



# agenda

## Bestuurlijk Overleg Herstel Toeslagen

---

Vergaderdatum en -tijd	8 november 2021, 09:00 - 12:00 uur
Vergaderplaats	Digitaal
Deelnemers	Minister BZK (vz.), Minister voor Rechtsbescherming, Staatssecretaris T&D, Staatssecretaris van SZW, <span>persoonsgegevens</span>

persoonsgegevens

---

### Agendapunten

- 1. Opening**
- 2. Vaststellen verslag 11 oktober en 25 oktober jl.**
- 3. Herijking**
  - Situatieschets en doorleven van de stand van zaken
  - Richting vragen op de uitkomsten ambtelijke analyse
- 4. Rondvraag**
- 5. Sluiting**

## **Toelichting bij de agenda**

De presentatie die voor de herijking is meegestuurd is een bespreekdocument voor het bestuurlijk overleg met de VNG. Het bevat de aanpak, eerste inzichten en mogelijke oplossingen en conclusies van de herijking. Het document en het gesprek zijn bedoeld om met bestuurders de stand van zaken van herstel en de herijking door te nemen, en voor hen om sturing mee te kunnen geven voor de verdere uitwerking van de inhoudelijke richting, mogelijke oplossingen en de weging van de strategische vragen bij de oplossingsrichtingen. De herijking doorloopt een compact proces, wat in dit geval heeft betekend dat er weinig tijd is geweest om gedetailleerde annotaties te maken. Er is expliciet getracht om dit bespreekdocument onafhankelijk leesbaar te maken, zodat annotaties in deze fase niet of beperkt nodig zijn. Tegelijkertijd vragen we bestuurders in dit bestuurlijk overleg expliciet nog niet om besluiten te nemen maar om richting te geven aan de uitwerking van de oplossingen

### *Leeswijzer*

Wij adviseren u om pagina 2 t/m 10 door te lezen om de context en situatie rond de herijking te begrijpen, pagina 11 en 12 te gebruiken om uw beeld te vormen over strategische vragen en mogelijke oplossingen, en pagina's 13-34 waar nodig en/of indien gewenst als referentie te gebruiken. De bijlage met vier uitgewerkte processchetsen is ter illustratie toegevoegd en kan tevens gebruikt worden als referentie indien gewenst.

### *Gewenste uitkomsten van het bestuurlijk gesprek*

- Doorleven van de stand van zaken van de hersteloperatie en de aanpak van de herijking. (pagina's 2 t/m 10)
- Doorleven van de strategische vragen en een eerste gesprek over de implicaties: hoe wegen we de strategische vragen en de implicaties voor onze organisaties en achterban? (pagina 11)
- Sturen op de inhoudelijke richting en de mogelijke oplossingen van de herijking: kunt u zich vinden in de richting van de oplossingen die wij nu als best mogelijke oplossingen zien? Welke sturing wilt u meegeven? Welke aanvullingen heeft u hierop? (pagina 12 en de toelichting op pagina's 15 t/m 36)
- Kennisnemen van het vervolgproces. (pagina 13)



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

# Herijking aanpak hersteloperatie toeslagen

Bespreekdocument Bestuurlijk  
Overleg Rijk/VNG  
8 november 2021



# Context en gewenste uitkomsten van het bestuurlijk gesprek

## Context en achtergrond

Dit document is een bespreekdocument voor het bestuurlijk overleg van maandag 8 november 2021 tussen leden van het kabinet en bestuurders van de VNG over de herijking van de aanpak herstel toeslagen

Dit document bevat de aanpak, eerste inzichten en mogelijke oplossingen en conclusies van de herijking. Het is geen definitief document. Het document en het gesprek zijn bedoeld om met bestuurders de stand van zaken van herstel en de herijking door te nemen, en voor hen om sturing mee te kunnen geven voor de verdere uitwerking van de inhoudelijke richting, mogelijke oplossingen en de wegging van de strategische vragen bij de oplossingsrichtingen

Dit document is opgesteld door het kernteam herijking, in samenwerking tussen het Rijk en VNG. De herijking doorloopt een compact proces, wat in dit geval heeft betekend dat er weinig tijd is geweest om gedetailleerde annotaties te maken. Daarom is expliciet getracht om dit document onafhankelijk leesbaar te maken, zodat annotaties in deze fase niet of beperkt nodig zijn. Tegelijkertijd vragen we bestuurders in dit bestuurlijk gesprek expliciet nog niet om besluiten te maken maar om richting te geven aan de uitwerking van de oplossingen

**Advies voorbereiding:** wij adviseren u om pagina 2 t/m 10 door te lezen om de context en situatie rond de herijking te begrijpen, pagina 11 en 12 te gebruiken om uw beeld te vormen over strategische vragen en mogelijke oplossingen, en pagina's 13-34 waar nodig en/of indien gewenst als referentie te gebruiken. De bijlage met vier uitgewerkte processchetsen is ter illustratie toegevoegd en kan tevens gebruikt worden als referentie indien gewenst.

## Gewenste uitkomsten van het bestuurlijk gesprek

- **Doorleven van de stand van zaken van de hersteloperatie en de aanpak van de herijking**
- **Doorleven van de strategische vragen en een eerste gesprek over de implicaties:** hoe wegen we de strategische vragen en de implicaties voor onze organisaties en achterban?
- **Sturen op de inhoudelijke richting en de mogelijke oplossingen van de herijking:** kunt u zich vinden in de richting van de oplossingen die wij nu als best mogelijke oplossingen zien? Welke sturing wilt u meegeven? Welke aanvullingen heeft u hierop?
- **Kennis nemen van het vervolgproces**

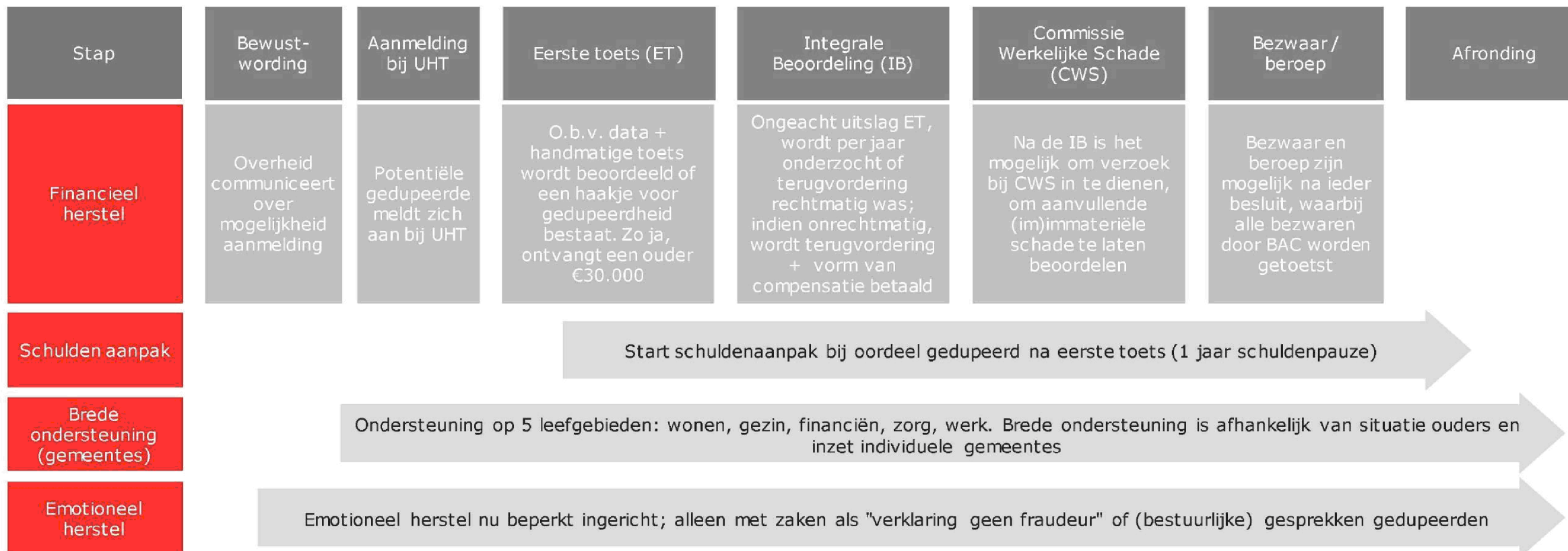
## Desbetreffende pagina's / leeswijzer

- Pagina's 2 t/m 10
- Pagina 11
- Pagina 12
  - Toelichting per oplossing in pagina's 15-36
- Pagina 13

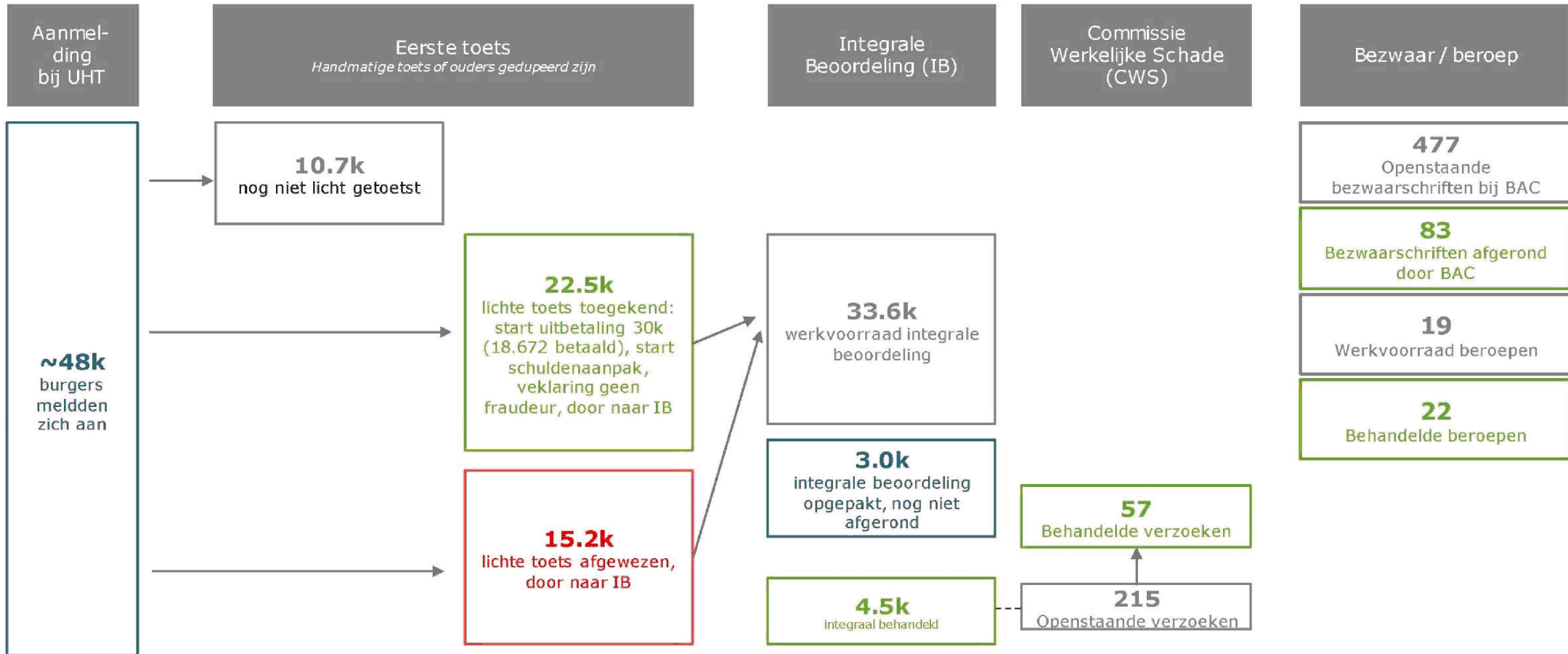


# Beeldvorming herstel is vooral financieel herstel, terwijl schulden aanpak, brede ondersteuning en emotioneel herstel ook essentieel zijn

