

Vergaderjaar 2020–2021

35 468

Wijziging van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen in verband met uitbreiding van de hardheidsclausule en invoering van een hardheidsregeling, een vangnetbepaling, een grondslag voor een compensatieregeling alsmede een O/GS-tegemoetkomingsregeling (Wet hardheidsaanpassing Awir)

F

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN –
TOESLAGEN EN DOUANE**

Aan de Voorzitter van de Eerste Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 29 september 2020

Bijgevoegd treft u de derde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag.

De Staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane,
A.C. van Huffelen

Derde Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag

Inleiding

Begin juli is de Wet hardheidsaanpassing Awir aangenomen, die een basis biedt voor het herstel van alle ouders die gedupeerd zijn in de kinderopvangtoeslagaffaire. Eind juli zijn vervolgens de beoordeling en betalingen uitgevoerd voor een eerste groep van 108 ouders. Sindsdien wordt parallel gewerkt aan het helpen van ouders in de meest acute probleemsituaties en het goed inrichten van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT).

Het goed helpen van alle gedupeerde ouders levert een dilemma op: ik wil dit samen met de ouders doen, op basis van hun verhaal en voorkeuren, en hen waar nodig écht helpen om hun leven weer op te kunnen pakken; maar ik wil ouders ook zo snel mogelijk helpen, en dit op een zorgvuldige manier doen. Helaas bijten deze uitgangspunten elkaar gedeeltelijk: goede dienstverlening en zorgvuldige beoordeling kost tijd. Bij het uitwerken van de aanpak en de daaruit volgende planning zoek ik constant naar een zo goed mogelijk evenwicht.

In deze Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag (VGR) informeer ik uw Kamer zowel over de stand van zaken van deze hersteloperatie, als over het programma om dienstverlening aan de ouders nu en in de toekomst te verbeteren. Ik richt mij daarbij op de onderwerpen waar nieuwe ontwikkelingen zijn of waar uw Kamer vragen bij gesteld heeft. Ik bouw daarin voort op mijn brief van 18 augustus 2020 en het Algemeen Overleg van 20 augustus 2020 waarin ik uw Kamer informeerde over de eerste uitbetalingen in de zomer en de extra inzet die nodig bleek om UHT te versterken.

Achtereenvolgens komen in deze VGR aan de orde: [1] de aanpak van de herbeoordelingen van ouders, inclusief de planning en het aantal ouders dat al in deze opstartperiode is geholpen; [2] de doorontwikkeling van UHT, inclusief de inrichting en keuzes die de basis vormen voor de nu gehanteerde planning en aanvullende keuzes voor het helpen van ouders in acute problemen; [3] de afspraken met gemeenten om samen te werken bij het helpen van gedupeerde ouders; [4] de conclusie van de herbeoordeling van de 8 CAF-onderzoeken waar ik uw Kamer eerder over heb geïnformeerd; [5] de voortgang van de brede hersteloperatie, inclusief de communicatie met ouders en de stand van zaken van de diverse commissies en onderzoeken; en [6] de stand van zaken van het verbeterprogramma en de vernieuwing van de dienstverlening richting de toekomst.

Bij deze voortgangsrapportage worden als bijlagen¹ meegezonden de brief aan de Nationale ombudsman rondom monitoring van de hersteloperatie, het Oudermanifest met mijn reactie daarop, het rapport «Doorlichting UHT» van de Boston Consulting Group en de lijsten afgeronde en nog lopende moties en toezeggingen. Van de 11 moties zijn er inmiddels 9 afgehandeld, 2 staan nog open. Van de 176 openstaande toezeggingen zijn er inmiddels 157 afgehandeld, 19 staan nog open. Tenslotte treft u ook aan de antwoorden² op de vragen van de heren Omtzigt en Snels over de vernietigde dossiers inclusief enkele bijlagen³.

¹ Ter inzage gelegd bij de Directie Inhoud.

² Ter inzage gelegd bij de Directie Inhoud.

³ Ter inzage gelegd bij de Directie Inhoud.

Inhoudsopgave	blz.
1. Aanpak herbeoordeling	4
1.1. Aanpak voor verschillende groepen ouders	4
1.2. Verwachte aantallen ouders die per periode kunnen worden geholpen	5
1.3. Communicatie over planning naar ouders	7
1.4. Status herbeoordelingen sinds de zomer	7
2. Doorontwikkeling herstelorganisatie	9
2.1. Onderzochte versnellingsopties	9
2.2. Hulp aan ouders in acute problemen	12
2.3. Doorlichting UHT	14
2.4. Nadere toelichting inrichting organisatie	14
3. Samenwerking met gemeenten	18
4. Herbeoordeling CAF-zaken	19
4.1. Herbeoordeling 8 CAF-zaken	19
4.2. Bevindingen naar aanleiding van CAF-Tonga	20
4.3. Gegevensaanlevering ADR	21
5. Voortgang brede operatie	22
5.1. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag	22
5.2. Panels	22
5.3. Commissies	23
5.4. Onderzoeken	24
5.5. Monitoring Nationale ombudsman	27
5.6. Oudergesprekken	28
5.7. Communicatie met ouders	28
5.8. Oudermanifest	29
5.9. Beschikbaarheid/inzage dossiers	31
5.10. Vernietigde dossiers	31
6. Verbeteren dienstverlening	32
6.1. Verbetertraject Kinderopvangtoeslag	32
6.2. Programma Vernieuwing Dienstverlening	33
6.3. Maatregelen Belastingplan	35
6.4. Alternatief toeslagstelsel	36
Bijlagen¹	
1. Rapport Doorlichting UHT van BCG	
2. Oudermanifest	
3. Brief met reactie op oudermanifest	
4. Brief aan No 16 juni 2020 monitoring	
5. Lijst 1 toezeggingen afgerond	
6. Lijst 2 toezeggingen lopend	
7. Lijst 3 moties afgerond	
8. Lijst 4 moties lopend	
9. Antwoorden Kamervragen Omtzigt	
i. Bijlage 1 Verklaring van vernietiging 2017 (vraag 11)	
ii. Bijlage 2 Verklaring van vernietiging 2018 (vraag 11)	
iii. Bijlage 3 Opdracht Belastingen (vraag 12)	
10. Antwoorden Kamervragen Snels	
i. Bijlage Notities (vraag 11)	

¹ Ter inzage gelegd bij de Directie Inhoud.

1. Aanpak herbeoordeling

1.1. Aanpak voor verschillende groepen ouders

De afgelopen weken is een methode voor de herbeoordeling van ouders ontwikkeld. Ik heb daarin een evenwicht gezocht tussen een goede dienstverlening en zorgvuldigheid enerzijds en snelle afhandeling anderzijds. Dit heeft geleid tot een planning voor de herbeoordeling van en hulp aan gedupeerde ouders. Hierbij worden volgens de planning de ouders die in acute problemen verkeren als eerste geholpen. Dit is vooral belangrijk om ouders duidelijkheid te kunnen geven en als richtpunt voor de organisatie.

Eerder is met uw Kamer afgesproken dat UHT in principe met ouders aan de slag gaat op volgorde van aanmelding, maar dat daarbij ouders in zeer schrijnende situaties met prioriteit behandeld worden. In de planning onderscheid ik drie groepen ouders, die ook in figuur 1 zijn weergegeven:

Figuur 1: Verschillende groepen ouders

	a	b	c
	Ouders in een acute probleemsituatie	Ouders in een zeer schrijnende situatie	Overige ouders die zich gemeld hebben voor herbeoordeling
Aantal ouders in beeld	~80 ouders	~170 ouders	~8.100 ouders
Toelichting	Ouders waarvoor een directe oplossing noodzakelijk is, bv. omdat ze anders uit huis gezet worden of geen boodschappen meer kunnen doen	Ouders die nu geen acuut probleem hebben, maar wel al jaren in een zeer schrijnende situatie zitten of hebben gezeten waardoor ze nu met prioriteit geholpen worden	Alle andere ouders, waarvan ~1.300 al contact heeft gehad met een persoonlijk zaakbehandelaar

- a. Allereerst ouders die nu in een acute probleemsituatie zitten. Dit betreft ouders waarvoor een directe oplossing noodzakelijk is, bijvoorbeeld omdat ze anders uit huis gezet worden of geen boodschappen meer kunnen doen. Het verhelpen van deze acute problemen heeft nu de grootste prioriteit en deze groep komt in de planning dan ook als eerste aan de beurt. De samenstelling van deze groep wil ik niet strikt afbakenen: vanuit het ouderpanel zijn voorbeelden aangedragen van ouders die als leidraad worden gebruikt, maar het belangrijkste kenmerk van deze groep is de acute hulpvraag van de ouder zelf. Momenteel zijn 84 ouders met een dergelijke acute probleemsituatie in beeld. De afgelopen weken is met alle ouders in deze groep contact geweest over de inzet die nodig is om het acute probleem waar mogelijk te verhelpen. Bij een aantal is dit ook al gelukt. In paragraaf 1.4 ga ik hier nader op in. Gezien de snelheid die nodig is om de acute problemen te verhelpen is een integrale beoordeling voor deze ouders niet altijd de beste oplossing, vanwege de doorlooptijd daarvan of vanwege een door de ouder gewenst uitstel. In de hulp aan deze ouders wil ik indien nodig dan ook afwijken van deze integrale beoordeling, echter altijd alleen met instemming van de ouder. In paragraaf 2.1 ga ik hier nader op in.
- b. De tweede groep betreft ouders die weliswaar nu geen acuut probleem hebben, maar de afgelopen jaren wel in een dermate schrijnende situatie zijn geweest dat ik ze nu met prioriteit wil helpen. Dit betreft bijvoorbeeld ouders die jarenlang enorme (financiële) problemen gehad hebben met grote gevolgen voor hun leven en dat van hun kinderen. Ook hier speelt het verhaal van de ouder zelf een belangrijke rol. Momenteel hebben zich 168 ouders in deze groep

gemeld of zijn door hun persoonlijk zaakbehandelaar aangemeld (exclusief de 84 in acute problemen).

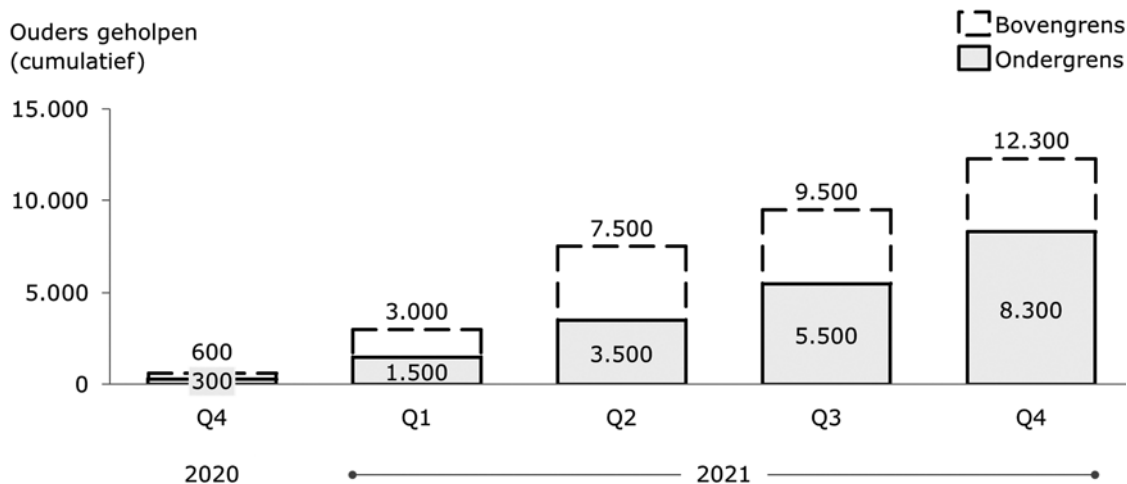
- c. De derde groep in de planning betreft alle andere ouders, waarbij het ook zaak is om ze zo spoedig mogelijk te behandelen, maar waar geen extra aanleiding is voor behandeling met prioriteit. Binnen deze groep geldt in principe dat gestart wordt op volgorde van aanmelding door de ouder. Uitzondering daarop zijn ouders die reeds een persoonlijk zaakbehandelaar toegewezen hebben gekregen. Gezien de verwachtingen bij deze ouders zullen zij – binnen de derde groep – als eerste behandeld worden. Dit biedt tevens ruimte om iedere persoonlijk zaakbehandelaar snel met extra ouders in gesprek te laten gaan. In totaal hebben zich in deze groep ~8.100 ouders gemeld (exclusief groep 1 en 2), waarvan ~1.300 reeds contact hebben gehad met een persoonlijk zaakbehandelaar.

In principe hebben de eerste twee groepen voorrang bij de behandeling. Doordat het écht helpen van ouders die in zeer schrijnende situaties zitten of hebben gezeten langer kan duren, en bij een deel van de derde groep de afgelopen maanden reeds voorwerk is gedaan, zal het in de praktijk kunnen gebeuren dat een aantal ouders in de derde groep uitbetaald wordt voordat dit voor alle ouders in de eerste twee groepen geldt. Daarnaast geldt dat groep 1 en 2 niet «gesloten» zijn: ook ouders die zich later aanmelden kunnen op basis van hun situatie in aanmerking komen om te worden opgenomen in groep 1 of 2 en met prioriteit te worden behandeld.

1.2. Verwachte aantallen ouders die de komende periode kunnen worden geholpen

Op basis van deze prioritering, de wettelijke kaders, de eerder afgesproken behandelaanpak en de optimalisering van de inrichting van de organisatie heeft UHT een indicatieve planning gemaakt voor de rest van de hersteloperatie. Figuur 2 geeft een visueel overzicht van deze planning.

