met de VNG naar de TK is gestuurd. Zij geeft verder aan dat de governance structuur, waarover op 25 januari is gesproken, inmiddels wat verder is ingevuld. Minister BZK licht de governance toe en verwijst naar de MC Toeslagen Herstel die afgelopen vrijdag is ingesteld. VNG, Persoonsgegevens geeft aan dat het goed is dat de governance nu op papier staat. Het moet zich nu gaan bewijzen. VNG heeft behoefte om duidelijker te maken waar welke besluiten worden genomen/wie mandaat heeft over welk onderwerp. VNG wil graag tijdig inhoudelijke zorgen kunnen adresseren. We moeten het echt samen doen. Samenwerken betekent voor de VNG ook echt samen ontwerpen en besluiten nemen. Het helpt als stukken eerder worden gedeeld, zodat de VNG mee kan denken en het verhaal ook samen uit kan leggen. Minister BZK geeft aan dat de governance notitie nog wordt gespecificeerd en wordt besproken in AC en MC, en ook in dit BO terugkomt.

2. Schuldenaanpak in relatie tot de compensatie

Staatssecretaris Toeslagen&Douane geeft een toelichting op de ontwikkelingen de afgelopen maanden. Zij wijst op de gezamenlijke werkgroep die er was met de VNG om te komen tot een aanpak, en de wens van de TK dat niet de gehele compensatie naar de aflossing van schulden gaat. Ze licht de sporen toe waar nu aan wordt gewerkt (kijtschelden schulden bij publieke schuldeisers, oproep aan private schuldeisers en het gesprek over lokale schuldeisers). De minister van SZW wijst op het belang dat snel helder wordt wat de positie is van private schuldeisers. Staatssecretaris Toeslagen&Douane licht toe dat er een amendement is aangekondigd dat ziet op een mogelijke pauzeknop/moratorium. Dat zal rust geven in het proces en de tijd om naar oplossingen te zoeken voor de resterende schulden. Zij licht het bijgevoegde werkplan schulden toe.

VNG, Persoonsgegevens benadrukken het belang dat Rijk en gemeenten samenwerken en geven aan dat het moratorium, afhankelijk van de uitwerking, onderdeel van de oplossing kan zijn. Het werkplan wordt met positieve grondhouding begroet. De VNG wil het nog niet vaststellen, laten we goed kijken naar de uitwerking. Daarbij moeten ook de dilemma's die gemeenten zien goed in beeld worden gebracht. Er zijn en worden diverse werkgroepen daarvoor ingericht. Staatssecretaris BD&Douane doet een oproep aan de VNG om deel te nemen aan deze werkgroepen, zodat we het ook echt samen kunnen doen.

Op 12 februari zal in de BALV van de VNG een bestuursvoorstel worden besproken over kwijtschelding van gemeentelijke vorderingen van gedupeerde ouders. VNG roept gemeenten op daaraan mee te werken, op het moment dat duidelijkheid is over de overkoepelende strategie en het kader van alle schulden (uitwerking motie Wilders). Daarnaast is voor de VNG belangrijk dat er met het Rijk afspraken worden gemaakt over compensatie aan gemeenten. Over dit laatste is de VNG constructief in gesprek met BZK.

3. Stand van zaken uitvoering hersteloperatie

De VNG maakt zich zorgen over de snelheid van de tranches van uitbetaling. Het is goed dat de mensen zonder schulden zo snel mogelijk worden uitbetaald. Mensen hebben echter niet altijd zicht op hun schulden. Er is eerst, op korte termijn duidelijkheid nodig over de positie van private schuldeisers voordat we verder gaan met uitbetalen van de compensatie. Dan schuift het betaalmoment meer naar april, maar is de termijn van mei nog haalbaar. Dit geeft gemeenten ook meer ruimte om hun deel van het proces goed in te richten, zo geeft Persoonsgegevens aan. De kans dat het misgaat is te groot. Stas Toeslagen&Douane licht toe waarom zij het belangrijk vindt vast te houden aan de tranches (ouders hebben de behoefte zo snel mogelijk gecompenseerd te worden; ook TK vraagt hiervoor aandacht). Er is grote druk, hiervan afstappen is problematisch voor de ouders en voor de Kamer. Ze zoekt naar de balans, niet stoppen met uitbetalen maar ook mensen niet in problemen helpen, en onderneemt acties om de risico's voor ouders zo klein mogelijk te houden (zo worden ouders allemaal gebeld om te vragen of ze schulden hebben, ouders met beslagen en wsnp zijn al in beeld, rol persoonlijk zaakbehandelaar, brief dat mocht er toch een schuldeiser komen gemeenten kunnen helpen). Ook het voorgenomen moratorium zal rust geven in het proces en de tijd om naar oplossingen te zoeken voor de resterende schulden. Minister SZW wijst erop dat het belangrijk is om de dilemma's en risico's bij de uitbetaling in beeld te brengen, voor de verschillende groepen ouders.

VNG neemt kennis van de overwegingen van de staatssecretaris en doet de oproep om samen na te denken over een vangnet in het geval er een groep toch in problemen komt. VNG vraagt voorts of het mogelijk is de contactgegevens te ontvangen van de mensen die worden uitbetaald, zodat gemeenten deze mensen desgewenst kunnen begeleiden.

De minister van SZW wijst op het belang van integrale ondersteuning op de breedte van het sociaal domein aan ouders die daaraan behoefte hebben. Stas Toeslagen&Douane waardeert de inzet van gemeenten. Zij spreekt uit dat ze blij is dat de samenwerkingsovereenkomst met de VNG om ouders te ondersteunen zo ruim is geformuleerd, en geeft aan dat het Rijk de inzet financiert.

4. Gezant.

Stas Toeslagen&Douane licht de achtergrond toe van de gezant en verwijst naar het overleg dat daarover in de BAC is gevoerd. De gezant kan mediator zijn als het ergens in de driehoek BD-Gemeente-ouder niet lekker loopt en kan helpen ouders te vinden. De VNG, Persoonsgegevens merkt op dat een mediator eigenlijk niet meer nodig is omdat de verhouding tussen BD en gemeenten nu best goed is. Hij kan zich wel een impuls voorstellen om ouders te vinden, en het is ook goed dat er aandacht is voor de ouders die toch met de vingers tussen de deur komen van de overheid. Hij doet de suggestie om aan de Nationale Ombudsman te vragen of deze een rol kan spelen, samen met de gemeentelijke ombudsmannen. Samen vormen ze een landelijk netwerk. Hier zou wellicht een kop op kunnen. Stas BD&Douane en de VNG spreken af dat zij samen een afspraak maken met de NO om te kijken wat in het verlengde van de NO mogelijk is. Vanuit de VNG is Persoonsgegevens daarvoor beschikbaar.

5. Rondvraag en sluiting

Er wordt geen gebruik gemaakt van de rondvraag.