## Versimpelde weergave van herstelproces



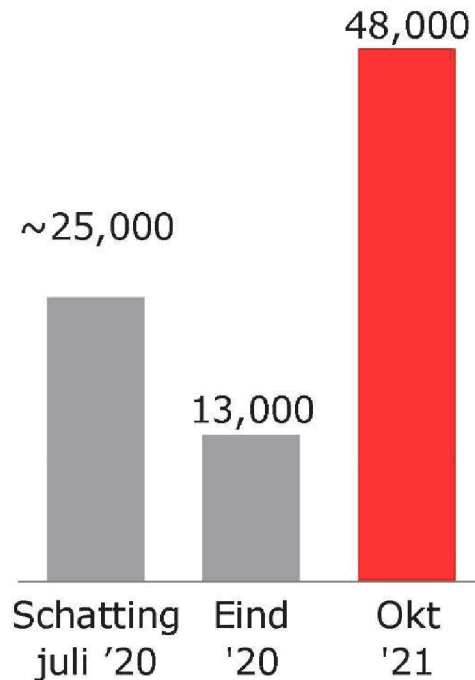
# Welke burgers zijn bij welke stap? Overzicht van aangemelde burgers per hoofd processtap van financieel herstel



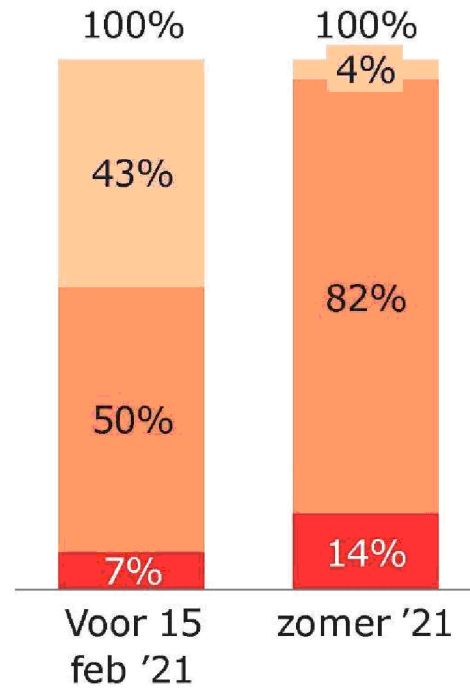
Bron: UHT-Statusrapportage, peildatum 27-10-2021

# De toename van het aantal burgers dat zich meldt, hun problematiek, en organisatorische uitdagingen maken proces complex en langzaam

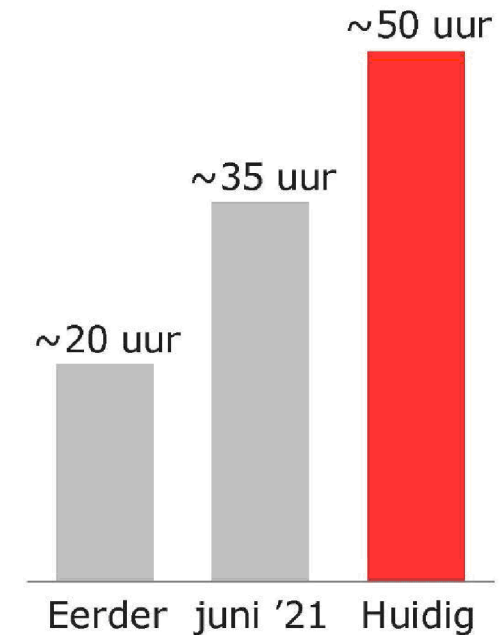
**Aantal aanmeldingen**  
hoger dan gedacht



**% indicatie gedupeerdheid op basis van data-toets**  
Evidentie gedupeerdheid neemt af



**Inzet zaakbehandelaar per ouder**  
hoger dan ingeschat



- Waarschijnlijk gedupeerd
- Niet vast te stellen ahv data-toets
- Waarschijnlijk niet gedupeerd



# Het herijken van het herstelproces vindt plaats in samenspraak met ouders, uitvoerders en andere belanghebbenden

## We kijken naar het gehele herstelproces

- We bestuderen verbeteringen van het **financiële herstelproces**, zowel **incrementele** als **ingrijpende** veranderingen
- We besteden veel aandacht aan **emotioneel herstel** voor ouders, zowel op individueel als collectief niveau
- We integreren **brede hulp** in het herstelproces, om zo ouders te ondersteunen in hun daadwerkelijke hulpbehoefte

## We toetsen ideeën continu met betrokkenen

- We zetten het **ouderperspectief centraal** door een uitgebreid **ouderonderzoek** (~1000 deelnemers) en **co-creatie**-sessies met ouders door het land (Almere, Rotterdam, Deventer, Groningen, Den Bosch, Den Haag, virtueel)
- We spreken doorlopend met **uitvoerders**, andere **betrokkenen**, inhoudelijke **experts** en **dwarsdenkers**
- Op 2 **herijkingsdagen** brachten we het hele veld samen om oplossingen op te halen, te wegen en verder uit te werken

## Herijkingsteam = gehele uitvoering overheid

- Het herijkingsteam bestaat uit mensen vanuit het **UHT**, het Ministerie van **Financiën** en de **VNG**
- Het herijkingsteam stemt alle bevindingen af met de eigen **achterban** en **organisaties** en haalt daar input op
- Herijkingsteam wordt op wekelijkse basis aangestuurd door een **stuurgroep** met daarin het **Rijk** (diverse departementen) en de **VNG**

## We werken in 3 stappen naar een eind oplossing

- In **september** lag de focus op het **ophalen** van **oplossingen** bij betrokkenen
- In **oktober** lag de focus op het **wegen** van deze **oplossingen**
- In **november** kiezen we richting voor het bepalen van een **eindoplossing**



# Belangrijke inzichten uit ouderonderzoek en -gesprekken

Het ouderonderzoek geeft grootste behoeften van ouders weer



- **Menselijkheid:** menselijk contact met empathie voor hen als persoon
- **Betrouwbaar & Veiligheid:** het vertrouwen terugvinden in zichzelf en het herstelproces in een veilige omgeving
- **Hulp voor kinderen:** een vurige wens tot extra steun voor kinderen voor een zorgeloze(r) toekomst
- **Erkenning:** kennen van oorzaak van de ellende en bewijs van eigen onschuld
- **Duidelijkheid & eerlijkheid:** duidelijkheid waar ze aan toe zijn en transparent proces
- **Rehabilitatie:** hulp bij het verder oppakken van hun leven met vertrouwen
- **In verbinding blijven:** goed contact met de juiste mensen, verbinding van mens tot mens

“ Het allerergst vind ik dat men denkt dat ik geen goede moeder ben. Mijn naam als moeder moet gezuiverd worden “

“ Ik moest steeds weer bewijsmateriaal aanleveren de bewindvoerder geloofde mij ook niet “

“ Ik zou graag mijn opleiding nog afmaken. Dat heb ik niet kunnen doen omdat ik onder bewind stond “

“ Wij zijn geen BSN nummers: wij zijn mensen met een hart en gevoelens! “

“ Ik heb zes keer gebeld. Vijf keer was het antwoord 'nee'. De zesde keer had ik het geluk dat ik een aardige medewerker aan de lijn had, toen kon het ineens wel “



# 'Ambtelijke probleemanalyse' waar we tegenaan lopen in de uitvoering

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

Er is veel focus op een rationele uitvoering van regelingen op het gebied van financieel herstel en praktische hulp van gemeenten, terwijl de problematiek en behoeften van ouders veelal op het emotionele vlak liggen. Het emotioneel herstel, in de vorm van rust, begrip, erkenning en verwerking, is nog onvoldoende ingevuld. Dit geldt zowel direct (concreet hulpaanbod) als indirect (heling via een prettig en waardig herstelproces).
- 2 Onvoldoende differentiëring tussen ouders in verschillende situaties – proces is nu 'one size fits all'**

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

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

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

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

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

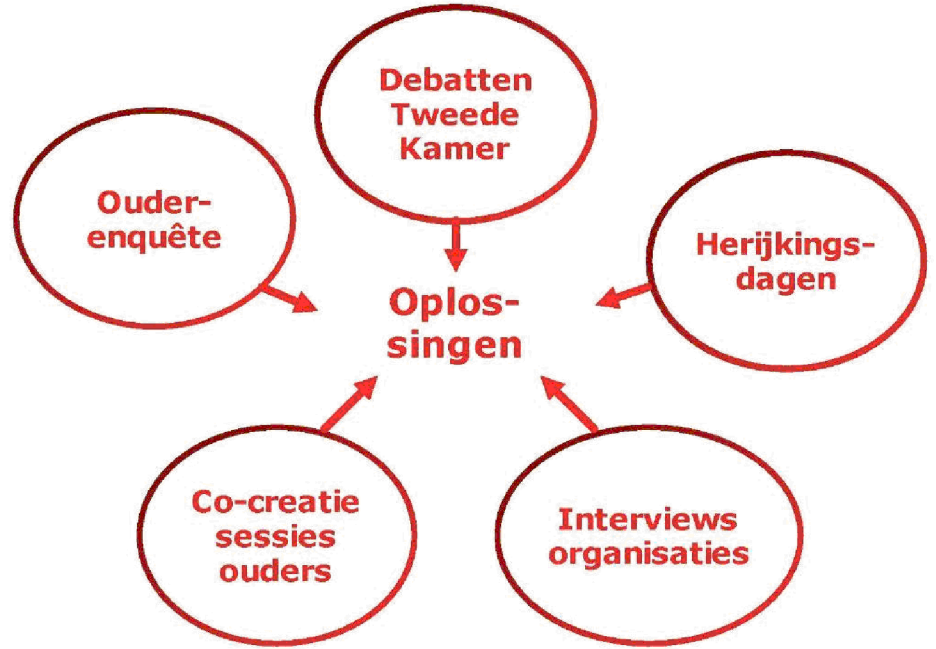






# Op basis van alle input heeft het herijkingsteam 100+ mogelijke oplossingen geïdentificeerd

Oplossingen zijn september en oktober breed opgehaald...



... met 100+ oplossingen in beeld




# Iedere mogelijke oplossing schatten we in op impact en haalbaarheid



## Impact

Voor alle oplossingen hebben we bekeken in hoeverre ze bijdragen aan het **vervullen van de ouderbehoefte** en/of het **versnellen van het proces**

Thema's:



Voorbeeld checklist

### Erkenning

- Wordt er vanuit de overheid toegegeven dat er fouten zijn gemaakt?
- Wordt er uitleg gegeven aan ouders wat er fout is gegaan en waarom hen dit is overkomen?
- Krijgen ouders publieke erkenning (maken we het schandaal zichtbaar voor de samenleving)?
- Wordt de naam van ouders gezuiverd bij familie, vrienden en kinderen?
- Krijgen ouders zekerheid dat ze nooit meer in dezelfde situatie komen?