Figuur 2: Planning Hersteloperatie



Deze planning is per definitie een inschatting: er is nog geen maandenlange ervaring met het helpen van grote groepen ouders waardoor de onderliggende cijfers volledig tot stilstand zijn gekomen. Daarnaast zijn er meerdere interne en externe risico's die de planning kunnen beïnvloeden. Zo moeten de geworven en te werven medewerkers voldoende gebonden en behouden worden, bestaat de kans dat door de COVID19-epidemie het

ziekteverzuim flink zal toenemen en is het van groot belang dat de vereiste ICT-tools tijdig worden opgeleverd om vertragend handmatig werk te vervangen. Ik leg mij er maximaal op toe om deze risico's te adresseren of anderszins te mitigeren.

De onzekerheden die hierdoor onvermijdelijk in de planning zitten, gecombineerd met de wens om zeker geen onrealistische verwachtingen te wekken bij ouders, maken dat we in de planning ruime bandbreedtes aanhouden. Naar mate de organisatie meer ervaring opdoet verwacht ik, in volgende voortgangsrapportages, steeds meer zekerheid in de planning te kunnen brengen. Voor deze planning is wel al in detail gekeken naar de verwachte tijdsbesteding vanuit verschillende betrokkenen in de herstelorganisatie voor de beoordeling van verschillende groepen ouders. In paragraaf 2.2 ga ik hier nader op in.

Ik had graag gewild dat ik kon aankondigen dat ouders heel veel sneller geholpen kunnen worden. Dit is helaas niet mogelijk zonder afbreuk te doen aan centrale uitgangspunten die met uw Kamer zijn afgesproken bij de wetsbehandeling: een persoonlijke beoordeling gericht op de situatie van de ouders; integrale hulp waarbij direct naar alle regelingen en alle jaren wordt gekeken, en inzetten op het écht helpen van ouders – samen met gemeenten – om hun leven weer op te kunnen pakken. Daarbij is het ook belangrijk de ouders de tijd te geven om de verschillende gesprekken zorgvuldig door te kunnen maken. Voldoen aan deze belangrijke uitgangspunten betekent dat het helpen van ouders langer duurt dan eerder gedacht.

Zoals besproken heb ik wel onderzocht welke opties ik zie voor verdere versnelling. In paragraaf 2.2 ga ik hier nader op in. In deze planning is uitgegaan van een volle inzet op één van deze opties, namelijk om maximaal de ruimte binnen de wettelijke kaders te benutten om ruimhartig te beoordelen. Dit betekent dat bij ouders met een aannemelijk verhaal slechts een lichte toets nodig is en niet vele uren of dagen besteed worden aan een reconstructie van de persoonlijke situatie in het verleden en de uitvoerige controle daarop. Implicatie hiervan is uiteraard ook dat het kan gebeuren dat een aantal ouders wellicht meer geld krijgt dan het geval zou zijn bij een uitvoerige reconstructie en controle.

Uit deze planning volgt een aantal conclusies:

- Alle ouders die nu in acute probleemsituaties zitten, of in het verleden in zeer schrijnende situaties hebben gezeten (groep 1 en 2) zullen – voor zover nu in beeld – voor het eind van het jaar geholpen worden. Of dit ook betekent dat al deze ouders geld ontvangen hebben en dat hun herstel is «afgerond», valt nog niet te zeggen. Dit hangt namelijk ook af van de precieze (aanvullende) hulpvraag van de ouder en de snelheid die een ouder zelf wenst. Voor zover het binnen de beïnvloedingssfeer van UHT ligt, zal de herbeoordeling voor deze ouders echter zijn afgerond. UHT zorgt er daarbij in het bijzonder voor dat geen van deze ouders begin december acute financiële problemen heeft.
- Vanaf begin november zal UHT zodanig versterkt zijn – in termen van bemensing, processen en inrichting – dat gestart kan worden met de hulp aan grotere groepen ouders. Dit vertaalt zich niet direct in «maximale snelheid». Zowel doordat zich in de eerste twee groepen bovengemiddeld veel ouders bevinden met complexe en aanvullende hulpvragen, als het feit dat rekening moet houden met een leercurve voor de organisatie. Concreet betekent dit dat tussen november en februari sprake is van een toenemend aantal beoordelingen per maand, oplopend van ~200 in november tot 600–1000 vanaf februari. Zodra UHT op sterkte is kijk ik ook of de capaciteit in de eerste periode vergroot kan worden (en de uitgaven daarmee in de tijd naar voren

gehaald kunnen worden). In de bovengrens van de huidige planning is hier reeds rekening mee gehouden. Ik wil dit wel koppelen aan het vermogen van de organisatie om deze extra capaciteit effectief te benutten. Ik neem dit mee in de updates van de planning in de komende voortgangsrapportages, en zal dit indien nodig betrekken bij de voorjaarsbesluitvorming.

- Het is een belangrijk doel voor UHT om alle ouders die zich tot nu toe gemeld hebben, of anderszins bij de Belastingdienst in beeld zijn, zo snel mogelijk te helpen. Op basis van deze planning verwacht ik dat 8.300 ouders uiterlijk in de tweede helft van 2021 geholpen zullen zijn, en alles is erop gericht om de ouders die zich voor 1 juli 2020 gemeld hebben zoveel mogelijk eind Q2 2021 geholpen te hebben.
- Verschillende leden van uw Kamer hebben gevraagd naar de «einddatum» van de hersteloperatie. Ik kan hier geen exacte datum voor geven. Zowel omdat in de wet is vastgelegd dat ouders zich nog tot 2023 kunnen aanmelden, als omdat niet op voorhand te zeggen is hoeveel ouders überhaupt herbeoordeeld willen worden. Ik ga er wel vanuit dat dit er meer zullen zijn dan de ~8.300 die zich momenteel gemeld hebben – en zal ook actief inzetten op het bereiken van andere ouders.

1.3. Communicatie over planning naar ouders

Los van de planning in «groepen» en «getallen» is de begrijpelijke wens van veel ouders ook om te weten waar ze persoonlijk op kunnen rekenen. Ondanks alle onzekerheden die bij een indicatieve planning horen wil ik heel graag aan deze wens tegemoetkomen. Concreet betekent dit dat alle ouders die zich tot nu toe hebben gemeld in de maanden oktober en november hierover geïnformeerd zullen worden. Voor ouders waarvan UHT dit jaar met de beoordeling aanvangt zal dit een indicatie op maandniveau zijn («we gaan in november met uw zaak aan de slag»). Dit jaar ligt de focus op het helpen van alle ouders in acute nood en ouders in zeer schrijnende situaties. Ouders die in het eerste kwartaal van 2021 aan de beurt zijn volgens de planning worden op kwartaalniveau geïnformeerd («we gaan tussen januari en maart met uw zaak aan de slag»). Hier zitten in elk geval alle ouders bij die al contact met een persoonlijk zaakbehandelaar hebben. Ouders waarvan de beoordeling naar alle waarschijnlijkheid pas na Q1 2021 zal starten zullen hier ook over geïnformeerd worden, en krijgen vervolgens begin 2021 een preciezere indicatie van de start van hun traject. In de communicatie naar ouders zullen wij ouders erop attenderen dat als zij zich in een acute of zeer schrijnende situatie bevinden, zij dit kunnen melden en met prioriteit geholpen zullen worden.

1.4. Status herbeoordeling sinds de zomer

Ouders in acute probleemsituaties

Zoals eerder met uw Kamer besproken betekent de extra tijd die nodig is om UHT te versterken niet dat er in de tussentijd helemaal geen ouders geholpen worden. In tegendeel, de afgelopen periode is hard gewerkt om specifiek voor ouders in acute probleemsituaties (groep 1, zie hierboven) de hulp te bieden die op korte termijn nodig is.

Binnen UHT is een speciaal team ingericht om deze ouders te helpen. Met alle 84 ouders in acute problemen die nu bekend zijn is direct contact gezocht om te kijken wat nodig is om het acute probleem op te lossen. Waar mogelijk is hier gestreefd naar een snelle integrale beoordeling, maar indien dit niet snel genoeg mogelijk was, is een eerste betaling gedaan als onderdeel van de compensatie of tegemoetkoming. Deze

eerste betaling hoeft gegarandeerd nooit terugbetaald te worden. Zie paragraaf 2.2 voor een toelichting hierop. Ook is vaak op verzoek van de ouders contact gelegd met andere instanties, zoals gemeenten of banken, om gezamenlijk tot een snelle oplossing te komen.

Op deze manier is bij 18 van de 84 ouders inmiddels het acute financiële probleem verkleind, waarvan in 6 situaties met een integrale beoordeling en in 12 situaties met een eerste betaling. Met de overige ouders loopt het gesprek om op zeer korte termijn tot een oplossing te komen. Bij ~50 ouders gaat het daarbij ook over niet-financiële nood.

De gesprekken met deze ouders illustreren op dagelijkse basis hoe belangrijk het is om hen snel te helpen. Voorbeelden van ouders in acute problemen, die de afgelopen weken zijn geholpen, zijn: een ouder die geen geld had om zijn ongeneeslijk zieke vader in het buitenland nog een laatste keer te bezoeken en die dit na een eerste betaling wel kan doen; een ouder die al jaren geen kleren of meubilair voor haar kinderen had kunnen kopen en die dit na een eerste betaling wel kan doen, waarbij samengewerkt is met haar bewindvoerder om te zorgen dat dit geld ook voor dit doel beschikbaar is gekomen; en een ouder die medische zorg nodig had maar deze zorg meed vanwege het niet kunnen betalen van de zorgverzekering, waarvoor met een eerste betaling de achterstallige zorgpremie is betaald.

Het verder integraal helpen van deze ouders (ook als nu slechts een eerste betaling heeft plaatsgevonden), en de ouders die in zeer schrijnende situaties hebben gezeten, is tot het eind van het jaar de topprioriteit van UHT tot deze groep helemaal geholpen is.

Uitbetaling 108 ouders in de zomer

Zoals eerder gemeld is het gelukt om in juli 108 ouders uit te betalen op basis van een voorlopige beschikking. Aan deze ouders worden definitieve beschikkingen verstuurd met dagtekening 29 sept 2020. Deze definitieve beschikkingen zijn in geen van de gevallen lager dan de voorlopige beschikking. De ouders ontvangen de beschikking, de compensatieberekening en een bijlage waarin het proces voor het verzoeken tot aanvullende compensatie voor werkelijke schade staat uitgelegd. Met alle ouders wordt ook persoonlijk contact opgenomen om de beschikking toe te lichten.

Stand van zaken CAF 11

Zoals ik uw Kamer in mijn brief⁴ van 28 april 2020 heb aangegeven, hebben alle ouders uit CAF-11, die een aanspraak hadden op compensatie en waarvan de contactgegevens bekend zijn, compensatie ontvangen. Van deze ouders hebben 55 ouders een bezwaar ingediend, waarbij in veel gevallen expliciet of impliciet ook een beroep wordt gedaan op de Commissie Werkelijke Schade, die ten tijde van het indienen van de bezwaren nog niet operationeel was. Deze bezwaren worden momenteel bekeken en doorgeleid naar de Bezwaarschriftenadviescommissie en/of de Commissie Werkelijke Schade. Waar nodig overleggen deze commissies onderling over het te volgen proces om ouders optimaal te helpen.

⁴ Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 630.

2. Doorontwikkeling hersteloperatie

De planning en aanpak zoals hierboven beschreven veronderstelt een robuust ingerichte organisatie die in staat is om de benodigde dienstverlening, snelheid en zorgvuldigheid te kunnen bieden. In mijn brief van 18 augustus jl. informeerde ik u al dat nog extra werk nodig is om dit punt begin november te bereiken. Sindsdien is op dit vlak veel voortgang geboekt, waarover ik u hier informeer

2.1. Onderzochte versnellingsopties

Zoals eerder aangegeven heb ik, gezien de wens om ouders snel duidelijkheid te geven, de mogelijkheden onderzocht voor versnelling van de beoordeling en uitbetaling aan ouders. Er is een groot aantal opties geïnventariseerd om het proces van beoordelen en uitbetalen te versnellen. In vrijwel elke versnellingsvariant wordt er ingeleverd op andere belangrijke uitgangspunten van de hersteloperatie zoals de zorgvuldigheid of het recht doen aan de individuele situatie van de ouder. Van de verschillende opties zijn er vier uitgebreider onderzocht. Daarbij is rekening gehouden met de wens om zowel ingrijpende als minder ingrijpende opties nader te bezien.

Ik beschrijf eerst de drie opties die wat mij betreft niet passen bij de gezamenlijke ambitie en aanpak zoals vastgesteld bij de wetsbehandeling.

1. Het compenseren van alle gedupeerde ouders via de compensatieregeling

In deze optie zou het onderscheid tussen verschillende regelingen, zoals vastgelegd in de wet, losgelaten worden. Alle ouders die zich melden worden dan behandeld alsof reeds op groepsniveau is vastgesteld dat ze institutioneel vooringenomen zijn behandeld. Na een check of ze niet evident geen recht hebben zouden ze dan ook allemaal de compensatieregeling krijgen. UHT kan dan direct beginnen met de beoordeling, zonder te hoeven toetsen voor welke regeling een ouder in aanmerking komt. De behandeltijd kan daardoor, na implementatie van alle randvoorwaarden, potentieel met 40–50% worden versneld. Daar staat tegenover dat het principiële onderscheid tussen het compenseren voor een institutioneel vooringenomen behandeling door de uitvoering enerzijds en het herstellen van de gevolgen van een te stringente wetgeving anderzijds, wordt losgelaten. Gezien het verschil in positie vind ik het niet passend dat beide groepen op dezelfde wijze worden gecompenseerd. Dit is ook niet de opzet van de herstelwetgeving en om onrechtmatige betalingen te voorkomen, zou de wet hiervoor dan ook moeten worden aangepast. Voor een belangrijk deel van de ouders zou dit betekenen dat afhandeling pas kan plaatsvinden als de nieuwe wetgeving is vastgesteld. De tijdswinst van een korter beoordelingsproces valt daarmee gedeeltelijk weg tegen de tijd van een wetgevingstraject en de vertraging die dit oplevert. Wat uiteindelijk over zou blijven als tijdswinst voor de groep ouders die nu in beeld is hangt af van hoe lang het aanpassen van de wetgeving kost; de inschatting is dat deze optie hoogstens 2–3 maanden versnelling oplevert ten opzichte van de huidige inschatting voor 2021, met in eerste instantie een vertraging van enkele maanden. Ten slotte leidt deze optie, bij grove benadering, tot een overschrijding van tenminste € 60–120 mln. op het herstelbudget.