## Haalbaarheid

Daarnaast hebben we een inschatting gemaakt op **haalbaarheid**

Eerste inschatting op

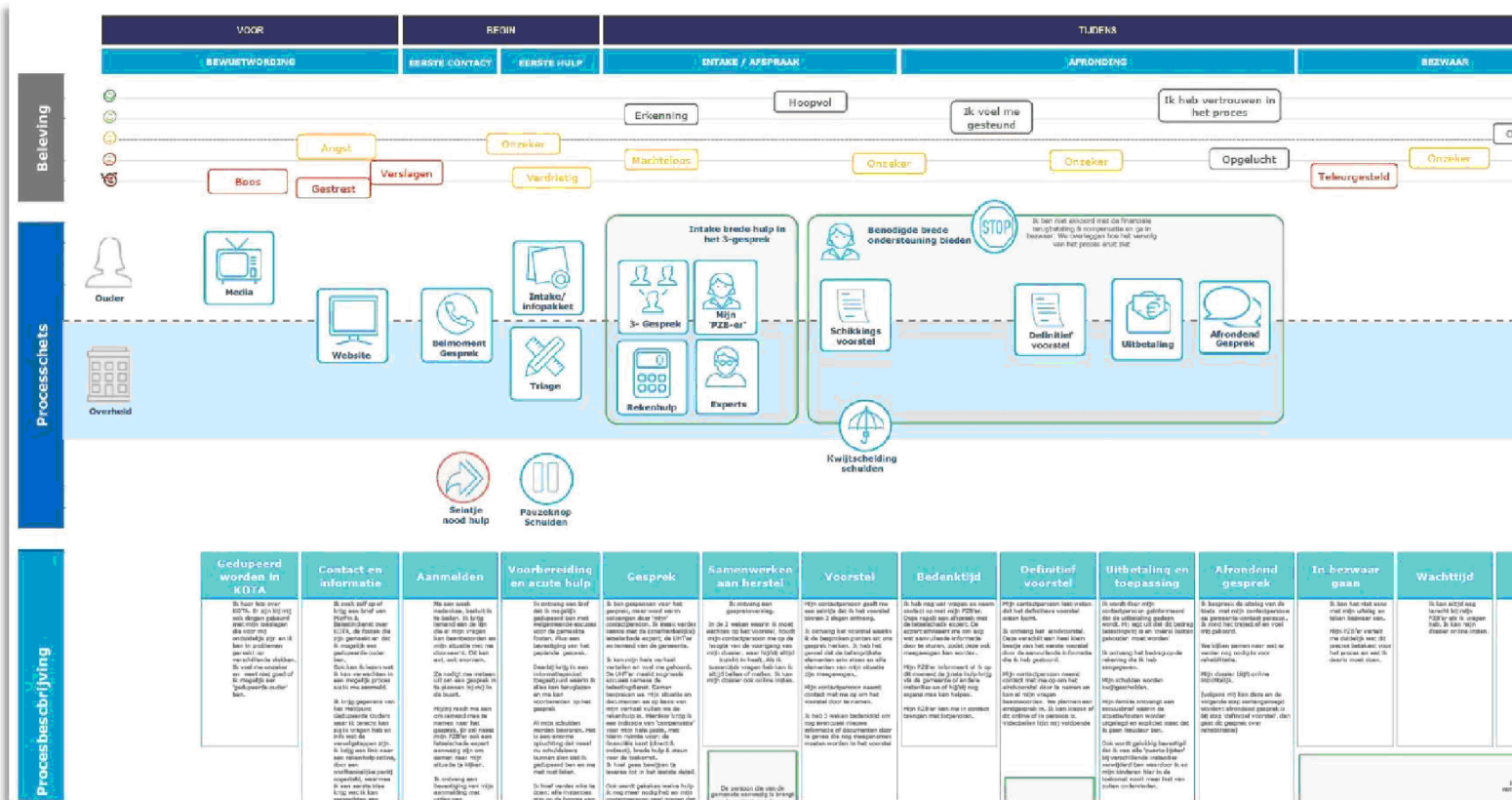
- **Uitvoerbaarheid**
- **Juridisch haalbaar**
- **Uitlegbaar** (tov andere regelingen, andere kwetsbare groepen en de maatschappij)

Eerste inschatting van haalbaarheid, er zijn nog **geen** uitvoeringstoetsen uitgevoerd



# We hebben vier mogelijke processchetsen gemaakt vanuit ouderbeleving waarin we de oplossingen verwerkt hebben

Voorbeeld: Ouder aan zet



Hoe ouders deze processchets ervaren

- In een **gelijkwaardig gesprek** wordt gekeken naar wat je in het  **totaal nodig hebt** om verder te kunnen
- Ouders hebben **grip en invloed** op hun proces
- Dit gesprek is met een **bevoegd iemand** die in overleg met jou mag bepalen hoeveel en wat je krijgt
- **Gesprekken zijn door de gelijkwaardigheid, empathie en de bevoegdheid van het individu 'helend'**

# Een aantal oplossingsrichtingen hebben mogelijk grote implicaties op de strategie en de aanpak van herstel

Oplossingsrichting	Omschrijving	Mogelijke voordelen	Mogelijke nadelen	Bestuurlijke weging oplossingsrichting
<b>Nieuwe (financieel) herstel routes aanbieden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Naast de huidige route via UHT kunnen ouders kiezen voor een andere route, zoals <i>massaschade aanpak</i>, ouders een voorstel laten doen (<i>ouder aanzet</i>) of een <i>forfaitaire aanpak</i> in plaats van IB en CWS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sommige nieuwe routes hebben een <b>betere beleving</b> vanuit ouders, bijvoorbeeld omdat ze als meer <b>gelijkwaardig</b> gezien worden in de relatie van ouders met de Staat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>We moeten <b>meerdere routes naast elkaar</b> opzetten en uitvoeren omdat burgers die zich al gemeld hebben mogen kiezen of ze willen overstappen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceptabel?</li> <li>Niet acceptabel?</li> <li>Aanvullingen?</li> </ul>
<b>Differentieren in (financieel) herstel aanpak ouders</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na de eerste toets onderscheid maken in behandeling van ouders, bijv                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Begeleiding door <i>integrale case manager</i> (voor zwaarste gevallen)</li> <li>Versnelde afronding (zie derde oplossing)</li> <li>Reguliere route</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Betere ondersteuning van ouders op basis van hun <b>behoefes</b></li> <li><b>Snellere afhandeling en herstel</b> voor ouders die dat willen en die naar de toekomst willen kijken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>We maken <b>onderscheid</b> tussen behandeling van ouders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceptabel?</li> <li>Niet acceptabel?</li> <li>Aanvullingen?</li> </ul>
<b>Actief sturen op versnelde afronding</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ouders die vermoedelijk geen financieel baat hebben bij (volledige) integrale behandeling actief stimuleren om versneld af te ronden                             <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Versnelde afronding bij 'nee' eerste toets</i></li> <li><i>Versnelde afronding &lt; 30k</i></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Snellere afhandeling en herstel</b> voor ouders die vermoedelijk geen financieel baat hebben bij integrale behandeling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In de groep evident geen recht zitten mensen die mogelijk op een <b>andere manier wel door de overheid benadeeld zijn</b></li> <li>Ouders kunnen dit als <b>dwingend</b> ervaren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceptabel?</li> <li>Niet acceptabel?</li> <li>Aanvullingen?</li> </ul>
<b>Grotere rol gemeentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeentes krijgen een grotere rol in herstel, bijvoorbeeld in het aangeven welke ouders prioriteit moeten krijgen (<i>EIFO loslaten</i>), het leveren van <i>integrale case managers</i>, <i>start huisbezoek</i> of meedoen aan <i>startgesprek / 3-gesprek</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeentes staan dichtbij burgers en kunnen <b>beter bepalen wat burgers voor hun volledige herstel nodig hebben</b></li> <li>Meer uitvoering bij gemeentes <b>verkleint de druk op UHT</b></li> <li>Meer <b>gezamenlijke uitvoering</b> door grotere rol gemeentes bij herstel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeentes en UHT moeten <b>meer afstemmen</b> met daardoor <b>wat verlies in uitvoeringscapaciteit</b></li> <li><b>Gemeentes</b> worden nog meer aangesproken op hun <b>rollen verantwoordelijkheid</b> in het herstel proces</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceptabel?</li> <li>Niet acceptabel?</li> <li>Aanvullingen?</li> </ul>
<b>Hogere (forfaitaire) schade bedragen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hogere forfaitaire bedragen betalen aan gedupeerde ouders, bijvoorbeeld €80 per dag gedupeerd (€ 29.200 per jaar) in lijn met burgers die onterecht in de gevangenis hebben gezeten (<i>forfaitaire aanpak</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komt tegemoet aan een <b>wens</b> van sommige ouders om hun <b>emotionele schade ruimhartiger te compenseren</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hoogte</b> van de bedragen is <b>niet in lijn</b> met wat we tot nu toe hebben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceptabel?</li> <li>Niet acceptabel?</li> <li>Aanvullingen?</li> </ul>

### Bestuurlijke vragen:

- Hoe weegt u deze strategische vragen en de implicaties voor uw organisatie of achterban?
- Waar kunt u zich vinden?
- Welke aanvullingen heeft u?

**Eerste concept ter bespreking!**  
Zie korte omschrijving in de bijlage

# Ter bespreking: wat zien we nu als de beste mogelijke oplossingen?

Geen 'gouden oplossing' die alles beter maakt; wel een set aan oplossingen die goed kan werken



Wel doen



Nog te bepalen



Niet prioriteren (als overheid)

Triage	Integrale case manager	FIFO loslaten
Startgesprek / 3-gesprek	Start huisbezoek	Inzet ervaringsdeskundigen (met herstelproces)
Versnelde afronding bij "nee" na eerste toets	Versnelde afronding bij compensatiebedrag vermoedelijk <30k	Inkoop zorg via commerciële partijen
PZB'er niet meer als luisterend oor	PZB'er koppelen aan gemeente	Status in proces delen met gemeente
Voordeurgesprekken	Fonds burgerinitiatieven	

Ouder aan zet	Massaschade-aanpak
Forfaitaire aanpak	Deel CWS integreren in IB
Ondersteuning niet-gedupeerden	Individueel dashboard voor ouders
Waarheidsvinding	Kaders ruimhartigheid

...

### Bestuurlijke vragen:

- Kunt u zich vinden in de richting van de oplossingen die wij nu als best mogelijke oplossingen zien?
- Welke sturing wilt u meegeven?
- Welke aanvullingen heeft u hierop?

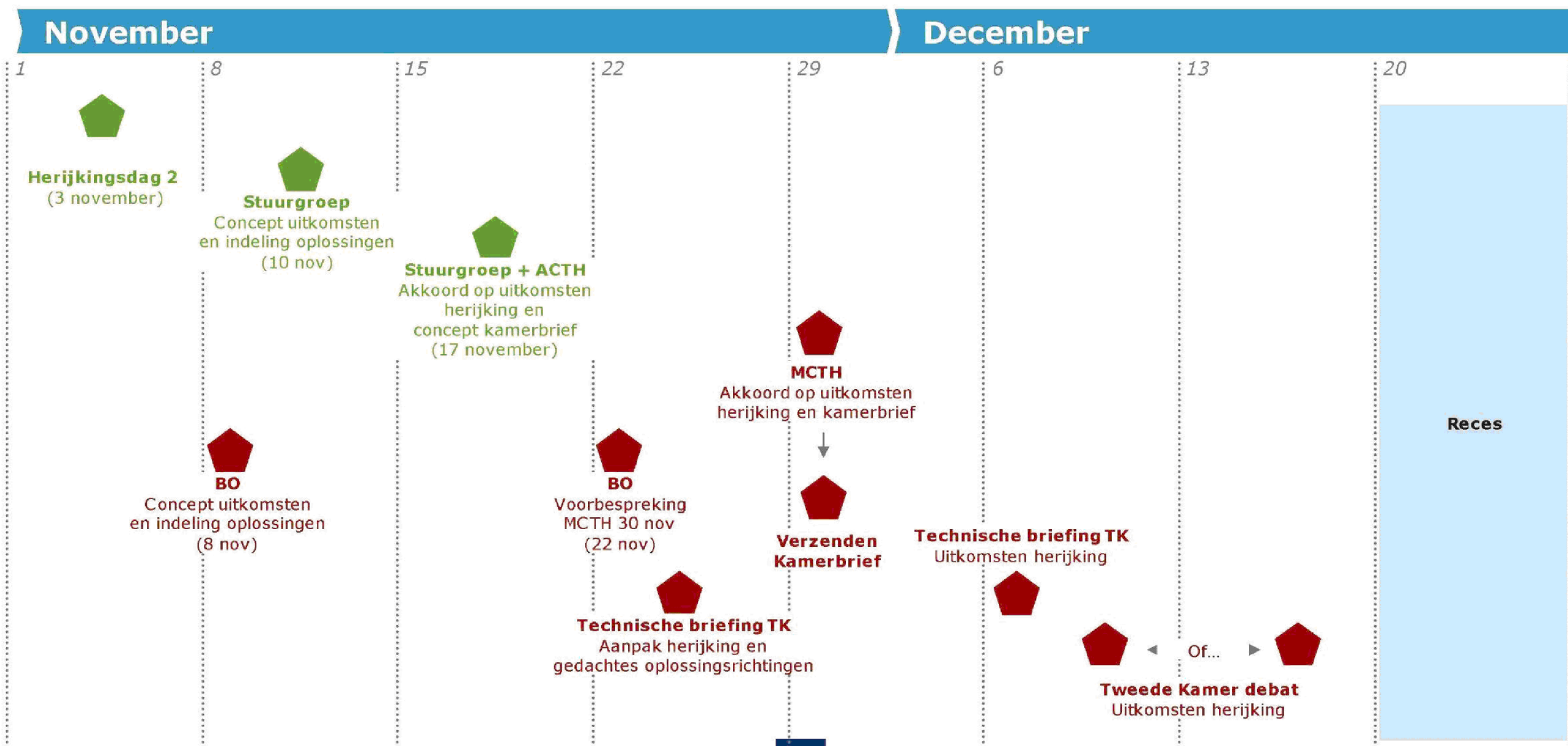
	Overkoepelend
	Financieel herstel
	Emotioneel herstel
	Brede hulp

NB: afhankelijk van de uiteindelijke set aan oplossingen zal de capaciteit bij uitvoeringspartijen (radicaal) opgeschaald moeten worden





# Planning herijking tot eind december 2021



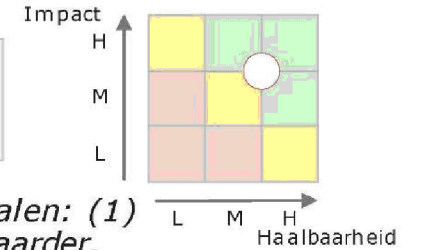




# Bijlage: toelichting per oplossing



Eerste indruk bij impact/effort-verhouding obv herijkingsdag



## Triage

Het huidige belscript bij aanmelding wordt uitgebreid. Er vindt daarmee voorselectie plaats, waarbij we proberen te achterhalen: (1) of iemand aan het juiste loket is en (2) in welke mate er (mogelijk) sprake is van gedupeerdheid – lichter, gemiddeld of zwaarder. Indien niet aan juiste loket, wordt burger doorverwezen



## Toelichting

### Voordelen

- Snelheid: door een zorgvuldige(re) intake kunnen we mogelijk voorkomen dat burgers instromen bij UHT en houden we meer capaciteit over om andere ouders helpen
- Differentiëren: we creëren een aangepaste route voor de groep die niet getroffen zijn door KOTA, maar (mogelijk) wel hulp nodig heeft. Daarnaast kunnen we zwaarder getroffen ouders voorrang geven/eerder helpen
- Duidelijkheid/transparantie: het biedt duidelijkheid aan burgers die aan het verkeerde loket zijn en voorkomt dat zij lange tijd onnodig wachten

### Nadelen

- Menselijke maat: een ouder moet waarschijnlijk meerdere keren het verhaal doen, bijvoorbeeld in 3-gesprek
- Capaciteit: vraagt extra capaciteit en (mogelijk) vaardigheden van het Serviceteam

## Dilemma's en openstaande vragen

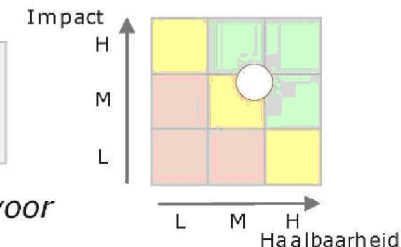
- Welke vragen we precies moeten stellen om te kunnen beoordelen of burger bij juiste loket is en, zo ja, of iemand lichter, gemiddeld of zwaar gedupeerd is
- Willen we een intake/triage gesprek voeren met de ouders die zich al hebben aangemeld (en mogelijk alsnog een groep afwijzen)?
- Willen we deze triage ook gebruiken om bepaalde ouders voorrang te geven in het proces bij UHT?
- Durven we burgers ook obv deze triage te vertellen dat ze niet worden beoordeeld?
- Hoe doen we triage voor burgers die zich al gemeld hebben?

## Samenhang met andere oplossingen

- Startgesprek / 3-gesprek
- Starten met huisbezoek
- Voordeurgesprekken
- FIFO loslaten



Eerste indruk bij impact/effort-verhouding obv herijkingsdag



# Integrale case manager

Zwaarst gedupeerde ouders krijgen één persoon toegewezen die ouder helpt van A tot Z. De integrale casemanager zorgt voor juiste interpretatie van hulpbehoefte van ouder (en gezin) en vertaalt dit concreet naar de betreffende instanties



## Toelichting

### Voordelen

- Duidelijkheid/transparantie: één aanspreekpunt voor de ouder
- Snelheid: door goede coördinatie wordt ouder sneller geholpen met de juiste ondersteuning
- Kwaliteit: door goede begeleiding vanuit de coördinator krijgt de ouder een kwalitatief beter proces

### Nadelen

- Capaciteit: vraagt extra capaciteit en specifieke expertise
- Verwachtingen: een goede coördinatie leidt niet tot een inhoudelijke versnelling/verbetering van het proces (bv. van een beoordeling)

## Dilemma's en openstaande vragen

- Wie pakt deze rol op? Gemeenten, UHT of (onafhankelijke) derden?
- Welke opdracht geven we de integrale case manager mee? Welke mogelijkheden/mandaat heeft de integrale case manager, ook richting de uitvoerende partners?
- Voor welke groepen is de integrale case manager (triage)?

## Samenhang met andere oplossingen

- PZB-er niet meer als luisterend oor
- PZB-er koppelen met gemeenten
- Startgesprek / 3-gesprek
- Vertrouwenspersoon
- Triage





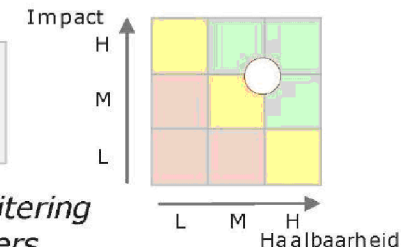
Wel doen

Concept – werk in uitvoering



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Eerste indruk bij  
impact/effort-verhouding  
obv herijkingsdag



## FIFO loslaten

Het "first-in, first-out" principe (waarbij ouders worden behandeld obv aanmelddatum), wordt losgelaten; we brengen prioritering aan in de volgorde van behandeling, waarbij zwaarder gedupeerden eerder geholpen worden. Hiervoor worden heldere kaders opgesteld, waarbij zowel UHT als gemeenten ouders in een dergelijke situatie aan kunnen dragen.



### Toelichting

#### Voordelen

- Persoonlijk: De ouder krijgt de behandeling die het beste bij zijn/haar situatie aansluit
- Uitlegbaar: Voor ouders in schrijnende situaties (in het heden) kan verder letsel en schade worden voorkomen, wanneer op verzoek van de gemeenten/UHT voorrang kan worden gevraagd

#### Nadelen

- Geringe versnelling voor gros van ouders: Voor ouders die niet in een schrijnende situatie zitten heeft het loslaten van FIFO nagenoeg geen impact, sterker, het kan hun integrale beoordeling (licht) vertragen

### Dilemma's en openstaande vragen

- Er dienen heldere kaders voor prioritering te worden opgesteld, en er moet vertrouwen zijn in het op juiste en consistente wijze toepassen van deze criteria
- Als gemeenten ouders kunnen aandragen voor urgentie – veel gemeentes geven aan dit te willen – dan leidt dit waarschijnlijk tot meer verzoeken hiervoor op de gemeente; hier dienen gemeenten op voorbereid te zijn
- Voorrang geven aan de één betekent dat de ander langer moet wachten

### Samenhang met andere oplossingen

- Startgesprek / 3-gesprek
- Triage/intake





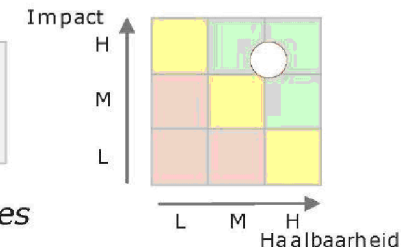
Wel doen

Concept – werk in uitvoering



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Eerste indruk bij  
impact/effort-verhouding  
obv herijkingsdag



## Startgesprek / 3-gesprek

Gedupeerde ouders krijgen een start-/3-gesprek(ken) aangeboden waarin: (1) ouders hun verhaal kunnen doen, (2) excuses worden aangeboden en (3) een herstelplan wordt opgesteld. In gesprek is tenminste iemand van de Belastingdienst en een hulpverlener vanuit gemeente aanwezig, aangevuld naar voorkeur ouder



Startgesprek 3-gesprek

### Toelichting

#### Voordelen

- Erkenning: excuses en het doen van het verhaal draagt (hopelijk) bij aan gevoel erkenning van de ouder
- Duidelijkheid/transparantie: in het gesprek wordt het aankomende proces toegelicht en het hulpaanbod besproken, afgestemd en wordt duidelijk wie wat doet
- Snelheid: ouders krijgen mogelijk sneller toegang tot de juiste brede ondersteuning

#### Nadelen

- Capaciteit: vraagt (in eerste instantie extra) capaciteit vanuit UHT en gemeenten wat mogelijk ten koste gaat van de doorlooptijd financieel herstel

### Dilemma's en openstaande vragen

- Bieden we aan alle gedupeerde ouders een start-/3-gesprek aan? Of alleen aan een groep zwaarder(e) gedupeerden? Welke vorm van triage passen we hierbij toe?
- Op welke momenten en hoe vaak houden we een 3-gesprek? Alleen na eerste toets of ook na andere fasen?
- Waar houden we het gesprek? (Liefst op voorkeurslocatie ouder)
- Bieden we verschillende vormen van 3-gesprekken aan voor verschillende groepen ouders? (bijvoorbeeld voor niet-KOT-gedupeerde)
- Hoe doen we dit voor burgers die zich al gemeld hebben?

### Samenhang met andere oplossingen

- Triage
- Start huisbezoek
- Voordeursgesprekken
- PZB-er koppelen aan gemeente
- PZB-er niet meer als luisterend oor



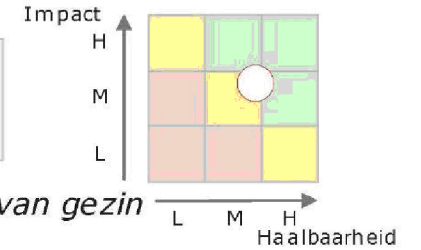
Wel doen

Concept – werk in uitvoering



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Eerste indruk bij  
impact/effort-verhouding  
obv herijkingsdag



## Start huisbezoek

In eerste contact met gedupeerde biedt gemeente een huisbezoek aan, waarin getrainde hulpverlener: (i) de hulpbehoefte van gezin omzet in een plan van aanpak en (ii) indien nodig voorrang organiseert bij UHT



### Toelichting

#### Voordelen

- Erkenning: door aanbieden van een huisbezoek laat je zien dat je de problematiek serieus neemt en wilt helpen. Helpt mogelijk met opbouw relatie met overheid
- Zwaarst gedupeerde eerst: het biedt een mogelijkheid voor gemeenten om (op basis van hun inschatting) ouders eerder door UHT geholpen te laten worden
- Duidelijkheid/transparantie: in het gesprek wordt het hulpaanbod van gemeente besproken en afgestemd

#### Nadelen

- Capaciteit: vraagt (in eerste instantie extra) capaciteit vanuit gemeenten

### Dilemma's en openstaande vragen

- Willen (we dat) gemeenten bepalen wie voorrang krijgt bij UHT?
- Welke groepen bieden we een huisbezoek aan?
- In welke fase willen we een huisbezoek organiseren?
- Hoe gaan we om met ouders die 'geen overheid' aan de deur willen hebben?
- Voorrang geven aan de één betekent dat de ander langer moet wachten