2. Het verder standaardiseren van het beoordelingsproces

In deze optie zou het maatwerk en de gesprekken met individuele ouders geschrapt worden. In plaats daarvan worden de beoordelingskaders verder uitgewerkt in standaard check-lijsten. Op basis van het doorlopen van de vragen op deze lijst wordt het recht op en de hoogte van herstel gestandaardiseerd vastgesteld. Deze optie leidt naar de huidige inschatting tot een versnelling van circa 25% van de behandeltijd. Het grote nadeel van deze optie is dat deze niet strookt met de belofte die ik aan uw Kamer heb gedaan om rekening te houden met de individuele situatie van de ouder en een persoonlijke behandeling te bieden. Daarmee kan ik geen maatwerk leveren om recht te doen aan de individuele ouder. Daarom heb ik deze optie laten vervallen.

3. Alle door de hardheid van het stelsel gedupeerde ouders krijgen 100% toeslag

In deze optie krijgen de ouders die niet in aanmerking komen voor compensatie geen proportioneel deel van de toeslag of een passende matiging van de terugvordering, maar kennen we standaard 100% toeslag toe op basis van de laatste voorschotbeschikking. De afhandeling kan met deze optie worden versneld omdat ouders en de herstelorganisatie niet meer op zoek hoeven naar bewijzen dat de kosten voor kinderopvang daadwerkelijk zijn betaald of naar bewijzen omtrent de individuele omstandigheden waarmee de passende omvang van de matiging van de terugvordering kan worden bepaald. Als vaststaat dat de ouder de dupe is van een hardheid van het stelsel wordt uitsluitend nog getoetst of er sprake is van evident geen recht op toeslag. Zo niet, dan wordt standaard 100% van de laatste voorschotbeschikking toegekend. Hierdoor zou een potentiële versnelling van 20 tot 30% per beoordeling worden bereikt. Ook deze optie heeft een aantal nadelen. Zo kan onder ouders een gevoel van ongelijkheid ontstaan, omdat ouders in verschillende situaties dezelfde tegemoetkoming krijgen. Verder is voor deze optie een wetswijziging nodig om onrechtmatige betalingen te voorkomen. Deze optie zou namelijk leiden tot een grote mate van onrechtmatigheid, omdat ouders meer KOT krijgen dan waar zij ook op basis van de huidige wet- en regelgeving recht op zouden hebben. Daarnaast zou nieuwe wetgeving voor een groot deel van de ouders een additionele vertraging van maanden betekenen, terwijl we ouders juist op korte termijn willen helpen. Om deze redenen heb ik deze optie laten vervallen.

Alles overwegende heb ik wel gekozen voor de volgende versnellings-optie:

4. Uitgaan van het verhaal van de ouder en een lichte toets

Het verhaal van de ouder is in deze optie het vertrekpunt voor beoordeling en toekenning. Wanneer dit verhaal aannemelijk is, doen we uitsluitend een lichte toets (geen volledige reconstructie) op de aannemelijkheid. Hierdoor wordt een potentiële versnelling van de totale operatie van tussen de 15–20% bereikt. De grootste tijdswinst wordt behaald voor oudere jaren, waarin het dossier vaak minder compleet/ inzichtelijk is. Wel is belangrijk om te beseffen dat altijd situaties blijven bestaan, waar toekenning op basis van het verhaal van de ouder niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat de ouder hier zelf geen enkele indicatie van kan geven of er duidelijke aanwijzingen zijn dat het verhaal van de ouder niet klopt.

Deze optie past volledig binnen de huidige kaders en filosofie van de hersteloperatie waarin wordt uitgegaan van een ruimhartige benadering. Het is dus niet zozeer een rigoureuze verandering, maar meer een

concretiseringslag binnen deze kaders. Kernpunt van deze optie is dat geen aanvullende bewijsmiddelen worden gevraagd wanneer de gepresenteerde feiten door de ouder voldoende aannemelijk zijn. Ook wordt rekening gehouden met de moeilijke bewijspositie met betrekking tot oudere jaren waarover vaak beperktere informatie aanwezig is. Door alleen nadere bewijsmiddelen te vragen waar voldoende twijfel bestaat over de feiten, kan tevens de capaciteit van UHT zo gericht mogelijk worden ingezet.

Voordeel van deze optie is dat een versnelling op korte termijn kan worden gerealiseerd doordat geen nieuwe wetgeving nodig is. De belangrijkste consequentie van deze optie is dat het kan gebeuren dat een afwijking bestaat tussen de toekenning die uitgekeerd wordt na een lichte toets op het verhaal van de ouder, en de toekenning die uitgekeerd zou zijn na een gedetailleerde reconstructie van en controle op het verhaal van de ouder. Waar dit in het nadeel van de ouder uit kan vallen wil ik dit mitigeren, door de persoonlijk zaakbehandelaars op te leiden om dergelijke situaties te kunnen herkennen en ouders die twifelen alle hulp te bieden om gezamenlijk wel een (gedeeltelijke) reconstructie te doen. Maar andersom wil ik met deze optie wel het risico accepteren dat er ouders zullen zijn die in de praktijk meer toekenning krijgen dan waar ze wellicht na een gedetailleerde reconstructie en controle zouden hebben gekregen.

In de planning zoals beschreven in hoofdstuk 1 is dan ook uitgegaan van het doorvoeren van deze versnellingsoptie. Voor deze planning – en het onderzoeken van deze versnellingsopties – is in detail uitgezocht waaraan in het herstelproces tijd wordt besteed en waar mogelijkheden bestaan om de tijd te verkorten. Figuur 3 geeft een beeld van de voornaamste processtappen en de indicatieve tijd die hiervoor nodig is.

Figuur 3: Indicatie behandeltime per ouder voor herstelactiviteiten



Mijn belangrijkste conclusie uit figuur 3 is dat – na toepassing van de gekozen versnellingsoptie, optie 4 – verdere versnelling in het proces niet mogelijk is zonder afbreuk te doen aan de centrale uitgangspunten van de hersteloperatie. De voornaamste tijdsbesteding in het herstelproces zit namelijk in het individuele contact en maatwerk richting ouders inclusief het indien nodig helpen van ouders met aanvullende hulpvragen bij derden (~15-20%), in het verzamelen van informatie om de situatie van de ouders in kaart te brengen en het verhaal van de ouder te bevestigen (~30%), in het waarborgen van de consistentie en zorgvuldigheid van de beoordeling, zeker bij zaken waarin de ouder op basis van de regelingen geen (volledig) herstel kan krijgen (~40%), en in het vormgeven van een

persoonlijke betaling rekening houdend met de situatie van de ouder (~10–15%). Het versnellen van deze activiteiten doet dus ofwel afbreuk aan de maatwerk hulp die we de ouder bieden ofwel aan de zorgvuldige, individuele beoordeling van de situatie van de ouder. Dit loslaten zou niet in lijn zijn met de afspraken die ik eerder met uw Kamer heb gemaakt en met de regelingen die ten behoeve van de hersteloperatie zijn ontworpen.

Wel streef ik naar het blijven verbeteren van de interne processen van UHT waardoor de komende maanden de tijdbesteding per processtap toch nog (iets) omlaag kan. In de planning is hier al rekening mee gehouden door uit te gaan van een leercurve tussen november en maart 2021.

2.2. Hulp aan ouders in acute problemen

Met uw Kamer is in het Algemeen Overleg van 20 augustus jl. ook specifiek gesproken over opties om ouders in acute problemen goed te kunnen helpen. Momenteel is UHT bezig om deze groep te helpen. Dat is voor 18 ouders met een acuut financieel probleem inmiddels gelukt (zie paragraaf 1.4). Bij de hulp aan deze groep ouders wil ik hulp in vier stappen bieden, die gedeeltelijk afwijken van het proces zoals afgesproken voor de reguliere beoordeling.

De eerste stap is een gesprek met deze ouders om in kaart te brengen wat hun acute hulpvraag is, en welke instantie of instanties nodig zijn om dit probleem te verhelpen, zoals gemeenten of woningcorporaties. UHT zorgt ervoor dat dit contact met andere instanties gelegd wordt en waar mogelijk met voldoende urgentie opvolging krijgt.

De tweede stap is om te bezien of een snelle integrale beoordeling mogelijk is, zodat de acute financiële noodsituatie binnen UHT wordt opgelost door uitbetaling van compensatie, hardheidstegemoetkoming en/of OGS-tegemoetkoming. Het heeft altijd de voorkeur om een ouder zo spoedig mogelijk volledige duidelijkheid te geven. Dit is echter niet altijd mogelijk, doordat integrale beoordeling te veel tijd in beslag neemt terwijl een noodsituatie om direct ingrijpen vraagt. Ook de persoonlijke situatie van ouders maakt dat een snelle integrale beoordeling niet altijd in hun belang is, bijvoorbeeld als dit lopende overleggen met de schuldhulpverlening of schuldeisers doorkruist.

Voor ouders waarvoor een snelle integrale beoordeling geen optie is, is de derde stap om het acute financiële probleem met een eerste betaling te verhelpen. Na een lichte toets of een ouder binnen een van de regelingen past, wordt overgegaan tot een spoedbetaling van een bedrag waarop de ouder in ieder geval recht heeft. Dit betreft expliciet een eerste betaling als onderdeel van de compensatie of tegemoetkoming, die een ouder onder geen beding ooit hoeft terug te betalen. Deze garantie wordt richting ouders ook expliciet vastgelegd. Ook nadat de acute financiële noodsituatie verholpen is wordt wel gewaarborgd dat zo spoedig mogelijk na de eerste betaling de volledige integrale beoordeling wordt afgerond. Op deze manier hebben deze ouders alsnog snel volledige duidelijkheid, en wordt een minimale inbreuk gedaan op het afgesproken reguliere beoordelingsproces. Hiermee geef ik ook invulling aan de toezegging aan het lid Ladders bij het AO op 20 augustus jl. Om dit proces niet te compliceren wil ik deze mogelijkheid alleen openstellen voor ouders in acute probleemsituaties. Voor de hersteloperatie als geheel – en voor het streven naar duidelijkheid voor alle ouders – leidt deze extra tussenstap namelijk tot extra werk en daarmee een vertraging.

Als vierde stap en sluitstuk voor de hulp aan ouders in acute financiële noodsituaties wil ik ten slotte een incidentele noodvoorziening instellen. Hiermee geef ik invulling aan de toezegging aan het lid Omtzigt om mensen in acute financiële nood een oplossing te bieden. Deze noodvoorziening is bedoeld voor ouders die acute financiële problemen hebben als gevolg van de problemen rondom de kinderopvangtoeslag en waar de hierboven genoemde stappen niet met voldoende snelheid mogelijk zijn. Het gaat dan om de situatie waarin deze ouders op dit moment geen financiële middelen hebben om bepaalde noodzakelijke uitgaven te doen, zoals medicijnen of huur. Ik geef met deze stap ook invulling aan de wens van het ouderpanel om een voorziening voor kinderen te treffen, want ook acute uitgaven voor schoolspullen of een schoolreisje komen in aanmerking.

De noodvoorziening betreft in principe een bedrag ten hoogste van € 500 per aanvrager. In incidentele situaties waarbij een bedrag van € 500 niet voldoende is om de acute financiële problemen op te lossen en daardoor een onredelijke en onbillijke situatie blijft bestaan, kan een hoger bedrag worden uitgekeerd. Ik informeer u bij deze eveneens over het feit dat ik, gelet op de urgentie en waar nodig, reeds op basis van artikel 2.27, tweede lid, van de CW 2016, ben begonnen met het uitkeren van gelden uit de noodvoorziening, vooruitlopend op de formele goedkeuring door de beide Kamers. Ik realiseer me dat deze eerste betalingen daarmee formeel niet rechtmatig zijn uitgevoerd. Gezien de urgentie en het belang van de betrokken ouders acht ik dit billijk. Voor deze noodvoorziening wordt in 2020 € 100.000 gereserveerd binnen de beschikbare middelen voor Toeslagen. Hiermee verwacht ik ten minste 200 ouders met acute problematiek te kunnen helpen. Dit zal budgettair verwerkt worden met de tweede suppletore begroting 2020. Het beleidsbesluit waarin ik deze regeling uitwerk wordt op korte termijn gepubliceerd.

Een uitkering binnen de noodvoorziening wordt op geen enkele wijze verrekend met openstaande toeslag- of belastingschulden. Ook zal het bedrag van de noodvoorziening op een later moment niet in mindering worden gebracht op het bedrag aan compensatie of tegemoetkoming. De toegekende noodvoorziening op grond van deze regeling vormt geen inkomen uit werk en woning (box 1) in de zin van de Wet IB 2001. Het bedrag vindt namelijk niet zijn grond in een bron van inkomen. Dit houdt in dat de ouder geen belasting hoeft te betalen over dit bedrag.

De procedure voor het toekennen van de noodvoorziening begint wanneer de ouder zich bij UHT meldt met een acuut financieel probleem, de voorzitter van het ouderpanel een dergelijke situatie bij UHT meldt of wanneer UHT hierover op een andere wijze signalen ontvangt. Aangevragen zaken worden met spoed binnen 24 uur behandeld. De voorzitter van het ouderpanel kan gevraagd en ongevraagd advies geven over de afhandeling van het verzoek, dit gebeurt vanzelfsprekend vertrouwelijk en wordt in beginsel opgevolgd. UHT voert alleen een lichte toets uit of er sprake is van een situatie waarin evident geen recht bestond op kinderopvangtoeslag.