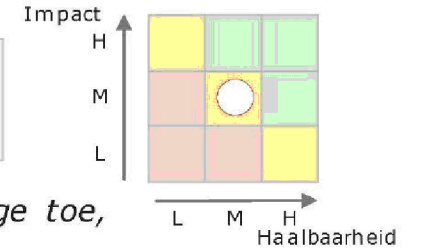
### Samenhang met andere oplossingen

- Voordeurgesprekken
- Startgesprek/3-gesprek
- FIFO loslaten





Eerste indruk bij impact/effort-verhouding obv herijkingsdag



# Inzet ervaringsdeskundige (met herstelproces)

Voeg, voor de ouders die dit nodig hebben of wenselijk vinden, zo snel mogelijk na de eerste toets, een ervaringsdeskundige toe, die al verder in het proces is of deze doorlopen heeft



## Toelichting

### Voordelen

- Draagt bij aan een persoonlijke benadering en betrokkenheid (laagdrempelig)
- Ouders vinden het prettig om gehoord & begrepen te worden door iemand die een lotgenoot is
- De ervaringsdeskundige kan de ouder voorbereiden en eventueel begeleiden tijdens het doorlopen van het proces

### Nadelen

- De ervaringsdeskundige moet zelf de affaire afdoende verwerkt hebben
- Teveel nabijheid van ervaringsdeskundige (emotionele overbetrokkenheid) of juist eigen ervaringen centraal stellen
- Oneigenlijke rol als hulpverlener aannemen

## Dilemma's en openstaande vragen

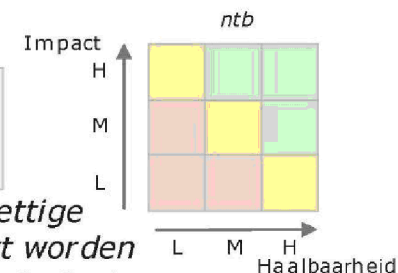
- Wie moet dit organiseren & selecteert de mensen?
- Zijn er al voldoende mensen die dusdanig ver in het proces zijn, dat zij in staat zijn andere ouders te begeleiden?
- Hoe verhoudt deze rol zich tot de functie van vertrouwenspersoon?
- Is het onderscheidend genoeg van Ouderpanel en/of lotgenotenlijn?
- Als je niet stuurt/geen explicite rol neemt, kan je geen garantie geven tav de kwaliteit van de ervaringsdeskundige, waardoor iemand nog verder in de problemen kan komen.







Eerste indruk bij impact/effort-verhouding obv herijkingsdag



# Versnelde afronding bij "nee" na eerste toets

Melders die een "nee" krijgen na de eerste toets, ontvangen geen (volledige) integrale beoordeling, maar worden op een prettige manier versneld afgerond (bijv. met schriftelijke onderbouwing en gesprek). Hierbij kan eventueel nog onderscheid gemaakt worden tussen melders waarbij sprake is van "evident geen recht" (bijv. geen kinderen en/of geen KOT), en melders waarbij de eerste toets om een andere reden wordt afgewezen



Vanuit UHT gaat (een deel van) de 'evident geen recht' groep komende periode worden gebeld met de vraag of zij vrijwillig van de IB willen afzien

## Toelichting

### Voordelen

- Snelheid: Doordat een deel van de ouders geen (volledige) IB meer ontvangen, zijn overige ouders sneller aan de beurt
- Duidelijkheid: Melders krijgen hiermee sneller duidelijkheid, en kunnen eerder worden doorverwezen naar andere (reguliere) hulp waar nodig

### Nadelen

- Verwachtingen: Kan tekort doen aan verwachtingen, gezien burgers immers tot nu toe is toegezegd dat na de lichte toets een integrale beoordeling volgt
- Mate van versnelling onzeker: Het is complex om terugwerkend te achterhalen wat de reden van afwijzing was, als er géén sprake was van 'evident geen recht'; veel reeds behandelde dossiers moeten daarom opnieuw opgepakt worden, om tot een gemotiveerde onderbouwing te komen. Bovendien vraagt het voorbereiden, voeren en vastleggen van de afrondende gesprekken (veel) capaciteit

## Dilemma's en openstaande vragen

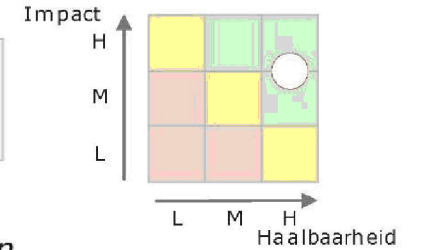
- Hoe 'zwaarder' we de eerste toets maken (bijv. volledige toets op gedupeerdheid), hoe meer dit ten koste gaat van snelheid
- Openstaande vraag is daarom voor welke (sub-)groepen ouders we dit willen doen; bijv. alleen de groep evident geen recht, of ook andere groepen?

## Samenhang met andere oplossingen

- Onderdeel van een algemene oplossingsrichting om na de eerste toets te differentiëren. Zie ook:
  - Versnelde afronding bij compensatiebedrag vermoedelijk <€30k



Eerste indruk bij impact/effort-verhouding obv herijkingsdag



# Versnelde afronding bij compensatiebedrag vermoedelijk <€30k

Ouders die €30k hebben ontvangen na de eerste toets, maar die vermoedelijk niet méér dan €30k in de IB zullen ontvangen (middels data vastgesteld), krijgen geen (volledige) integrale beoordeling, maar een prettige, versnelde afronding (bijv. met schriftelijke onderbouwing en gesprek)



## Toelichting

### Voordelen

- **Snelheid:** Doordat een deel van de ouders geen (volledige) IB meer ontvangen, zijn overige ouders sneller aan de beurt. Ter beeldvorming: bij ~10-15% van alle gedupeerde ouders kan met ~98% zekerheid worden vastgesteld (middels data-analyse) dat zij niet méér dan €30k zullen ontvangen in de integrale beoordeling

### Nadelen

- **Verwachtingen:** Kan tekort doen aan verwachtingen, gezien ouders immers tot nu toe is toegezegd dat na de lichte toets een integrale beoordeling volgt; zeker voor de groep ouders die gedupeerd is, kan dit oneerlijk voelen

## Dilemma's en openstaande vragen

- Hoe hoog willen we de zekerheidsgrens leggen? Hoe hoger de grens, hoe minder versnelling dit oplevert
- Daarmee samenhangend; hoe 'dwingend' maken we deze oplossing? Vragen we deze groep gedupeerde ouders om vrijwillig van de IB af te zien, of beschikken we direct?
- Indien we direct beschikken, krijgt deze groep dan wel of geen toegang tot de CWS? Werkelijke schade staat immers niet in directe verhouding tot het terugvorderingsbedrag, maar we willen ook bottlenecks bij CWS voorkomen

## Samenhang met andere oplossingen

- Onderdeel van een algemene oplossingsrichting om na de eerste toets te differentiëren. Zie ook:
  - Versnelde afronding na "nee" bij eerste toets







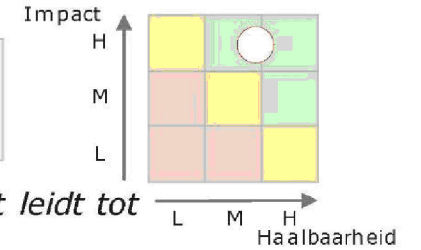
Wel doen

Concept – werk in uitvoering



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Eerste indruk bij  
impact/effort-verhouding  
obv herijkingsdag



# Inkoop zorg via commerciële partijen

Het actief contracteren van commerciële partijen om de 'ruimhartigheid' van het herstelbeleid te organiseren, zonder dat dit leidt tot extra druk op het sociale domein t.a.v. het zorgaanbod



## Toelichting

### Voordelen

- Snelheid: ouder krijgt eerder toegang tot (psychische) hulp doordat er geen afhankelijkheid meer is met GGZ-wachlijst
- Maatwerk: verruiming van aanbod biedt meer mogelijkheid tot het bieden van maatwerk aan ouders

### Nadelen

- Kans op fraude: door commerciële partijen te contracteren ontstaat ruimte voor partijen om te frauderen
- Uitvoeringskosten: vraagt een grotere financiële investering

## Dilemma's en openstaande vragen

- Bieden we dit aan alleen aan voor KOT-geduceerden of voor iedereen in het sociale domein?
- Hoe kunnen we de kwaliteit van de geleverde zorg controleren/garanderen?
- Hoeveel gaat dit extra kosten?

## Samenhang met andere oplossingen

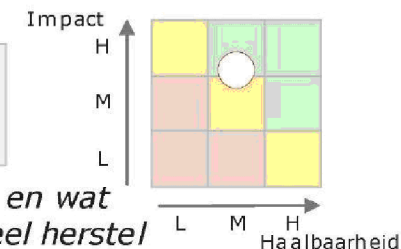
- Ondersteuning niet-KOT-geduceerden







Eerste indruk bij impact/effort-verhouding obv herijkingsdag



## PZB'er niet meer als luisterend oor

PZB focust volledig op financieel herstel. Ipv frequent, ongepland en vrij contact tussen ouder en PZBer dat nu plaatsvindt, en wat veel tijd kost, wordt gedurende de IB een vast aantal contactmomenten met PZB aan de ouder aangeboden. Voor emotioneel herstel wordt een meer gespecialiseerd alternatief geboden (bijv. sociaal-maatschappelijke hulp)



### Toelichting

#### Voordelen

- Snelheid: Door PZB te laten focussen op financieel herstel, kunnen doorlooptijden tijdens de integrale behandeling aanzienlijk worden verkort (op dit moment neemt ouder contact naar schatting ~25u in beslag, ca de helft van de tijd die een IB kost) (les uit pilot "Behandeling in 1 dag")
- Transparantie: Door rol van PZB strikt financieel te houden (en bijv. aantal contactmomenten vast te leggen), is voor de ouder helder wat hij/zij van de PZB mag verwachten, en wordt dit voor alle ouders enigszins gelijk getrokken
- Belasting van PZBs: PZBs worden op dit moment soms (emotioneel) zwaar belast, wat mogelijk (mede) bijdraagt aan hoog verloop

#### Nadelen

- Minder persoonlijk: Hoewel duidelijker wordt wat van een PZB verwacht kan/mag worden, maakt dit de beleving van financieel herstel vermoedelijk minder persoonlijk

### Dilemma's en openstaande vragen

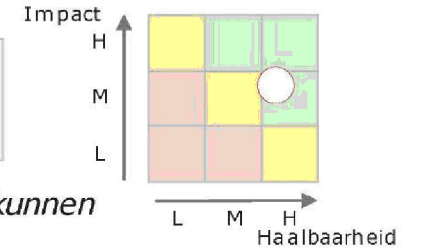
- Nader te bepalen welke partij wél het luisterend oor biedt aan de ouder (want dat blijft nodig!), en hoe samenwerking tussen deze partij en de PZB ingeregeld wordt
- Daarnaast moet worden gewaarborgd dat het verhaal van de ouder afdoende blijft worden meegenomen in de beoordeling

### Samenhang met andere oplossingen

- PZB'er koppelen aan gemeente
- Inzet ervaringsdeskundige
- Inzet vertrouwenspersoon
- Integrale case manager



Eerste indruk bij impact/effort-verhouding obv herijkingsdag



# PZB'er koppelen aan gemeente

We koppelen een PZB'er aan een gemeente (of groep gemeenten/regio) waarbij de PZB'er samen met gemeenten ouders kunnen bijstaan, informatie sneller gedeeld wordt en waar nodig integraal hulp wordt geboden.



## Toelichting

### Voordelen

- Duidelijkheid/transparantie: maakt de verwachtingen die geschept worden over wat er mogelijk is per gemeente duidelijker voor ouder
- Snelheid: ouders krijgen mogelijk eerder toegang tot de benodigde brede ondersteuning

### Nadelen

- Coördinatie: PZB-ers koppelen aan ouders per gemeente kost meer tijd voor UHT door aanpassing in systemen
- Erkenning: het is lastiger om te wisselen van PZB'er wanneer ouder niet tevreden is

## Dilemma's en openstaande vragen

- Indien PZB'er zich gaat focussen op alleen financieel herstel, kan PZB'er geen uitspraak meer doen over aanbod gemeenten

## Samenhang met andere oplossingen

- FIFO loslaten
- PZB'er geen luisteren oor
- Startgesprek/3-gesprek
- Status in proces UHT delen met gemeenten





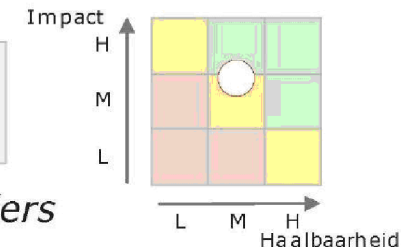
Wel doen

Concept – werk in uitvoering



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Eerste indruk bij  
impact/effort-verhouding  
obv herijkingsdag



## Status in proces UHT delen met gemeenten

Het uitwisselen van de status van het proces bij UHT wordt standaard gedeeld met gemeenten, zodat ouders efficiënter geholpen kunnen worden en niet langer van het kastje naar de muur gestuurd worden



### Toelichting

#### Voordelen

- Duidelijkheid/transparantie: doordat gemeente ouders kunnen vertellen waar ze in het proces bij UHT zitten
- Snelheid: ouders hoeven niet meer regelmatig met UHT te bellen wat capaciteit bij UHT vrijmaakt om andere ouders sneller te kunnen helpen
- Menselijke maat: gemeenten kunnen aankomende brieven al bij ouders aankondigen en zo voor 'een zachte landing' zorgen

#### Nadelen

- Capaciteit: vraagt in beginsel capaciteit om systemen aan te passen die standaard delen van gegevens mogelijk maakt

### Dilemma's en openstaande vragen

- Willen we alleen de status van het proces delen of meer?
- Is het in het kader van de AVG-wetgeving mogelijk om deze gegevens te delen?
- Is er zorgplicht UHT nodig voor het delen van deze gegevens?

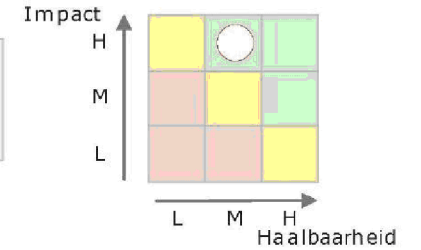
### Samenhang met andere oplossingen

- PZB-er niet meer als luisterend oor
- PZB-er koppelen aan gemeenten





Eerste indruk bij  
impact/effort-verhouding  
obv herijkingsdag



# Voordeurgesprekken

*Vóór de voordeur gesprekken voeren met mogelijk gedupeerden om diegenen te bereiken die wel in de problemen zitten (door KOT) maar zich niet actief aanmelden*



## Toelichting

### Voordelen

- Een deel van de gedupeerde ouders wordt niet bereikt met hulp. Een deel daarvan heeft geen behoefte aan hulp, maar bij een ander deel speelt mogelijk schaamte en wantrouwen. Deze laatste groep kan middels een voordeurgesprek actief worden benaderd om ze over hun schaamte en wantrouwen te helpen
- Omdat het gesprek vóór de voordeur plaatsvindt respecteert dat de privacy van de ouder
- Indien er acute hulp nodig blijkt te zijn kan daar direct op ingespeeld worden

### Nadelen

- Kan alleen uitgevoerd worden met de juiste kwaliteit mensen om deze gesprekken te voeren (o.a. menselijkheid, ervaring met voeren van mogelijk stressvolle gesprekken, diversiteit kunnen aanvoelen)

## Dilemma's en openstaande vragen

- De haalbaarheid hangt af van de gemeente, aangezien dit veel inzet van goed personeel vraagt
- Hoe borgen we de juiste kwaliteit mensen die deze gesprekken voeren?
- Hoe zorgen we voor het delen van lessen tussen gemeenten met dit type gesprekken?





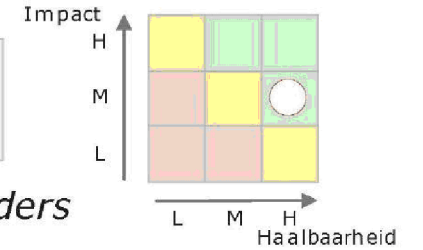
Wel doen

Concept – werk in uitvoering



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Eerste indruk bij  
impact/effort-verhouding  
obv herijkingsdag



# Fonds burgerinitiatieven

Fonds wat beschikbaar wordt gemaakt voor verschillende goede ideeën t.b.v. gedupeerden die vanuit ouders zelf en/of andere burgers komen



## Toelichting

### Voordelen

- Draagt bij aan de verwerking van ouders, doordat met dit fonds ideeën voor groepsrehabilitatie kunnen worden gefinancierd. Voorbeelden die aangedragen zijn:
  - (Digitaal) platform waarin lotgenoten elkaar kunnen vinden, maar wel met enige structuur/categorisatie
  - KOTA café: café voor lotgenoten contact, binnen verschillende gemeentes
- Ouders vinden het idee van eigen regie over de besteding van het fonds prettig, i.p.v. dat het ze (weer) 'overkomt'

### Nadelen

- ...

## Dilemma's en openstaande vragen

- Hoe groot willen we dit fonds maken?
- Hoe richten we de governance van dit fonds in?





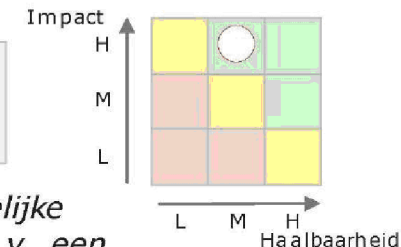
Nog te bepalen

Concept – werk in uitvoering



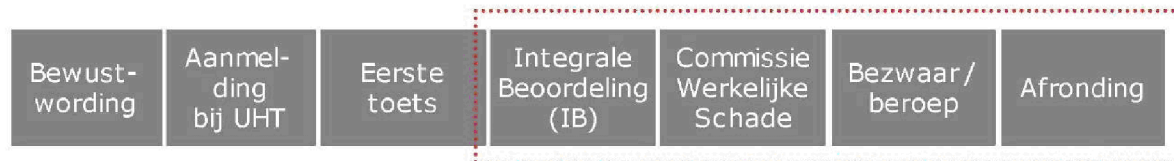
Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Eerste indruk bij  
impact/effort-verhouding  
obv herijkingsdag



## Ouder aan zet

Ouder krijgt de optie om – i.p.v. de gehele IB te doorlopen – een voorstel te doen voor een compensatiebedrag (incl. werkelijke schade). De ouder krijgt hulp van een onafhankelijke partij (bijv. advocaat of schade-expert). PZBer toetst het voorstel a.h.v. een eenvoudig protocol. Bij overeenstemming kan ouder (na bedenktperiode) niet meer naar CWS, in bezwaar of in beroep



## Toelichting

### Voordelen

- Persoonlijk en gevoel van regie: Ouders krijgen meer regie in het proces; er wordt bovendien gestart met de vraag wat ouders nodig hebben om te kunnen herstellen; dit kan een belangrijke rol spelen in emotioneel herstel
- Snelheid: Het bereiken van overeenstemming duurt mogelijk minder lang dan het uitvoeren van een gehele integrale beoordeling
- Voorkomen van bottlenecks bij CWS, Bezwaar, Beroep: Ouders zien af van gang naar CWS, Bezwaar of Beroep

### Nadelen

- Specialistische kennis vereist: Zowel de PZB, als de onafhankelijke partij die de ouder bijstaat, dienen goed geschoold te zijn/worden in dit proces. Deze kennis is wellicht niet direct voorhanden
- Minder transparant: Dit kan leiden tot vragen onder ouders over hoe de afgesproken bedragen worden bepaald
- Extra route: dit is een nieuwe route naast de huidige route en brengt dus extra uitvoering en coördinatie last

## Dilemma's en openstaande vragen

- Er moet zicht blijven op gelijke behandeling van gelijke gevallen; daarom is het wenselijk de voorstellen van de ouders 'aan de achterkant' te toetsen middels een protocol/rekentool. Hoe nauwkeuriger dit protocol, hoe meer zicht op rechtsgelijkheid; maar hoe meer dit ten koste gaat ten koste van snelheid en regie bij de ouder
- Daarnaast is een openstaande vraag hoe om te gaan met situaties waarin geen overeenstemming bereikt wordt; komen ouders dan op hun 'originele' plek terug in het reguliere proces?
- In welke mate gaan burgers 'shoppen' naar de beste route?





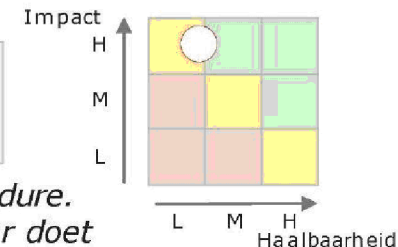
Nog te bepalen

Concept – werk in uitvoering



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Eerste indruk bij  
impact/effort-verhouding  
obv herijkingsdag



## Massaschade aanpak

Ouders krijgen de mogelijkheid om hun financiële herstel af te wikkelen door zich aan te sluiten bij een massaschade-procedure. Een hiertoe op te richten stichting gaat in onderhandeling met de Staat en dient een verzoekschrift in bij het Hof. De rechter doet uitspraak en op basis van deze uitspraak wordt de financiële schade van de ouders hersteld die zijn aangesloten bij de procedure



### Toelichting

#### Voordelen

- Onafhankelijkheid van de uitspraak doordat de schikking wordt getoetst door een onafhankelijke rechter
- Draagvlak doordat gedupeerde actief door de stichting betrokken worden bij het uitwerken van de oplossing
- Breed financieel herstel doordat ook vele (im)materiële kostenposten uit kunnen maken van een schikking
- Mogelijk sneller: Bezwaar en beroep zijn niet van toepassing (alleen als burger zelf zaak aanspant)

#### Nadelen

- Kost 2-3 jaar tot start van de afwikkeling
- Bezwaar en beroep tegen de schikking is voor ouders niet mogelijk (alleen door zelf rechtszaak aan te spannen)
- Proces biedt weinig inzicht aan ouders op de vraag hoe en waarom het bij hen is misgegaan
- Situatie van ouders zijn zeer verschillend, een oplossing vinden die voldoende recht doet aan die verscheidenheid is complex in een massaal proces
- Extra route: dit is een nieuwe route naast de huidige route en brengt dus extra uitvoering en coördinatie last

### Dilemma's en openstaande vragen

- De massaschade-procedure is een traject met een lange aanlooptijd. Is dit een relevante oplossing als ouders hier nog minimaal 2-3 jaar op zouden moeten wachten?
- De uitvoering van een dergelijke schikking gebeurt in de regel door "claims administrator bureaus" in een vrij zakelijk proces; hoe kijken we hier tegen aan?
- Het kan zijn dat ouders of stakeholders zelf besluiten om een stichting op te richten met als doel deze procedure te starten. Er zijn al geruchten dat dit gebeurt. Wat doet dit voor de afweging?

### Samenhang met andere oplossingen

- Vereist combinatie met emotioneel herstel oplossingen, omdat de afhandeling van het financiële stuk vele massaler (en veelal onpersoonlijker) gebeurt



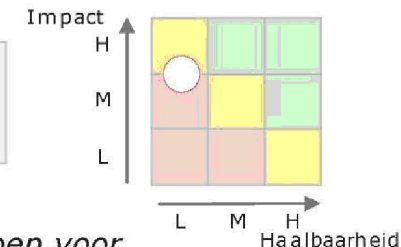
Nog te bepalen

Concept – werk in uitvoering



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Eerste indruk bij  
impact/effort-verhouding  
obv herijkingsdag



## Forfaitaire aanpak

Huidige integrale beoordeling en commissie werkelijke schade worden vervangen door aanpak op basis van forfaitaire schadebedragen. Eerste toets om vast te stellen of ouders gedupeerd zijn blijft behouden. Mogelijkheid tot bezwaar en beroep voor ouders blijft bestaan.