Ik wil dit extra instrument creëren om zeker te stellen dat snelheid nooit de beperkende factor kan zijn bij de hulp aan ouders in acute problemen. Tegelijkertijd is mijn verwachting – en de praktijk van de afgelopen weken – dat ook een eerste betaling vaak al heel snel uitgevoerd kan worden, waardoor de noodvoorziening slechts in uitzonderlijke situaties aangesproken zal hoeven worden.

2.3. Doorlichting UHT

Zoals toegezegd aan uw Kamer is de inrichting en werking van UHT doorgelicht door een externe partij. Deze doorlichting is uitgevoerd door de Boston Consulting Group (BCG) en recent afgerond. Het eindrapport van BCG is als bijlage bij deze VGR meegestuurd.

De doorlichting bevestigt de inzichten die ik in beknopte vorm al in augustus met u heb gedeeld: dat de goede opstart van de hersteloperatie meer tijd vraagt dan verwacht en dat de cruciale organisatorische randvoorwaarden nog onvoldoende zijn gerealiseerd, met name op de gebieden van personeel, processen, IT/IV en besturing. BCG schat in dat – indien ervoor wordt gekozen de beschikbare capaciteit in te zetten om zoveel mogelijk ouders te helpen (bijvoorbeeld door met minder complexe situaties te starten) – eind 2020 maximaal 1.000 ouders geholpen kunnen zijn. Indien er echter voor wordt gekozen om met name ouders te helpen in de meest acute of schrijnende situatie schat BCG in dat er eind 2020 enkele honderden ouders geholpen kunnen zijn. Dit is consistent met de planning zoals in hoofdstuk 1 beschreven.

Ik ben BCG erkentelijk voor de doorwrochte doorlichting van de herstelorganisatie. Het onderzoek belicht de positieve kanten, bijvoorbeeld de bevoegenheid waarmee medewerkers aan de hersteloperatie werken en het feit dat eerste resultaten zijn geboekt, waaronder de eerste 108 betalingen. Tegelijkertijd maakt de doorlichting heel duidelijk dat de herstelorganisatie nog niet voldoende robuust is en dat er verbeteringen moeten worden doorgevoerd.

Ik neem de aanbevelingen ter harte en een groot deel daarvan heeft UHT inmiddels doorgevoerd. De vijf hoofdaanbevelingen zijn allemaal doorgevoerd en de manier waarop dit is gedaan vormt de basis voor deze voortgangsrapportage. Het goed inrichten van UHT voordat de hulp aan grote aantallen ouders wordt gestart (hoofdaanbeveling 1) en het ontwerp van een planning op basis van prioriteiten en mogelijkheden (hoofdaanbeveling 2) vormen de basis voor de planning in hoofdstuk 1. Het versterken van de escalatiemogelijkheden voor UHT (hoofdaanbeveling 3) is gerealiseerd, onder andere door de agenda van het Strategisch Crisisteam meer te richten op het bespreken van dilemma's in de uitvoering t.o.v. de beleidsvragen die vóór juli centraal stonden, en door een specifieke programmadirecteur te benoemen die belast is met de koppeling tussen beleid en uitvoering in de hersteloperatie. Het inrichten van specialistische teams om persoonlijk zaakbehandelaars te ondersteunen (hoofdaanbeveling 4) is gestart. Deze teams zijn gevormd en worden richting begin november verder versterkt en ingebed in de werkprocessen. Het onderzoeken van versnellingsopties (hoofdaanbeveling 5) heeft plaatsgevonden (zie paragraaf 2.1).

2.4. Nadere toelichting inrichting organisatie

Personeel

Ook de specifieke aanbevelingen van BCG neem ik ter harte. De aanbevelingen op gebied van «personeel» zijn inmiddels doorgevoerd of worden doorgevoerd. Uitzondering is de aanbeveling om ook buiten de Belastingdienst te werven voor vaktechnische ondersteuning: het is inmiddels gelukt om hiervoor voldoende capaciteit binnen de Belastingdienst te vinden en deze Vaktechnisch Coördinatoren spelen een centrale rol in de versterking van UHT richting begin november.

Tijdens het debat over de Wet hardheidsaanpassing Awir op 17 juni jl. heeft het lid Omtzigt mij gevraagd ernaar te streven om eind van de zomer een volledig operationele organisatie te hebben. Ik heb toen aangegeven dat we per 1 september volledig bemenst wilden zijn. Op basis van de toenmalige targets voor de bemensing van de herstelorganisatie hebben we hier nagenoeg aan voldaan: 93% van de oorspronkelijke posities waren per 1 september vervuld. Dat niet alle posities waren vervuld, had voor een deel te maken met nog ontbrekende cruciale functies op met name vaktechnisch gebied. Die zijn inmiddels vervuld door inzet vanuit de Belastingdienst.

Tegelijkertijd is in het kader van de versterking van UHT recent besloten om de interne rolverdeling aan te passen om meer snelheid en kwaliteit van dienstverlening te kunnen bieden, ook conform de aanbeveling uit het rapport van BCG. In de oorspronkelijke inrichting was een persoonlijk zaakbehandelaar verantwoordelijk voor het volledige integrale proces, van dossiervorming tot eventuele aanvullende hulpvragen, met beoordeling door het management na een toets door de vaktechnische lijn. Inmiddels worden meer specialistische teams ingericht om de zaakbehandelaars op verschillende manieren te ondersteunen. De persoonlijk zaakbehandelaar is en blijft de spil in het proces en het individuele aanspreekpunt voor ouders, die samen met hen, hun verhaal in kaart brengt en hen gedurende het hele proces bijstaat met informatie, hulp en adviezen. Achter de schermen kan de persoonlijk zaakbehandelaar vervolgens beroep doen op een speciaal team voor complexe informatiebehoeften uit de systemen, een speciaal team dat volledig thuis is in de wetgeving en kaders om snel ruimhartige beoordelingen te kunnen doen, en een speciaal team met expertise op gebied van aanvullende hulpvragen (bij derden) vanuit ouders. Momenteel wordt de werkverdeling en werving aangepast aan deze nieuwe rollen en wordt in kaart gebracht op welke specifieke punten nog kwalitatieve of kwantitatieve versterking nodig is. De voornaamste actie richting begin november is daarnaast om alle medewerkers volledig op te leiden en te trainen voor hun (aangepaste) rol.

Naast deze brede aanpassing in de rolverdeling is het management van UHT versterkt. Twee extra MT-leden zijn gestart om extra management aandacht te kunnen geven aan de vaktechnische lijn, de aanvullende hulpvragen (bij derden) vanuit ouders en de hulp aan ouders in acute probleemsituaties. Daarnaast start op 1 oktober de nieuwe directeur UHT.

Het lid Nijboer heeft zijn zorgen geuit bij motie⁵ over de diversiteit bij de werving van nieuwe medewerkers voor UHT. De Belastingdienst streeft naar diversiteit en op verschillende manieren wordt hieraan gewerkt. Bijvoorbeeld door te werven via specifieke netwerken en trainingen die bijdragen aan een zorgvuldig selectieproces. Dit gebeurt ook bij de werving en selectie van de medewerkers voor UHT. Voor de werving en selectie wordt ook een beroep gedaan op de tijdelijke inzet van mensen die al bij de Belastingdienst werken, en diverse achtergronden hebben.

Uit cijfers van BZK, die zij verzamelen door de koppeling van bestanden, blijkt dat de basispopulatie van Toeslagen een diverse achtergrond kent. In 2019 bestond 26,6% van het personeelsbestand uit personen met een niet-westerse migratie achtergrond en 11,4% uit personen met westerse migratieachtergrond. De man-vrouw verhouding was 61,31% en 38,69% ultimo 2019, waarbij het aandeel vrouwen gestaag toeneemt. Ook zie je een grote diversiteit terugkomen in de verschillende leeftijdscategorieën. Ultimo 2019 waren de leeftijdscohorten bij Toeslagen als volgt opgebouwd (leeftijd/%): t/m 24 jaar/1%, 25–34 jaar/28%, 35–44 jaar/21%,

⁵ Kamerstukken II 2019/20, 35 468, nr. 34.

45–54 jaar/20%, 55–64 jaar/29%, 65+ jaar/2%. Met een divers basispopulatie en een werving & selectieprocedure in plaats waarin diversiteit wordt nagestreefd, is voldaan aan de randvoorwaarden om optimaal te voldoen aan het verzoek van de Tweede Kamer.

Processen

De aanbevelingen uit de doorlichting op het gebied van «processen» zijn inmiddels doorgevoerd of worden doorgevoerd. Voorbeelden van deze aanbevelingen betreffen het operationaliseren van commissies en het finaliseren van de behandelkaders. Binnen UHT is een aparte activiteiten-groep opgezet die de behandelkaders/werkinstructies verder uitwerkt. Hierbij wordt de vaktechnische lijn nauw betrokken. Middels deze wijze kunnen ook toekomstige beleidswijzigingen op de juiste manier worden verwerkt. De behandelkaders zijn gereed en worden deze momenteel vertaald naar specifieke werkinstructies voor de verschillende rollen. Deze worden gebruikt voor communicatie en opleiding van persoonlijk zaakbehandelaars en specialistenteams met beoordelaars en vaktechnische ondersteuning. Van de behandelkaders is tevens een visuele weergave voor de ouders ontwikkeld. Deze weergave zal binnenkort op de website toeslagen.nl/herstel worden geplaatst.

Parallel aan het ontwerp van processen zijn de afgelopen maanden beheersmaatregelen voor borging van kwaliteit uitgewerkt. Een voorbeeld hiervan betreft de inrichting van een beveiligde omgeving voor uitwisseling van gegevens met de commissies. Hiermee wordt kwaliteit en navolgbaarheid van informatie gewaarborgd voor, tijdens en na de controles van de commissies. Direct geïmplementeerd; het overige deel wordt waar noodzakelijk met voorrang geïmplementeerd in de periode tot 1 november 2020. Bij wijzigingen in het proces worden ontworpen maatregelen opnieuw onder de loep genomen om efficiëntie te ondersteunen zonder in te boeten aan kwaliteit.

IT/IV

Ook de aanbevelingen uit de doorlichting op gebied van IT/IV zijn inmiddels doorgevoerd of worden doorgevoerd. Zo wordt gezorgd dat verantwoordelijken voor IT/IV nauw betrokken worden bij het opstellen van behandelkaders. Een ander voorbeeld is om IV-capaciteit vooruit te reserveren voor toekomstige verzoeken. UHT stuurt wekelijks op de voortgang van behandelkaders en Informatievoorziening (IV) en de aansluiting tussen werkstromen met afhankelijkheden. De behandelkaders worden voor de medewerkers vertaald in IV tooling. Ook wordt wekelijks gemonitord op voortgang en benodigde capaciteit voor IT/IV. Er wordt zoveel mogelijk gestuurd op tijdige realisatie voor november. Indien de ontwerpen IV voor een deel van het proces nog niet beschikbaar is begin november wordt een tijdelijke werkwijze (inclusief passende kwaliteitsmaatregelen) voor een deel van het proces voorbereid om de geplande behandeling van ouders niet te beïnvloeden. De nadruk bij de inrichting ligt op navolgbaarheid en het minimaliseren van handmatige handelingen door medewerkers om zowel snelheid als zorgvuldigheid te optimaliseren.

Ook zijn – in lijn met de aanbeveling in de doorlichting – controlemechanismen opgesteld voor navolging van AVG-standaarden. Bij de inrichting van processen, vooral daar waar persoonsgegevens worden uitgewisseld, zijn AVG-specialisten betrokken. Hierbij zijn expliciete keuzes gemaakt t.b.v. de naleving van AVG-standaarden. De reguliere afspraken voor controle door de Functionaris Gegevensbescherming van de Belastingdienst zijn hierop van toepassing. Voor mogelijke situaties waarbij onvolkomenheden aan de orde zijn, zijn afspraken ingeregeld om de

reguliere stappen voor escalatie, afstemming en melding aan de Functionaris Gegevensbescherming te volgen.

Besturing

De doorlichting geeft ook aanbevelingen op gebied van besturing, deze zijn inmiddels doorgevoerd of worden doorgevoerd. Zo is het managementteam versterkt en is de sturing van de organisatie op de voortgang van de operatie verlegd, bijvoorbeeld door de doorvoering van de splitsing van verantwoordelijkheden. Conform deze splitsing wordt de verdere inrichting en operatie door aparte verantwoordelijken in het managementteam aangestuurd. De planning is in deze voortgangsrapportage opgenomen. Tevens zijn de activiteiten voor het verder automatiseren van de monitoring in gang gezet. Ook de activiteiten voor het verder aanscherpen en implementeren van de escalatielijnen zijn – in lijn met de aanbeveling in de doorlichting – in gang gezet. Hierbij is duidelijk bepaald hoe de escalatielijnen lopen en welke personen de verantwoordelijkheid hebben om te escaleren. De reguliere splitsing tussen de vaktechnische en hiërarchische lijn vormt hier het uitgangspunt. Voor beide escalatielijnen zijn eigenaren aangewezen. Het format voor uitwerking van escalatie is vastgesteld en wordt toegepast.

Cultuur

Tenslotte worden ook de aanbevelingen uit de doorlichting met betrekking tot cultuur doorgevoerd of zijn dat inmiddels. Een voorbeeld hiervan is het versterken van de interne communicatie. De interne communicatie tussen het management en de medewerkers die door gebrek aan robuustheid van de organisatie niet altijd optimaal was, is versterkt door verschillende initiatieven, zowel vanuit het management als de medewerkers. Voorbeelden van dergelijke initiatieven zijn UHT-brede webinars, nieuwsbrieven en medewerker enquêtes. De betrokkenheid van de medewerkers wordt hiermee actief gestimuleerd. De medewerkers zijn op de hoogte van politieke en bestuurlijke ontwikkelingen. Daarnaast is ervoor gezorgd – in lijn met de aanbeveling in de doorlichting – dat medewerkers ten tijde van de voorbereiding voor de opschaling al kunnen bijdragen aan het proces. Medewerkers worden naast hun reguliere rol op basis van ervaring en competenties ook al ingezet bij de behandeling van ouders in acute nood.