## Toelichting

### Voordelen

- Snelheid: Door grofmaziger met forfaitaire staffels te werken voor de IB, kan snelheid in de IB worden aangebracht; ook bottlenecks bij CWS kunnen voorkomen worden als werkelijke schade in forfaitaire bedragen wordt meegenomen
- Transparantie: Staffels maken vergoedingen transparanter voor ouders

### Nadelen

- Risico op over- of ondercompensatie: Minder maatwerk betekent dat sommige ouders iets meer of iets minder zullen krijgen dan waar werkelijke situatie om vraagt
- Minder persoonlijk: De situatie van ouders wordt minder in detail uitgezocht, terwijl dit van sommige ouders wel een wens is
- Eenzijdig: ouders lijken deze variant te ervaren als een eenzijdige aanpak vanuit de overheid

## Dilemma's en openstaande vragen

- Mate waarin we grofmazig zijn is nader te bepalen (bijv. vaste bedragen per maand gedupeerdheid, grove staffels voor verschillende, veel voorkomende schadeposten etc.)
- Gedupeerdheid moet nog steeds op enige wijze vast worden gesteld; hier zit nu de meeste tijd in. Openstaande vraag blijft dus hoe we gedupeerdheid bepalen
- Impact op IV nog vast te stellen voor ondersteuning van nieuw protocol/rekentool

## Samenhang met andere oplossingen

- Een 'lichtere' versie van deze oplossingsrichting is de oplossing "Deel CWS integreren in IB"





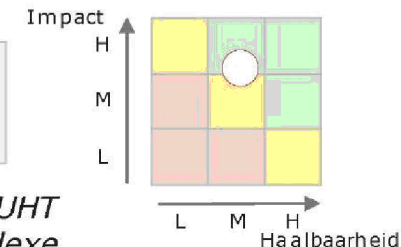
Nog te bepalen

Concept – werk in uitvoering



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Eerste indruk bij  
impact/effort-verhouding  
obv herijkingsdag



## Deel CWS integreren in IB

Een deel van werkelijke schade (namelijk "standaard" schadeposten, zoals vervangende opvang of reiskosten) wordt al bij UHT vergoed: obv staffels mogen herstelteams deze aanvullende compensatie voor werkelijke schade toekennen. Overige complexe posten blijven bij CWS. PZBer bespreekt in afrondend gesprek of verzoek bij CWS voor deze ouder kansrijk is



### Toelichting

#### Voordelen

- Bottleneck en teleurstellingen bij CWS voorkomen: Lange wacht – en doorlooptijden bij CWS kunnen voor een deel van de ouders worden omzeild; zij krijgen sneller (een deel van) hun werkelijke schade vergoed. Daarnaast hebben ouders soms verkeerde verwachtingen bij de CWS. Door een deel van CWS al te integreren en/of een intake te doen, worden teleurstellingen mogelijk voorkomen
- Transparantie: Staffels maken vergoedingen van werkelijke schade transparanter voor ouders

#### Nadelen

- Specialistische kennis vereist: Vereist mogelijk specifieke expertise op het gebied van schadeafwikkeling, welke niet direct bij PZBers voorhanden is
- Vertraging bij IB: mogelijk in eerste instantie tot vertraging bij IB, omdat óók werkelijke schade wordt beoordeeld
- Minder onafhankelijk: De CWS is een onafhankelijke commissie

### Dilemma's en openstaande vragen

- Schadeposten en staffels dienen met schade-experts en CWS te worden uitgewerkt; hoe meer schadeposten in de IB worden opgenomen, hoe meer impact dit heeft, maar hoe complexer de beoordeling bij UHT wordt
- Beoordelen in welke mate "reparatie" nodig is voor ouders die CWS al behandeld heeft?

### Samenhang met andere oplossingen

- Een 'zwaardere' versie van deze oplossingsrichting is de oplossing "Deel CWS integreren in IB"





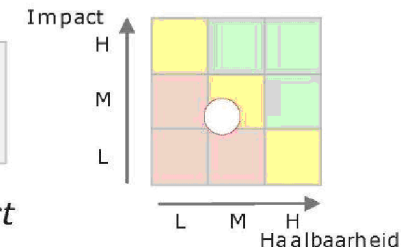
Nog te bepalen

Concept – werk in uitvoering



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Eerste indruk bij  
impact/effort-verhouding  
obv herijkingsdag



## Ondersteuning niet-geduceerden

UHT attendeert gemeente over afwijzing eerste toets (inclusief onderbouwing afwijzing), waarna gemeente proactief contact opneemt met burger om hulpbehoefte in kaart te brengen (bv. start met huisbezoek)



### Toelichting

#### Voordelen

- Menselijke maat: geeft mogelijkheid om groep burgers (die niet eerder in beeld waren) de hulp te bieden die ze nodig hebben – voorkomen dat ze tussen de wal en het schip vallen

#### Nadelen

- Capaciteit: vraagt meer van de capaciteit binnen het reguliere sociale domein van gemeenten

### Dilemma's en openstaande vragen

- In hoeverre wil deze groep contact met de gemeente om hulp te ontvangen?
- Willen we deze groep ook op enige wijze ruimhartig(er) behandelen?

### Samenhang met andere oplossingen

- Versnelde afronding evident geen recht
- Inzet ervaringsdeskundige



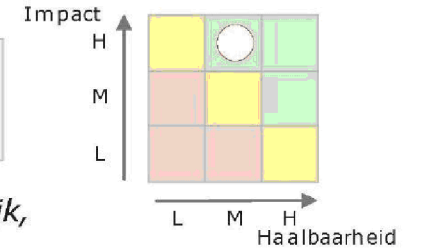
Nog te bepalen

Concept – werk in uitvoering



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Eerste indruk bij  
impact/effort-verhouding  
obv herijkingsdag



## Waarheidsvinding

Een (extraparlamentaire) commissie onderzoekt de oorzaken van de problemen in alle aspecten van het systeem (ambtelijk, politiek, rechtspraak, ...) om van te leren



## Toelichting

### Voordelen

- Kan een bijdrage levering aan heling, o.a. door het kweken van meer begrip, erkenning & het voorkomen van herhaling
  - **Begrip:** meer begrip voor ouders zelf ('waarom is mij dit aangedaan/overkomen?') en vanuit de maatschappij, doordat er een zo volledig mogelijk beeld van de misstanden wordt geschetst
  - **Erkenning:** een belangrijke stap in het herstelproces van ouders, doordat ze erkenning krijgen
  - **Voorkomen herhaling:** meer geruststelling en zingeving, doordat misstanden uitgebreid geschetst worden en het risico dat dit anderen overkomt verkleind wordt

### Nadelen

- Kan er toe leiden dat bepaalde emoties nog een keer opkomen en/of doorleefd moeten worden door betrokkenen
- Indien een onvoldoende veilige omgeving gecreëerd wordt voor de gesprekken, kan het leiden tot negatieve ervaringen voor individuele betrokken (ouders of anderen)

## Dilemma's en openstaande vragen

- Hoe richten we dit goed in zodat het een bijdrage levert aan heling en het voorkomen van herhaling, zonder dat het leidt tot negatieve ervaringen voor individuele betrokken?
- Hoe zorgen we ervoor dat een veilige omgeving gecreëerd wordt voor de gesprekken, waarbij openheid en eerlijkheid voorop staan en betrokkenen kwetsbaarheid durven te tonen?
- Hoe zorgen we er voor dat voldoende gericht is op lessen voor de toekomst i.p.v. alleen kijken naar het verleden?
- Hoe trekken we dit breed genoeg zodat het echt een maatschappelijke waarheidsvinding wordt, en niet alleen parlementair/gericht op de Rijksoverheid?



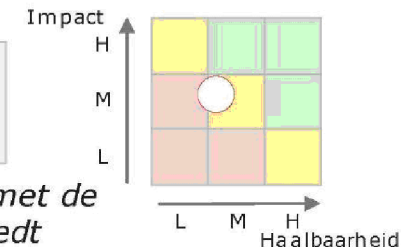
Nog te bepalen

Concept – werk in uitvoering



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Eerste indruk bij  
impact/effort-verhouding  
obv herijkingsdag



## Individueel dashboard voor ouders

Dashboard ontwikkelen dat ouder inzicht geeft in (de voortgang) van het proces. Eventueel is dit dashboard uit te breiden met de mogelijkheid om ouders zelf documenten te laten uploaden. Een dashboard draagt bij aan een gevoel van transparantie, biedt duidelijkheid m.b.t. het proces, en het zelf uploaden van documenten kan bijdragen aan een gevoel van 'in control' zijn



### Toelichting

#### Voordelen

- Transparantie doordat ouders meer inzicht hebben in het proces
- Duidelijkheid doordat ouders weten waar ze aan toe zijn en welke stappen ze wanneer kunnen verwachten
- Gevoel van regie en controle door de mogelijkheid om zelf op momenten dat het hen uitkomt proactief documenten te uploaden en met het proces bezig te zijn

#### Nadelen

- Risico op schade van vertrouwen indien er foute optreden in het dashboard of het verwerken en beschermen van de informatie. In dat geval kan dat resulteren in teleurstelling voor de ouder en verdere schade in de relatie tussen de ouder en overheid
- Haalbaarheid op korte termijn lijkt laag omdat beschikbare kennis en kunde schaars is en zorgvuldige aanbestedingen een langere doorlooptijd kennen

### Dilemma's en openstaande vragen

- Vereist substantiële inzet van IV, systeem- en data capaciteit bij UHT. Dit is schaarse capaciteit die momenteel nodig is om het primaire proces te ondersteunen
- Het dashboard kan bestaan uit sec inzicht in het individuele proces voor de ouder. Elke uitbreiding, zoals het uploaden van documenten of het verstrekken van toegang tot andere partijen (zoals de gemeente) verhoogt de complexiteit en verlaag de haalbaarheid. Wat is de juiste balans tussen toegevoegde waarde en haalbaarheid?

### Samenhang met andere oplossingen

- Inzet ervaringsdeskundige
- Inzet vertrouwenspersoon
- Integrale case manager (als die ook toegang tot het dashboard moeten krijgen)





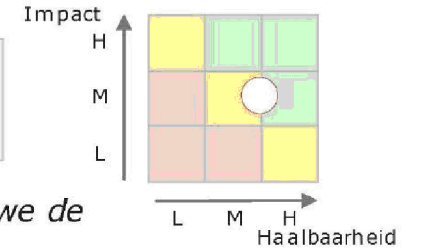
Nog te bepalen

Concept – werk in uitvoering



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

Eerste indruk bij  
impact/effort-verhouding  
obv herijkingsdag



## Kaders ruimhartigheid

Concrete kaders voor brede hulp zijn helder bepaald en afgestemd binnen de VNG / tussen gemeenten. Hiermee scheppen we de juiste verwachtingen bij ouders en bij de uitvoering (gemeenten) over de mogelijkheid van brede ondersteuning



### Toelichting

#### Voordelen

- Duidelijkheid/transparantie: kaders bieden duidelijkheid aan ouders en hulpverleners t.a.v. hulpaanbod
- Gelijkheid: door een afgekaderd hulpaanbod zorgen we ervoor dat er sprake is van gelijke behandeling

#### Nadelen

- Ruimhartigheid: kaders verkleinen mogelijk de ruimhartigheid van de brede ondersteuning

### Dilemma's en openstaande vragen

- Gaan we uit van 'menukaart' of 'waardenkader'?
- Wat verstaan we onder ruimhartig?
- Willen we dit als VNG / collectief van gemeentes inkaderen, of het laten zoals het nu gaat? (iedere gemeente bepaalt naar eigen inzicht hoe hulp wordt ingezet op de 5 leefgebieden)





# Bijlage: processchetsen vanuit ouderbeleving (separaat)

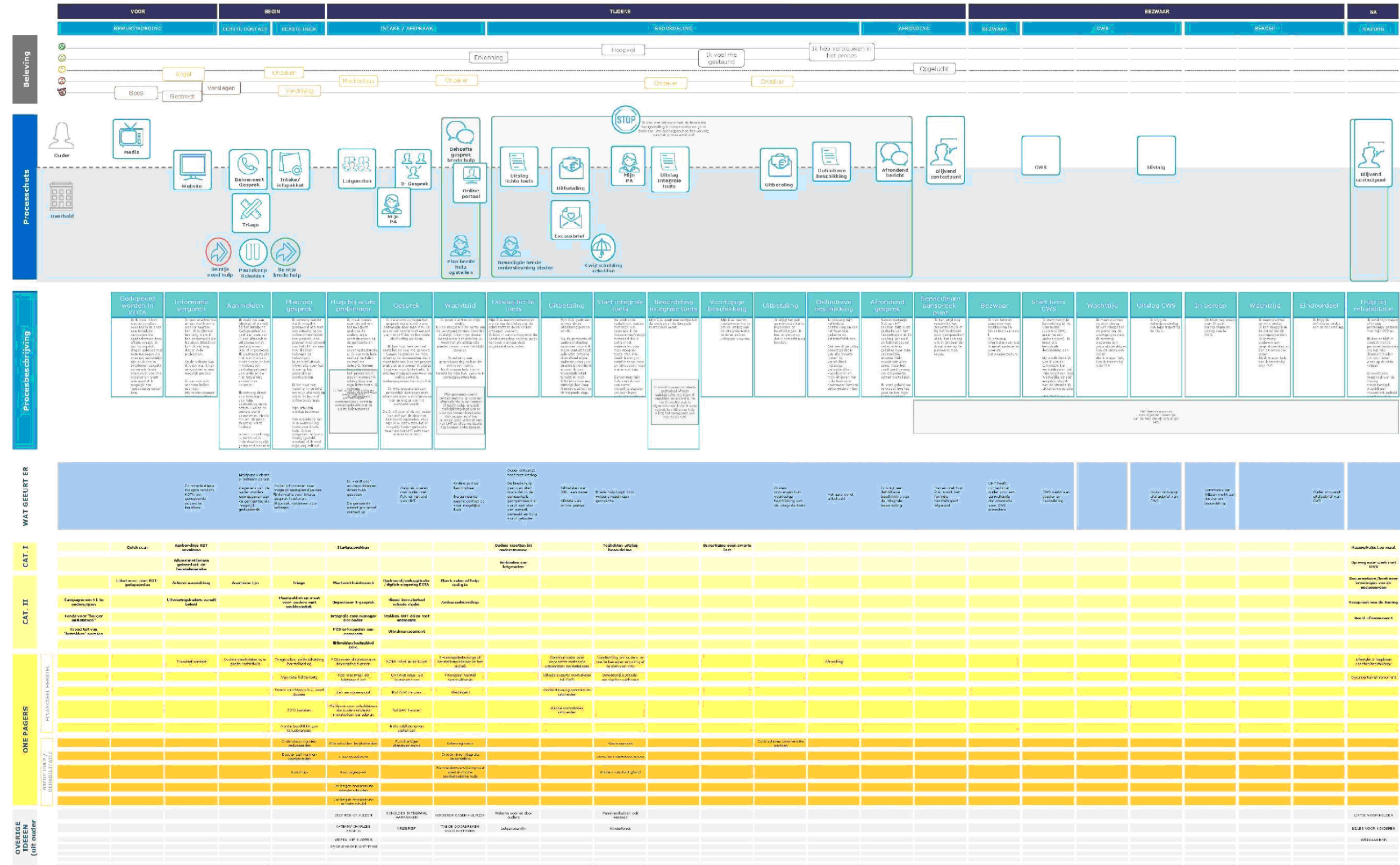


Toeslagen  
Ministerie van Financiën



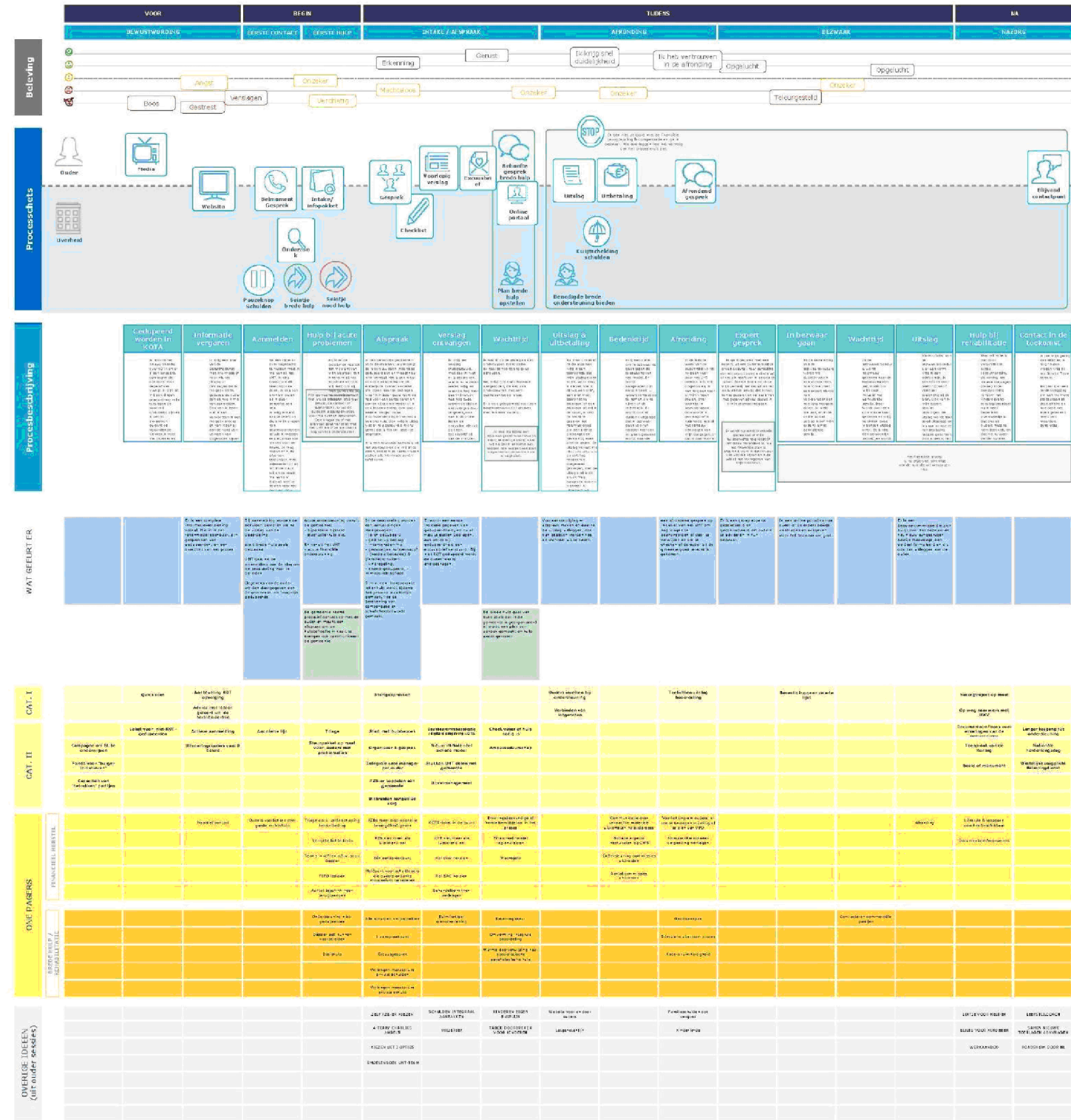
**VARIANT 4: HUIDIG PROCES VERBETEREN - Financieel herstel los van emotionele ondersteuning**

**CONCEPT**  
 Essentie van deze variant:  
 Proces blijft vergelijkbaar met huidig proces  
 Wel een verzwaarde lichte toets inclusief inbrenging en niet KOT  
 UHT ontzet doordat er alleen de financiële afhandeling hoeft plaats te vinden.  
 Versneling moet komen uit afhandeling na 30k en opschaling  
 Integrale beoordeling is inclusief elementen van CWS  
 Een P.A. zorgt voor de emotionele ondersteuning en begeleiding van de ouder.



**VARIANT 2: FORFAITAIR- Snel tot een oordeel**

**CONCEPT**  
 Eenheid van deze variant:  
 Op basis van een nieuw en inclusiever en eenvoudiger rekenmodel, inzichtelijk voor ouders  
 in zijn gezin als informatie boven alles!  
 Slechts 1 gespreksbezoek! procedure alleen een beroep met experts  
 Gaat u van het goet  
 Brede hulpverlening





VARIANT 1: MASSASCHADE - Als collectief in gesprek met de overheid

CONCEPT

Espritie van deze variant:
Doel: zo snel mogelijk tot een uitkomst komen waarin iedereen zich gevoels goed voelt
Ouders vinden zich in de richting de overheid collectief en overheid
Stichting is een collectief van ouders die de overheid in gesprek met de overheid
Stichting die overheid met de overheid
Ouders vinden zich gevoels goed met de overheid

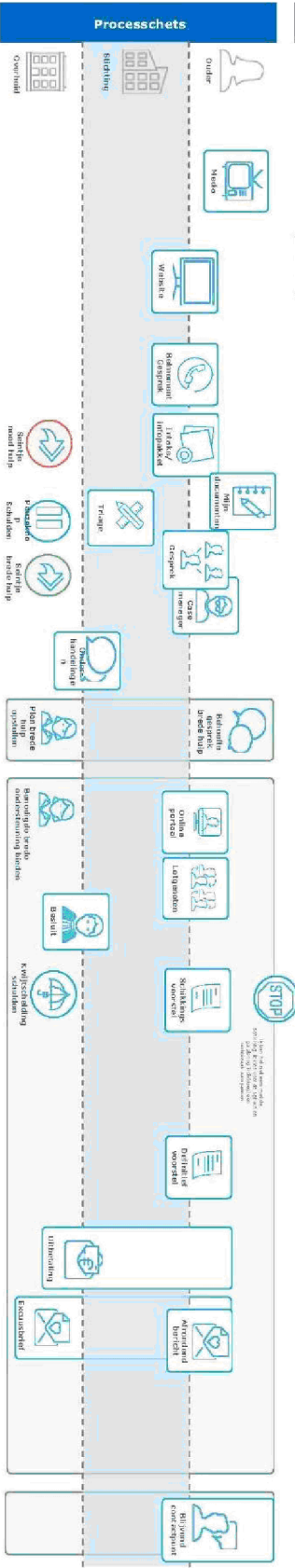
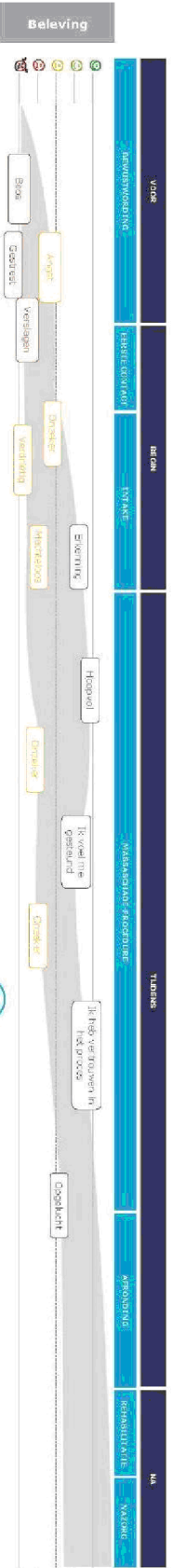


Table with 10 columns: Stichting, Overheid, Stichting, Overheid, Stichting, Overheid, Stichting, Overheid, Stichting, Overheid. Each cell contains a brief description of the role or action of that party in a specific phase.

Table with 4 columns: CAT. I, CAT. II, ONE PAGES, OVERIGE IDEEEN (uit ouder sessies). It lists various ideas and categories, with 'ONE PAGES' being the most prominent category.







Regering  
Verenigd Koninkrijk

Herijking hersteloperatie  
**Overleg**  
besluitvormende fase  
herijking  
10 november 2021