Financiën

De exacte budgettaire gevolgen van de nieuwe planning, die in hoofdstuk 1 is beschreven, zijn op dit moment nog niet duidelijk. Deze planning wordt in de komende periode doorlopend getoetst en verfijnd, onder meer aan de hand van de daadwerkelijke realisatie. De budgettaire gevolgen hiervan zullen voor 2021 en bij Voorjaarsnota 2021 worden verwerkt. Wel is op basis van de nieuwe planning duidelijk dat de op dit moment begrote programmamiddelen in 2020 voor een zeer beperkt deel kunnen worden uitgekeerd. Dit zal budgettair verwerkt worden bij Najaarsnota 2020.

Ook de incidentele noodvoorziening voor ouders in acute problematiek, die in paragraaf 2.2 wordt beschreven, kent budgettaire gevolgen. Hiervoor wordt € 100.000 gereserveerd voor ouders die gebruik willen maken van deze voorziening. De uitgaven voor deze voorziening zullen budgettair verwerkt worden bij Najaarsnota 2020. Ik informeer u hierbij eveneens over het feit dat ik, gelet op de urgentie en waar nodig, reeds op basis van artikel 2.27, tweede lid, van de CW 2016, ben begonnen met het

uitkeren van gelden uit de noodvoorziening, vooruitlopend op de formele goedkeuring door de beide Kamers.

Ten slotte is met de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) een (principe)akkoord getroffen over samenwerking tussen de Belastingdienst/Toeslagen en de betrokken gemeenten. Deze ontwikkelingen worden nader beschreven in hoofdstuk 3. Nog in 2020 ontvangen de betrokken gemeenten € 11 mln. van de Belastingdienst/Toeslagen. De uitgaven voor deze regeling zullen bij Najaarsnota 2020 budgettair worden verwerkt. Op basis van extern onafhankelijk onderzoek naar de omvang en kosten gaan de partijen in februari 2021 nader in overleg.

3. Samenwerking met gemeenten

Gedupeerde ouders hebben soms hulp en ondersteuning nodig die de Belastingdienst niet kan bieden. Bijvoorbeeld op het gebied van werk, huisvesting, gezondheid of schuldhulpverlening. Gemeenten kunnen deze hulp vanuit hun expertise wel bieden, gegeven de taken die zij op deze terreinen hebben. Om deze reden, om de ouders écht volledig te kunnen helpen, heb ik contact gezocht met gemeenten. Zij hebben aangegeven hierin graag een rol te willen spelen. Samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) is een aanpak ontwikkeld waarin gedupeerde ouders indien gewenst in contact met hun gemeente worden gebracht. Een ambtenaar (bijvoorbeeld een wijkcoach of casemanager) van de gemeente zorgt vervolgens dat de ouders de ondersteuning krijgen die nodig is in hun situatie. De Belastingdienst en gemeenten willen ouders helpen om de weg naar de gemeente te vinden.

In gesprekken met de VNG is de afgelopen maanden gekeken wat de beste manier is om ouders echt te kunnen helpen. Uit de eerdere pilot, waarover ik uw Kamer via eerdere Voortgangsrapportages heb geïnformeerd, bleek dat ouders het fijn vinden om hun verhaal te kunnen delen, zowel bij de Belastingdienst als bij deelnemende gemeenten, dat ze opgelucht zijn dat er met hen wordt meegedacht en dat er actief oplossingen worden geboden voor soms heel specifieke problemen.

Het uitgangspunt van de aanpak is dat alle gedupeerde ouders meerdere keren door UHT persoonlijk worden geattendeerd op de mogelijkheid om hulp te krijgen bij hun gemeente en indien zij dit wensen in contact met de gemeenten gebracht worden. De gemeenten zorgen vervolgens dat de ouders de hulp krijgen die nodig is. Vanwege het aangetaste vertrouwen van gedupeerden in de overheid ligt daarin extra nadruk op goede communicatie. De Belastingdienst/Toeslagen neemt op zijn beurt de volledige verantwoordelijkheid voor de als gevolg van fouten en onrechtmatigheden bij Toeslagen ontstane problemen van gedupeerden. Daarbij hoort dat wij de zaken die onder onze directe verantwoordelijkheid (zowel Belastingdienst als Toeslagen) vallen (bijvoorbeeld compensatie, herstel of, waar van toepassing, kwijtschelding) met grote voortvarendheid oppakken. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat er naast een toeslagenschuld ook een belastingschuld is ontstaan. Deze twee typen schulden beïnvloeden elkaar en zijn met elkaar verstrengeld. Daar waar toeslagenschulden hersteld worden, kijken we ook naar de rest van de schuldpositie bij de Belastingdienst om een passende oplossing (bijvoorbeeld in de vorm van een betalingsregeling of kwijtschelding) te organiseren. VNG organiseert een steunpunt voor de ondersteuning aan gemeenten. Het Ministerie van Financiën faciliteert dit inhoudelijk en financieel.

In een acute probleemsituatie, bijvoorbeeld een dreigende huisuitzetting, neemt UHT ook nu al contact op met de gemeente. Daarnaast heb ik de afgelopen periode veel oudergesprekken gevoerd op locatie bij

gemeenten (hier ga ik verder op in bij paragraaf 5.6). Deze oudergesprekken boden de mogelijkheid om direct de nodige hulp voor ouders te organiseren, zowel vanuit de Belastingdienst/Toeslagen als vanuit de gemeenten.

Enkele dagen voorafgaand aan het bestuurlijk overleg van 24 september kwam er berichtgeving in de media. Uw Kamer heeft mij op 24 september jl. gevraagd om te reageren op «de berichtgeving over de kritiek van de VNG op de hulp aan gedupeerde ouders met betrekking tot de kinderopvangtoeslag». Dat doe ik hierbij. Na publicatie van de berichten in de media heb ik contact gezocht met VNG-voorzitter van de commissie Participatie, Schuldhulpverlening en Integratie (PSI) Peter Heijkoop om de wederzijdse beelden en verwachtingen in een persoonlijk gesprek te bespreken. Dit gesprek heeft bijgedragen aan een beter wederzijds begrip. Tijdens het Bestuurlijk Overleg heeft daarna een constructieve discussie plaatsgevonden waarin beide partijen hebben gesproken over de laatste discussiepunten. Dit heeft geleid tot een principeakkoord, wat, na uitwerking van details op maandag 28 september in een definitief akkoord is omgezet. Ik ben blij met dit akkoord, omdat we nu, aanvullend op de activiteiten die we al ondernemen voor ouders in acute situaties, ook de organisatie aan de kant van de Belastingdienst en gemeenten voor kunnen bereiden op de grotere groepen ouders die mogelijk behoefte hebben aan gemeentelijk hulp. Kijkend naar de productieplanning, komt dit akkoord op een goed moment om deze hulp voldoende robuust te organiseren.

Gemeenten ontvangen nog in 2020 een financiële bijdrage van 11 miljoen euro van het Ministerie van Financiën. De verdeling over de gemeenten wordt nader bezien met de VNG. De Belastingdienst vergoedt alle hulpactiviteiten voor gedupeerde ouders die zijn toe te schrijven aan de toeslagenproblematiek. Dit betekent dat alle aanvullende begeleidings- en dienstverleningskosten van de gemeenten op de vijf leefgebieden (schuldhulpverlening, wonen, zorg, gezin en werk) worden vergoed. Dit bedrag wordt nog voor het einde van dit jaar uitgekeerd en in het najaar met de tweede suppletore begroting verwerkt. Met dit bedrag kunnen de gemeenten aan de slag. Een onafhankelijk extern bureau brengt binnen de missionaire periode van het huidige kabinet een advies uit met daarbij een geobjectiverde kostenberekening. Als daaruit blijkt dat meer geld nodig is, dan zoek ik aanvullende financiering.

4. Herbeoordeling CAF-zaken

4.1. Herbeoordeling 8 CAF-zaken

In april jl. heeft UHT de CAF-zaken beoordeeld die door de Adviescommissie uitvoering toeslagen (AUT) als mogelijk en waarschijnlijk vergelijkbaar met CAF 11 werden aangemerkt. Daarbij is geanalyseerd of sprake was vooringenomenheid op groepsniveau aan de hand van de vijf criteria die de AUT hiervoor heeft benoemd. Op 4 mei jl. heeft de Commissie van Wijzen advies uitgebracht op de UHT-analyse. Na dit advies is vastgesteld dat acht van de mogelijk en waarschijnlijk vergelijkbare CAF-zaken niet vergelijkbaar waren. Dit betroffen de volgende zaken waarbij ~600 ouders aangesloten zijn:

- CAF Anker
- CAF Balmaha
- CAF Danny De Twins
- CAF Kuil
- CAF Mundo
- CAF Punta 2014
- CAF Tonga 2014

– CAF Tonga 2

De andere zaken zijn als wel vergelijkbaar beoordeeld, waarna ruim 2.300 ouders een brief hebben ontvangen dat zij in principe in aanmerking komen voor de compensatieregeling. Een deel van deze ouders heeft inmiddels compensatie gekregen.

Op 23 juni jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd dat er aanleiding was om te twijfelen aan de volledigheid en juistheid van de informatievoorziening aan de Commissie van Wijzen. Ik heb UHT gevraagd om de betreffende acht CAF-zaken te herbeoordelen. Tevens heb ik gevraagd de vaktechnische lijn nadrukkelijker te betrekken en heb ik een onafhankelijke partij (KPMG) gevraagd de informatievoorziening te beoordelen. Tot slot heb ik de Commissie van Wijzen gevraagd een advies uit te brengen over de nieuwe voorgenen standpunten van UHT. Om zo snel mogelijk duidelijkheid voor de ouders te bewerkstelligen hebben het onderzoek van KPMG en het adviestraject van de Commissie van Wijzen parallel gelopen.

De Commissie van Wijzen heeft op 24 september jl. haar advies mondeling, vooruitlopend op haar schriftelijke advies en onder voorbehoud van de bevindingen van KPMG, uitgebracht. Op korte termijn stuur ik uw Kamer de conclusies van UHT, de (herziene) adviezen van de Commissie van Wijzen per CAF-onderzoek en het externe rapport van KPMG. Hieraan wordt momenteel de laatste hand gelegd. Vooruitlopend daarop wil ik uw Kamer melden dat conform de herbeoordeling door UHT, de Commissie alle acht onderzoeken bij nader inzien toch vergelijkbaar heeft gesteld met CAF 11, omdat vooringenomenheid op groepsniveau is vastgesteld. De conclusie is gewijzigd, omdat UHT samen met de vaktechnische lijn niet alleen de vijf kwantitatieve criteria voor vooringenomenheid nogmaals heeft geanalyseerd, maar tevens het totaalbeeld van de CAF-onderzoeken in ogenschouw heeft genomen. Daaruit kwam naar voren dat ook in de CAF-onderzoeksfase (voorafgaand aan de behandeling van de ouders binnen B/T) aanwijzingen voor een vooringenomen houding zijn aangetroffen bij deze CAF-onderzoeken. Het totaalbeeld van de CAF-onderzoeken is ruimhartig beschouwd. De ouders in deze CAF-onderzoeken zullen op korte termijn een brief ontvangen dat ook zij in principe allemaal in aanmerking komen voor de compensatieregeling.

4.2. Bevindingen naar aanleiding van CAF Tonga

Specifiek ten aanzien van CAF Tonga wil ik benoemen dat uit de herbeoordeling van deze zaak blijkt dat hier sprake is van meerdere gerelateerde onderzoeken, die reeds startten voorafgaand aan de CAF-periode. De betrokken kinderopvangorganisatie is gedurende meerdere jaren binnen het CAF en B/T gevolgd vanwege vermoedens van misbruik en oneigenlijk gebruik van kinderopvangtoeslag. UHT heeft aanwijzingen aangetroffen dat de betreffende ouders te maken hebben gehad met een vooringenomen houding van B/T. Zowel ouders die individueel werden bevraagd, of waarbij mogelijk sprake was van Digid-fraude, als ouders die bij een te relateren kinderopvangorganisatie aangesloten waren.

Naast individuele ouders die vóór 2013 waren aangesloten bij de betreffende kinderopvangorganisatie en die in het fraudeteam van Toeslagen behandeld zijn en zich reeds bij UHT als gedupeerde hebben gemeld, betreft het de ~300 ouders in de volgende CAF-zaken:

- CAF Tonga-2014
- CAF Tonga 2
- CAF Kuil
- CAF Kuil 2

- CAF Roef
- CAF Roef 2
- CAF Valreep
- CAF Valreep 2
- CAF William
- CAF Diageo

UHT heeft advies gevraagd aan de Commissie van Wijzen of alle betrokken ouders op basis van de bevindingen tijdens de herbeoordeling van CAF Tonga in aanmerking kunnen komen voor de compensatieregeling. De Commissie van Wijzen heeft hierop positief gereageerd. Dit betekent dat de betrokken ouders op korte termijn een brief ontvangen dat ook zij in principe in aanmerking komen voor de compensatieregeling, tenzij daar evident geen recht op is.

4.3. Gegevensaanlevering ADR

In het kader van de herbeoordeling en de gegevensaanlevering aan de Commissie van Wijzen heb ik nogmaals gekeken naar de oorspronkelijke informatievoorziening aan de Auditdienst Rijk (ADR) en de AUT. Op deze manier wil ik waarborgen dat bij deze informatievoorziening geen vergelijkbare fouten zijn gemaakt waardoor CAF-zaken mogelijk op basis van incorrecte informatie als wel/niet vergelijkbaar geclassificeerd. De ADR heeft zelfstandig onderzoek uitgevoerd naar de toeslaggerelateerde CAF-zaken. De ADR heeft dat onderzoek deels uitgevoerd aan de hand van de bronbestanden van Toeslagen, interviews met medewerkers en verstrekte documentatie (bijvoorbeeld werkinstructies) en deels uitgevoerd aan de hand van ten behoeve van het ADR-onderzoek samengestelde informatie, te weten de dossiers per CAF-zaak over de onderzoeksfase (fase I) en het CAF-bestand op persoonsniveau (fase II). Het ADR-onderzoek kende een doorlooptijd van 8 maanden waarin de ADR zich telkens, waar relevant voor haar onderzoek en voor zover mogelijk heeft vergewist van de betrouwbaarheid (juistheid en volledigheid) van de aangeleverde informatie. De betrouwbaarheid van de informatie waar een auditdienst haar bevindingen op baseert is immers essentieel voor de kwaliteit van die bevindingen. De betrouwbaarheid van de voor het ADR-onderzoek relevante informatie in de aangeleverde onderzoeksdossiers per CAF zaak heeft de ADR vastgesteld met behulp van deelwaarnemingen, de betrouwbaarheid van de aangeleverde CAF bestanden op persoonsniveau heeft de ADR vastgesteld met behulp van een statistische steekproef. De ADR ging daarbij steeds zelf terug naar de bronbestanden van Toeslagen (uiteraard ondersteund door medewerkers voor de toegang tot het systeem) en oorspronkelijke documenten. In het rapport van de ADR is om die reden ook te lezen dat waar door de ADR onjuistheden zijn geconstateerd, de ADR aanvullende werkzaamheden heeft verricht om toch over de juiste informatie te beschikken. Waar de ADR een onvolledigheid heeft geconstateerd, is dit in het rapport van de ADR in bandbreedtes gepresenteerd. Hierbij is de onder- en bovengrens per onderzochte gegeven bij de verschillende CAF-zaken weergegeven.⁶.

De bevinding van UHT over CAF Tonga (zie paragraaf 4.2) illustreert dat het ook in dit stadium nog mogelijk is dat nieuwe aanwijzingen van een groepsgewijze institutioneel vooringenomen behandeling opkomen. Waar dit het geval is zal dit altijd aanleiding zijn om de desbetreffende groep alsnog op groepsniveau te analyseren, ook als dit geen onderdeel uitmaakte van het eerdere advies van de AUT. Naast de hierboven genoemde CAF-zaken zal de komende periode in ieder geval nog op groepsniveau naar een aantal «pre-CAF» zaken gekeken worden waarbij

⁶ Zie hiervoor bijlage 2 van het ADR onderzoeksrapport Toeslaggerelateerde CAF-zaken.

hier mogelijk sprake van is. Dit betreft de zaken die ook in het eindrapport van de AUT zijn genoemd.⁷ Voorrang wordt gegeven aan de zaken waarbij ouders zijn betrokken die momenteel in acute of zeer schrijnende situaties zitten. Ik geef u bij de volgende VGR een update over de stand van zaken.

5. Voortgang brede organisatie

5.1. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag

De Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (hierna: BAK) is sinds de vorige voortgangsrapportage op 15 juli en 23 september jl. bijegekomen. Tijdens de bijeenkomst op 15 juli jl. is gesproken over de planning van de crisisorganisatie, het plan van aanpak van het onderzoek naar de vermeend verloren stukken, de ouderreis, de procesflow van «de 100 van juli», inclusief de brief ter aankondiging van compensatie en de voortgang van de bespreking met gemeenten/VNG. Tijdens de bijeenkomst op 23 september jl. is gesproken over de volgorde van de behandeling van benadeelde ouders, de versnellingsopties en communicatie over de hersteloperatie. Alle adviezen die de BAK in deze bijeenkomsten heeft gedaan zijn besproken in het SCT en meegenomen bij het opstellen van de aanpak en planning zoals beschreven in deze voortgangsrapportage.

Naast de reguliere bijeenkomsten worden er zogenoemde werksessies georganiseerd. Bij deze sessies wordt een aantal BAK-leden uitgenodigd om met medewerkers van de crisisorganisatie in gesprek te gaan over onderwerpen die op dat moment relevant zijn. Zo is er gesproken over de planning, monitoring en strategische crisiscommunicatie van de organisatie. De aanbevelingen van de leden van de BAK worden meegenomen in de uitwerking van de aanpak. Voorbeelden zijn de aanbeveling om concrete termijnen te noemen in brieven naar ouders en de spanning tussen dienstverlening, snelheid en zorgvuldigheid expliciet mee te wegen bij het onderzoeken van versnellingsopties.

5.2. Panels

Ouderpanel

Het ouderpanel is samengesteld op basis van aanmeldingen door ouders tijdens, onder andere, de webinars in maart en mei 2020. De BAK heeft uit deze aanmeldingen een selectie gemaakt. Deze ouders vormen nu het ouderpanel. Voor de selectie van het 12de panel lid, en de vervanging van toekomstig vertrekkende panelleden, heeft de voorzitter van het ouderpanel aan de directeur van BOink (lid van de BAK) gevraagd een ouder te selecteren uit dezelfde aanmeldingen.

Recent is één van de leden van het ouderpanel gestopt. Mevrouw Leijten heeft in de procedurevergadering van de Vaste Kamercommissie voor Financiën van 9 september jl. gevraagd om een reactie hierop. Ik betreur het dat het lid is gestopt. De ouder heeft in zijn toelichting aangegeven dat hij van mening is dat het ouderpanel niet de juiste positie geeft aan gedupeerde ouders. Hij geeft verder aan dat er onduidelijkheid is over de rol van het ouderpanel en dat het ouderpanel in zijn ogen onvoldoende kracht heeft om zaken echt te beïnvloeden. Ook het feit dat ouders nog geen zicht hebben op welke termijn hun problemen zijn opgelost noemt hij. En tenslotte het feit dat het ouderpanel genoeg neemt met een

⁷ Het gaat hierbij om de zaken: Appelbloesem, 't Paddestoeltje, De Parel, Dar el Hanan, GOB 4yourkids, CBK, Darkom, KOAH en Doltje. Bebegim en Eftel zijn reeds meegenomen in de beoordeling in mei en als vergelijkbaar met CAF-11 geacht.

vrijwilligersvergoeding is voor hem een onderstreping dat het belang van ouders niet centraal staat.

Ik heb de betreffende ouder een persoonlijk bericht gestuurd. Ik heb daarin aangegeven dat ik het jammer vind dat hij stopt als lid van het ouderpanel en dat ik zijn teleurstelling dat de problemen van gedupeerde ouders niet sneller kunnen worden opgelost begrijp. Ik heb ook aangegeven dat ik niet alle punten van kritiek op de rol van het ouderpanel deel. Het ouderpanel is voor mij heel belangrijk. Het panel geeft advies over de manier waarop we de fouten uit het verleden rechtzetten en over de communicatie met gedupeerde ouders. De adviezen van het ouderpanel spelen voor mij een zwaarwegende rol. Ik heb het betreffende lid van het ouderpanel bedankt voor zijn actieve bijdrage en betrokkenheid. Het betreffende lid heeft hierop gereageerd en laten weten betrokken te blijven bij het proces en heeft aangeboden van dienst te zijn, een aanbod dat ik waardeer en in gedachte houd.

De adviezen die het ouderpanel uitbrengt worden gepubliceerd op de website: <https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/ouders-en-deskundigen-kijken-mee/ouderpanel-kinderopvangtoeslag/>. De adviezen worden in bijna alle gevallen opgevolgd. Op de hiervoor genoemde website is ook zichtbaar of het uitgebrachte advies is opgevolgd en op welke wijze.

De ouders van het ouderpanel krijgen een vergoeding voor hun deelname en reiskostenvergoeding. De reiskosten worden per bijeenkomst vergoed. De vergoeding is op 3 september 2020 met terugwerkende kracht uitbetaald.

Kindpanel

Het doel van het kindpanel is gedupeerde kinderen de ruimte te geven hun verhaal te delen en mee te denken over hoe zaken in de toekomst beter kunnen. Het kindpanel bestaat uit maximaal 10 kinderen in de leeftijd vanaf 8 jaar. Het proces van oprichting van het kindpanel wordt ondersteund door stichting Missing Chapter. Zij zijn experts op het gebied van kind-inclusie. Maandag 12 oktober wordt er een filmpje gedeeld op toeslagen.nl/herstel en via twitter account van de belastingdienst waarin DG Ditte Hak en voorzitter Lea Bouwmeester kinderen oproepen zich op te geven. De eerste bijeenkomst van het kindpanel is gepland in de eerste week van november.

5.3. Commissies

Alle drie de onafhankelijke commissies die een rol spelen in het beoordelingsproces – de Commissie van Wijzen (CvW), Commissie Aanvullende Schadevergoeding Werkelijke Schade (CWS) en Bezwaarschriftenadviescommissie (BAC) – zijn inmiddels operationeel. De afgelopen weken is samen met de commissies gewerkt aan het aanscherpen van hun precieze taakopdrachten, de uitwerking van hun werkprocessen, het regelen van voldoende ambtelijke ondersteuning en het regelen van verschillende praktische zaken. Op al deze vlakken is richting begin november nog aanvullend werk nodig, maar ook vooruitlopend daarop kunnen en zijn de commissies al aan de slag. De voornaamste openstaande actie waar momenteel nog aan gewerkt wordt is het aanzoeken van extra leden voor de commissies zelf. In overleg met de voorzitters van de commissies wordt hierbij in ieder geval op korte termijn geworven voor twee extra leden voor de CvW en drie leden voor de CWS. Op korte termijn is per commissie een pagina op de website van Toeslagen beschikbaar, waar onder meer de commissies zich voorstellen en waar staat uitgelegd hoe

ouders hun verzoeken voor aanvullende schadevergoeding kunnen indienen.

In de komende VGR zal ik uw Kamer als onderdeel van de voortgangsinformatie ook informeren over de werkvoorraden bij de commissies, en eventueel andere zaken waar zij in hun werk tegenaan lopen. Waar mogelijk worden al tussentijds de ministeriële regeling voor de instelling van de commissies in de Staatscourant gepubliceerd. De eerdere instellingsbesluiten worden daarmee omgezet, naar aanleiding van het amendement van het lid Omtzigt ten tijde van de Wet hardheidsaanpassing Awir (31 066).

Specifiek voor de CWS verzocht het lid Leijten bij motie⁸ om bij het vaststellen van gevolgschade voor gedupeerde ouders coulant om te gaan met wat als gevolgschade van de onterechte terugvordering van toeslagen kan worden aangemerkt. De CWS beoordeelt zelfstandig én onafhankelijk verzoeken om vergoeding van de werkelijke schade. UHT heeft richting de CWS de intentie van ruimhartige beoordeling benadrukt, ook in relatie tot deze motie, en legt daarin de CWS vanzelfsprekend geen beperkingen op. De CWS informeert de ouder – via de website, per brief of via de persoonlijk zaakbehandelaar – over de informatie die nodig is om vast te stellen of met toepassing van het civielrechtelijke schadevergoedingsrecht aannemelijk wordt dat en in welke mate daadwerkelijk sprake is van aanvullende schade en dat die schade het gevolg is van een institutioneel vooringenomen handelwijze van de B/T. De CWS stelt de schade vast en adviseert UHT, waarbij het advies leidend is voor de definitieve beschikking van aanvullende schadevergoeding. Voor de volledigheid merk ik op dat deze beschikking voor bezwaar en beroep openstaat.

5.4. Onderzoeken

Onderzoek persoonsgegevens

Bij de Belastingdienst en Toeslagen zijn verschillende interne en externe onderzoeken naar het gebruik van persoonsgegevens uitgevoerd, zoals het KPMG-rapport over de Fraude Signalering Voorziening (FSV) en het rapport van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Naar aanleiding van deze onderzoeken zijn de afgelopen maanden verschillende maatregelen genomen en komt er een plan voor een grootschalige verbeteraanpak. Over dit plan informeer ik de Tweede Kamer op korte termijn. Hieronder ga ik in op de raakvlakken met de hersteloperatie.

a. Fraude Signalering Voorziening (FSV)

Op 10 juli jl. heb ik samen met mijn collega Vijlbrief de Kamer geïnformeerd over het gebruik van FSV binnen de Belastingdienst en mogelijke gevolgen hiervan voor burgers en bedrijven. In die brief zijn wij ook ingegaan op het gebruik van FSV bij Toeslagen, specifiek in relatie tot het predicaat Opzet/Grove Schuld (O/GS) en het mogelijk bestaan van een selectiebias in gebruikte risicomodellen. Het gebruik van FSV door Toeslagen is op vier manieren relevant voor de hersteloperatie.

Ten eerste willen ouders graag weten of zij in FSV hebben gestaan. UHT verifieert of de ouder in FSV geregistreerd stond en de ouder kan dit met zijn of haar persoonlijk zaakbehandelaar bespreken.

⁸ Kamerstukken II 2019/20, 35 468, nr. 27.

Ten tweede heeft er nauw verband bestaan tussen een FSV-registratie en het O/GS predicaat. Enerzijds kon een ouder geregistreerd worden in FSV als de ouder werd afgewezen voor een persoonlijke betalingsregeling. Die registratie in FSV vond plaats als de persoonlijke betalingsregeling werd afgewezen wegens misbruik of oneigenlijk gebruik («opzet») maar bijvoorbeeld niet als de regeling werd afgewezen omdat de ouder niet reageerde («grove schuld»). Anderzijds hebben ouders mogelijk het O/GS-label gekregen na een (handmatige) raadpleging en beoordeling van informatie uit FSV. Dit label kon dan leiden tot het afwijzen van een persoonlijke betalingsregeling. In beide gevallen krijgt de ouder een O/GS-tegemoetkoming als blijkt dat O/GS onterecht was.

Ten derde is het mogelijk dat de registratie van een ouder in FSV heeft geleid tot toezichtacties door Toeslagen. Bij de beoordeling of een ouder institutioneel vooringenomen is behandeld kijkt UHT naar het volledige dossier van de ouder, inclusief een mogelijke FSV-registratie. Als een ouder vooringenomen is behandeld, mogelijk mede ten gevolge van een FSV-registratie, komt deze altijd in aanmerking voor de compensatieregeling.

Ten vierde heeft een FSV-registratie mogelijke buiten Toeslagen gevolgen gehad voor de ouder. Het Fraudemeldpunt van Toeslagen heeft sommige externe signalen die in FSV werden geregistreerd proactief gedeeld met externe partijen. Onderzocht wordt nog met welke organisaties deze gegevens zijn gedeeld en of dat gevolgen kan hebben gehad.

b. Rapport Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft recentelijk haar rapport «De verwerking van de nationaliteit van aanvragers van kinderopvangtoeslag» gepubliceerd over het gebruik van nationaliteit van aanvragers van kinderopvangtoeslag door Toeslagen. Op 17 juli jl. is dit rapport naar de Kamer gestuurd met een kabinetsreactie⁹ waarin ik u heb geïnformeerd over de wijze waarop de conclusies en aanbevelingen van dit rapport worden geïmplementeerd. Dit mede in reactie op de motie¹⁰ Van Weyenberg c.s.

De bevindingen uit het rapport van de AP worden betrokken bij de hersteloperatie. UHT neemt query's of risicoclassificaties waarbij nationaliteit een rol speelde, reeds mee in de opbouw van een dossier. Als een ouder, mogelijk ten gevolge van een dergelijke query of classificatie, vooringenomen is behandeld, komt hij of zij in aanmerking voor de compensatieregeling.

Daarnaast heb ik in de brief van 17 juli jl. de toezegging gedaan om breder in gesprek te gaan over de effecten die de bevindingen van de AP op ouders hebben gehad, of mogelijk nog steeds hebben. Op 28 oktober ga ik hierover in gesprek met het ouderpanel. Ik wil met de ouders bespreken hoe zij de bevindingen van het AP-rapport hebben ervaren en hoe wij daar nu in de hersteloperatie mee omgaan. Deze onderwerpen wil ik in komende maanden ook bespreken met belangenorganisatie BOinK en met externe deskundigen, zoals het College voor de Rechten van de Mens en discriminatie.nl. De uitkomsten van deze gesprekken neem ik mee in de hersteloperatie en in het verdere onderzoek naar de effecten op burgers dat onderdeel vormt van de bovengenoemde grootschalig verbeteraankpak.

⁹ Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 683.

¹⁰ Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 506.

Onderzoek kwijtgeraakte stukken

In de vorige Voortgangsrapportage heb ik u geïnformeerd over een vernieuwd plan van aanpak voor het onderzoek naar de 249 klachten die bekend bij de Belastingdienst/Toeslagen waarin burgers aangeven stukken te hebben aangeleverd, maar deze niet bekend zijn bij de Belastingdienst/Toeslagen. In het voorjaar zijn alle onderzoeken die zijn gedaan naar de informatiehuishouding van de Belastingdienst/Toeslagen geanalyseerd door Doc-Direkt en het crisisbureau. Hieruit kwam naar voren dat de informatiehuishouding verdeeld over de verschillende systemen ertoe bij kan dragen dat stukken kwijt kunnen raken, maar dat hier nog geen specifiek onderzoek naar gedaan was. Hierbij heb ik vermeld dat het vervolgonderzoek zich zal focussen op de fysieke informatiehuishouding bij de Belastingdienst/Toeslagen omdat de kans dat de problematiek zich daarin bevindt groter wordt geacht dan de kans dat het zich bevindt in de digitale informatiehuishouding.

Deze zomer is gezocht naar een partij die dit onderzoek naar de fysieke documenten stroom zou kunnen uitvoeren en is gekozen voor CapGemini. CapGemini is in week 38 begonnen aan dit onderzoek. Het streven is om het onderzoek in 10 weken af te ronden. Er zal eind november/begin december een rapport worden uitgebracht door CapGemini waarin bevindingen van het onderzoek omschreven staan en aanbevelingen geboden worden voor de verbetering van de fysieke informatiehuishouding. Om tot deze resultaten te komen zal CapGemini 25 (klachten)-dossiers doornemen en onderzoeken op trends in onder andere jaartal, locatie en manier van aanleveren en naar de manier van verwerking, om zo een conclusie te kunnen trekken over hoe stukken verloren zijn geraakt.

Parallel aan dit onderzoek is de Inspectie Overheidsinformatie & Erfgoed ook begonnen met een onderzoek naar de staat van het beheer van informatie binnen de dienst Toeslagen. Zij zijn in september begonnen met voorbereidingen en verwachten dit onderzoek in Q1 2021 af te ronden. Zodra dit gereed is zal ik dit met uw Kamer delen.

De informatie die door het team van Cap Gemini wordt verzameld en het eindrapport, wordt vanzelfsprekend ook gedeeld met de inspectie. De resultaten van het onderzoek zullen ook gedeeld worden met Doc-Direkt zodat zij kunnen onderzoeken hoe de resultaten van het onderzoek en de aanbevelingen omtrent de verbetering van de fysieke informatiehuishouding geïmplementeerd kunnen worden in de huidige manier van archiveren.

Onderzoek misstanden

De leden Van Kooten-Arissen en Leijten hebben per motie¹¹ gevraagd om een tussenrapportage van het onderzoek van Onderzoeksbureau Integriteit Financiën (OIF) naar misstanden die raakvlakken kunnen hebben met CAF-dossiers, niet-CAF-dossiers en buiten-CAF-dossiers. Het betreft hier het onderzoek naar de melding van de bij uw Kamer bekende klokkenluider. Op basis van het vooronderzoek van het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën (OIF) is, gelet op de inhoud, de aangedragen concrete informatie en ernst van de melding, besloten een extern onderzoek te laten verrichten in verband met de onafhankelijkheid en om de schijn van partijdigheid te vermijden. In de tussenrapportage zijn een drietal onderzoeksperspectieven geschetst; onderzoek inhoudelijk, onderzoek naar omgang met de melder en onderzoek naar de inhoud van de melding. Afgelopen periode heeft een aanbesteding van de onderzoeks-

¹¹ Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 647.

opdracht plaatsgevonden. Gedurende afgelopen periode is met melder zorgvuldig contact onderhouden door het OIF. 31 augustus jl. is KPMG gestart met het onderzoek. Het onderzoek richt zich in eerste instantie op de melding van misstanden door de in de motie genoemde klokkenluider (de eerste melder). Er is uitvraag gedaan naar aanvullende meldingen die betrokken kunnen worden in het onderzoek, conform uw verzoek in de motie. Op dit moment zijn er nog geen concrete aanvullende meldingen die kunnen worden toegevoegd aan dit onderzoek. De andere persoon waaraan wordt gerefereerd in de motie, die ook bij het gesprek tussen de eerste melder en de Minister was en optreedt namens haar cliënten, had tot de vaststelling van de initiële onderzoeksopdracht nog geen definitieve medewerking verleend om haar punten in het onderzoek te betrekken. Er wordt opnieuw contact gelegd om te bezien wat haar punten zijn en hoe deze in het onderzoek kunnen worden betrokken. De planning van het onderzoek is om in november 2020 tot een eindrapportage te komen. Deze planning kan wijzigen wanneer er sprake zou zijn van eventuele uitbreiding van het onderzoek. Indien de planning wijzigt zal ik u hierover informeren. Vooral nog reken ik op afronding in november waarna ik u kan berichten over de uitkomsten en mogelijke implicaties voor de hersteloperatie.

Herstel bij niet-KOT situaties

Zoals eerder met uw Kamer gedeeld onderzoek ik momenteel ook de reikwijdte van de compensatieregeling, met de vraag of deze ook zou moeten zien op de zorgtoeslag, huurtoeslag en kindgebonden budget. Hierbij speelt de vraag in hoeverre de casuïstiek rond de CAF-zaken en institutionele vooringenomenheid vergelijkbaar is bij de andere toeslagen. In de VGR van december zal ik uw Kamer informeren over de uitkomsten.

5.5. Monitoring Nationale ombudsman

Op verzoek van de Tweede Kamer heb ik de Nationale ombudsman gevraagd of hij, met inachtneming van zijn onafhankelijke rol, een structurele rol kan spelen in het monitoren van de uitvoering van de hersteloperatie KOT, dit verzoek treft u aan als bijlage bij deze Voortgangsrapportage. De ombudsman is daartoe bereid. Op 11 september jl. heb ik gesproken met de ombudsman over de invulling van zijn rol. Gedurende de looptijd van de hersteloperatie zal de ombudsman een monitor uitvoeren en daarover rapporteren aan mij, met een afschrift aan de Tweede Kamer. De vraag die de ombudsman in de rapportage beantwoordt, zal zijn: «In hoeverre gaat de Belastingdienst behoorlijk om met klachten van burgers in de uitvoering van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag?». De ombudsman beoordeelt dit aan de hand van de zeven vereisten die door de Veteranenombudsman zijn geformuleerd. In de rapportage publiceert de ombudsman zijn bevindingen, conclusies en eventuele aanbevelingen. Door de rapportages wordt de organisatie in staat gesteld om te leren van eventuele fouten en klachtbehandeling continu te verbeteren.

Naast en buiten de monitor zal de ombudsman alert zijn op alle signalen en klachten over de uitvoering van de hersteloperatie. Daar kan hij in individuele gevallen of uit eigen beweging onderzoek naar instellen. Op verzoek van de ombudsman deel ik op korte termijn nadere informatie over de hersteloperatie met hem. Het onderzoek vangt aan met een formele brief vanuit de ombudsman die ik naar verwachting deze week ontvang. De ombudsman zal gelijktijdig een afschrift met uw Kamer delen.

5.6. Oudergesprekken

Sinds het begin van mijn aantreden als Staatssecretaris voer ik regelmatig aangrijpende gesprekken met gedupeerde ouders. Soms groepsgewijs, maar vaak ook persoonlijk. Ik voer deze gesprekken graag omdat ik hierdoor direct in contact sta met ouders. Op dit moment hebben 316 ouders zich aangemeld voor een gesprek. Tot nu toe heb ik met 88 van hen individuele gesprekken gevoerd, waarvan 25 via een videoverbinding wegens de Coronamaatregelen. In augustus ben ik overigens weer gestart met fysieke oudergesprekken in het land, uiteraard volgens de RIVM-regels. Ouders doen hun verhaal, ik kan vertellen hoe we recht willen zetten wat verkeerd is gegaan en ouders kunnen direct vragen stellen. De ouders geven aan deze gesprekken te waarderen en ik krijg door deze gesprekken een goed beeld van de situatie waarin de ouders zich bevinden en de mate waarin onze wet een oplossing kan bieden voor hun problematiek. Om te zorgen dat de vragen van ouders opvolging krijgen vanuit UHT, zijn bij deze gesprekken ook de persoonlijk zaakbehandelaars aanwezig.

De oudergesprekken worden georganiseerd in nauwe samenwerking met gemeenten. De gesprekken vinden over het algemeen plaats in een gemeentehuis of bij een maatschappelijk dienstverlener. Dit maakt het mogelijk dat een ouder direct wordt bijgestaan door de gemeente, als dat nodig is en de ouder dat wil. Deze werkwijze verloopt heel goed. Van de gesprekken die ik op locatie heb gevoerd in Amsterdam, Rotterdam, Tilburg, Zwolle en Capelle aan den IJssel zijn de meeste ouders vervolgens in gesprek gegaan met de gemeente voor aanvullende hulp. In september en oktober zijn gesprekken gepland in Almere, Breda, Eindhoven en Enschede. Ik zie nog hoe dit past in de nieuwe Coronamaatregelen. Ik wil met zo veel mogelijk ouders in gesprek, daarom kunnen ouders zich nog steeds opgeven voor een dergelijk gesprek via het serviceteam.

5.7. Communicatie met ouders

Goede communicatie met de ouders blijft de hele hersteloperatie van essentieel belang. Daarom wordt een groot aantal communicatiemiddelen ingezet om de ouders te (laten) informeren. Ik informeer u hierbij over de meeste relevante ontwikkelingen:

Ouderpanel

Het ouderpanel kijkt mee met communicatie uitingen en geeft feedback. De afgelopen maanden heeft het ouderpanel meegekeken met onder andere brieven, website teksten, infographics en animaties.

Brieven

De leesbaarheid van de brieven is verbeterd. Brieven worden geschreven in een speciaal schrijfteam. In dit schrijfteam zitten adviseurs van Stichting Lezen & Schrijven, adviseurs vanuit ouderinteractie en communicatie en inhoudelijk deskundigen. De brieven worden vervolgens getoetst op duidelijkheid door onder andere het ouderpanel en brancheorganisaties kinderopvang. Waar mogelijk wordt de tekst in brieven aangevuld met verhelderende iconen of andere visuele ondersteuning.

Website

Op toeslagen.nl/herstel staat actuele informatie voor ouders en meer verhalende content. Een tijdlijn laat zien wat er allemaal is gebeurd. Ook de frequentie van het aantal nieuwsberichten is verhoogd met actuele informatie, maar ook interviews met betrokken partijen. Op de homepage worden actuele cijfers bijgehouden en video's gepost. Ook contactgegevens staan inmiddels duidelijk vermeld. Ouders kunnen webinars eenvoudig terugkijken. Ook worden er naast tekst en beeld, meer animaties en infographics ingezet.

Webinar

Webinars blijken goed te werken als vervanging van grotere bijeenkomsten. In de maanden mei tot en met augustus zijn vijf webinars georganiseerd voor ouders en professionele hulpverleners. Ik blijf voorlopig webinars inzetten om grote groepen ouders en andere betrokkenen actief en met regelmaat te benaderen. De eerstvolgende staat gepland voor 7 oktober a.s.

Commissies

Op website toeslagen.nl/herstel hebben de diverse commissies een eigen pagina waarin zij zichzelf voorstellen en hun werkwijze toelichten. Het is van groot belang dat de onafhankelijkheid en professionaliteit van de commissies op deze webpagina's tot uitdrukking komen. Dat gebeurt in tekst, en ook door van elk van de commissieleden een beknopt cv te publiceren dat bevestigt dat de leden geen andere betrokkenheid hebben bij Toeslagen en/of UHT. Ook aan andere uitingen van de commissies, zoals in brieven aan ouders, zal te zien zijn dat de commissies onafhankelijk opereren, bijvoorbeeld met een eigen logo.

Informatiecampagne

Het lid Omtzigt c.s. heeft per motie¹² gevraagd om een informatiecampagne over de wet inzake compensatie voor slachtoffers van de toeslagenaffaire. Wij zullen dit verzoek opvolgen. De te voeren campagne richt zich in het begin op mensen waarvan de contactgegevens bekend zijn, maar waarmee nog geen contact is geweest (de CAF-vergelijkbaarouders). De aanpak is erop gericht dat mensen makkelijk informatie vinden en zich op verschillende manieren kunnen melden. Zo staat er informatie op de website en is er een online aanmeldformulier). Daarnaast worden mensen opgeroepen zich te melden tijdens alle gesprekken die de Staatssecretaris voert, in video's en tijdens webinars. Begin volgend jaar worden via campagnes mensen actief opgeroepen zich te melden. Daarnaast faciliteren we gemeenten, als onderdeel van onze samenwerkingsafspraken met gemeenten, om op lokaal niveau activiteiten te ondernemen die bijdragen aan het informeren van burgers.

5.8. Oudermanifest

Voorafgaand aan het AO op 20 augustus jl. heeft een aantal gedupeerde ouders mij een manifest overhandigd met tien punten en ben ik met hen in gesprek gegaan. Later heeft de DG Toeslagen hen ook gesproken en hebben zij een brief van ons ontvangen. Mede op verzoek van uw Kamer ga ik hier nader in op de punten uit het manifest¹³. De meeste punten zijn in deze voortgangsrapportage al aan de orde geweest, zoals de planning

¹² Kamerstukken II 2019/20, 31 066, nr. 672.

¹³ 2020Z16357/2020D37241.

van de behandeling van de dossiers en de volgorde waarop de dossiers aan bod komen. Over de bredere hulp aan ouders heb ik afspraken gemaakt met gemeenten en voor acute problemen is er nu de mogelijkheid van de eerste betaling en noodvoorziening.

De ouders geven aan dat zij een onafhankelijke toetsing belangrijk vinden. Dat is op verschillende manieren geregeld. De bedragen voor de compensatie en O/GS-tegemoetkoming zijn in overleg met de Tweede Kamer vastgesteld. De onafhankelijke Commissie van Wijzen, toetst bij een voorgenomen negatief oordeel van UHT of de ouder toch in aanmerking komt voor de compensatieregeling of O/GS-tegemoetkoming. Ook is er de mogelijkheid om het dossier op te vragen om te (laten) toetsen of een juiste conclusie is getrokken. De Commissie Aanvullende schadevergoeding toetst verzoeken van de ouders die extra schade hebben geleden in het kader van de compensatieregeling. Als de ouder bezwaar maakt op een besluit van UHT, adviseert de onafhankelijke Bezwaarschriftenadviescommissie.

Ouders geven verder aan graag erkenning te willen dat de handelwijze van de Belastingdienst/Toeslagen ook vooringenomen was buiten CAF-11 gerelateerde zaken. Ik kan me dat goed voorstellen. Daarom heb ik expliciet in het compensatiebesluit laten opnemen dat ook ouders die individueel vooringenomen zijn behandeld, recht hebben op compensatie voor het aangedane leed. Uit de verhalen die ouders mij in de persoonlijke gesprekken vertellen en uit de eerdere meldingen in bijvoorbeeld het Zwartboek komt veelvuldig naar voren waar de verscherpte fraudeaanpak toe heeft geleid. De vooringenomen houding in de afgelopen jaren waarmee ouders zijn geconfronteerd betreur ik zeer. Met UHT doe ik er alles aan om ervoor te zorgen dat herstel voor deze ouders plaatsvindt. UHT toetst institutionele vooringenomenheid bij de ouders die zichzelf hebben gemeld in principe op individueel niveau. Als zich echter meerdere ouders uit één zaak bij UHT hebben gemeld of als UHT bij de beoordeling van één ouder of een andere CAF-zaak zelf aanwijzingen ziet voor een grotere groep, dan kunnen de betreffende (CAF-)onderzoeken groepsgewijs worden beoordeeld. Dit is ook gebeurd tijdens de herbeoordeling van CAF Tonga en zal ook plaatsvinden bij een aantal pré CAF-zaken zoals verwoord in hoofdstuk 4. In de planning houdt UHT rekening met prioriteit en betrokkenheid van ouders in acute noodsituaties.

De ouders vragen in het manifest tevens of zij bijstand kunnen krijgen bij het compensatietraject om een gelijke partij voor de Belastingdienst/Toeslagen te kunnen zijn. Hiervoor geldt dat juridische bijstand vanzelfsprekend mogelijk is. Ik wil de ouders uiteraard vrijlaten in hun keuze daarbij. Op basis van de compensatieregeling heeft de ouder ten eerste recht op vergoeding van de kosten van bijstand met betrekking tot de kinderopvangtoeslag over de jaren waarover compensatie wordt betaald. Dit is in eerste instantie een forfaitaire vergoeding. Heeft de ouder meer kosten gemaakt, dan kan hij een verzoek doen om vergoeding van de werkelijke schade. Eenzelfde verzoek kan worden gedaan voor de kosten voor juridische bijstand die worden gemaakt in het kader van de compensatieregeling, bijvoorbeeld omdat de ouder bijstand vraagt om de hoogte van de compensatie vast te stellen of om het verzoek om werkelijke schade te kunnen indienen. De Commissie toetst of deze kosten redelijk zijn in die zin dat het in de gegeven omstandigheden redelijk moet zijn geweest om kosten te maken en dat de kosten naar hun omvang redelijk zijn. Ik perk dit dus niet in tot een standaard vergoeding van 20 uur, maar vind het belangrijk dat de ouder de bijstand krijgt die nodig is. In het eventuele bezwaar- of beroepsproces na een besluit over de compensatie en/of de aanvullende compensatie, komt de ouder in aanmerking voor een

forfaitaire proceskostenvergoeding indien deze geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld. Bij een verzoek om aanvullende compensatie heeft dan al een onafhankelijke toets plaatsgevonden door de Commissie werkelijke schade en – in bezwaar – door de onafhankelijke Bezwaarschri-tenadviescommissie. Voor een afwijking van de forfaitaire proceskostenre-geling zie ik dan geen aanleiding meer.

Anders dan bij de compensatieregeling, die ziet op situaties waarin de Belastingdienst/Toeslagen institutioneel vooringenomen heeft gehandeld, staat bij de hardheidsregeling het herstel van de toeslagpositie voorop. De eventuele kosten van juridische bijstand in het primaire hersteltraject bij UHT komen, net als bij een reguliere toeslagtoekenning niet voor vergoeding in aanmerking. Alleen bij een geschil, dus in bezwaar of beroep, komt de ouder in aanmerking voor een forfaitaire proceskosten-vergoeding indien deze geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld.

5.9. Beschikbaarheid/inzage dossiers

Sinds november 2019 vragen ouders vaker om inzage in hun «dossier». Zoals ik meermaals heb aangegeven, wordt deze vraag ruimer gezien dan alleen de op de zaak betrekking hebbende stukken in het geval van een bezwaar- of beroepsprocedure. Onder het «dossier» wordt verstaan: alle gegevens van de ouders in de systemen van Toeslagen over de jaren waarover de ouders vragen hebben. Bijvoorbeeld omdat sprake was van terugvorderingen van de kinderopvangtoeslag waarna een langdurige periode van invorderingen en verrekeningen ontstond. Voor dit doel heeft UHT een speciaal team opgesteld voor het samenstellen van fysieke dossiers voor de ouders. Het team bestaat uit 25 fte en een teamleider. Na de eerste ervaringen uit eind 2019 en begin 2020 is dit team nu gestart met een zo gestandaardiseerd mogelijk proces, waarbij gebruik wordt gemaakt van alle systemen en digitale vindplaatsen voor informatie en vervolgens van de benodigde gegevens een fysiek dossier wordt samengesteld. Hiervoor is een nieuwe werkwijze ontwikkeld om de wens en de informatiebehoefte van de ouder centraal te stellen en daarnaast de processen te versnellen. Er wordt telefonisch contact opgenomen met de ouder en gevraagd wat de exacte informatiebehoefte is. Van de ~800 ouders die een dossier verzoek hebben ingediend, is er reeds met ~650 ouders telefonisch contact geweest en met het merendeel van de overige ~150 ouders vindt telefonisch contact plaats voor eind oktober. De behoefte van ouders varieert van een specifieke vraag of uitzoekactie tot het krijgen van een samenvatting van het persoonlijk dossier of het krijgen van het gehele persoonlijke dossier. Vanaf 1 november 2020 start UHT met het terugkoppelen van de uitkomst van grote verzoeken – daar het een verzoek betreft dat breder is dan een samenvatting – aan ouders. In parallel aan het samenstellen van gehele dossiers worden ouders met verzoeken voor een samenvatting en/of specifieke vragen geholpen. In de volgende VGR geef ik op basis van deze ervaringen een inschatting van de planning van deze aanpak.

5.10. Vernietigde dossiers

In de tweede Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag heb ik u melding gemaakt van het onrecht vernietiging van beroepsdossiers van Toeslagen. Meerdere Kamerleden hebben hier nadere vragen over gesteld. De antwoorden op de vragen van de heer Omtzigt en de heer Snels stuur ik samen met deze VGR toe.

Allereerst wil ik aangeven dat ik deze gang van zaken enorm betreur. Dit is niet goed voor het vertrouwen van gedupeerde ouders in een goede afwikkeling. Ik heb daarom eerder toegezegd dat de ouders niet de dupe

mogen worden van het voortijdig vernietigen van de beroepsdossiers. De inhoud van de beroepsdossiers kan met de wel aanwezige gegevens goed gereconstrueerd worden ten behoeve van de beoordeling. Zo is alle correspondentie uit de bezwaarfase indertijd gescand en nog beschikbaar evenals de formele toeslagenbeschikkingen, waaronder ook herzieningen op uit het Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS) waarover de beroepsfase ging. Ook herzieningen van beslissingen op bezwaar, bijvoorbeeld na intrekking van een beroepsprocedures zijn nog in de systemen beschikbaar. Daarnaast is contact gelegd met de Raad voor de Rechtspraak om te kijken of er nog vernietigde beroepsdossiers beschikbaar zijn. Indien hier meer duidelijkheid over komt zal ik u hierover informeren. Op basis van het verhaal van de ouder en de wel nog aanwezige gegevens wordt een zo compleet mogelijk beeld opgebouwd van wat er is gebeurd. Op deze wijze wordt zo goed mogelijk beoordeeld of de ouder voor compensatie of herstel in aanmerking komt. Uitgangspunten hierbij zijn vertrouwen in het verhaal van de ouder en een ruimhartige benadering van de aanwezige bewijsmiddelen. Als de ouder toch in bewijsnood komt, doordat aantoonbaar en onterecht gegevens vernietigd zijn, wordt dat in de beoordeling meegewogen en krijgen ouders altijd het voordeel van de twijfel.

De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed heeft inmiddels laten weten dat ze de vroegtijdige vernietiging van dossiers in haar onderzoek naar het informatie- en archiefbeheer bij de Belastingdienst zal meenemen. Dit onderzoek is inmiddels van start gegaan, de Belastingdienst zal hier alle medewerking aan verlenen. Afronding van het onderzoek is voorzien in het eerste kwartaal van 2021.

In de meegestuurde antwoorden op Kamervragen treft u een cijfermatig overzicht van de stand van zaken rondom de vernietigde dossiers. Hierin is per aanleverjaar van het beroepsdossier aangegeven hoeveel dossiers in welk jaar vernietigd zijn. Niet is geadministreerd op welke datum precies binnen een kalenderjaar de dossiers zijn vernietigd. In de tweede VGR en in antwoord op vragen van de heer Omtzigt werd nog aangegeven dat alle beroepsdossiers die vanaf 2013 gearchiveerd waren nog beschikbaar zijn. Dit is niet correct; ook beroepsdossiers die in 2013 en 2014 aangeleverd waren zijn vernietigd. Eveneens niet correct was de constatering dat alle beroepsdossiers die tot en met 2012 gearchiveerd waren vernietigd zijn, er zijn nog 1049 beroepsdossiers bewaard die in 2009 zijn aangeleverd. Daarnaast lijkt het mogelijk toch te herleiden op welke toeslaggerechtigden en daarmee ook op welke toeslagjaren de vernietigde beroepsdossiers betrekking hebben. Dit wordt nog uitgezocht en daar zal ik u in een volgende Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag over informeren. Indien bekend is op welke ouders de vernietigde dossiers zien zal ik deze ouders hierover informeren en hen daarbij direct wijze op de mogelijkheden van herbeoordeling in het kader van de hersteloperatie.

6. Verbeteren dienstverlening

6.1. Verbetertraject Kinderopvangtoeslag

In nauwe samenwerking tussen het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Toeslagen wordt sinds 2018 het verbetertraject Kinderopvangtoeslag aangestuurd en gerealiseerd. Dit programma richt zich op het verbeteren van de dienstverlening voor ouders die gebruik maken van kinderopvangtoeslag. Het doel van het verbeterprogramma is om het aantal hoge terugvorderingen terug te brengen naar een derde ten opzichte van 2015 (tijdshorizon eind 2021). Gedurende het

programma wordt het maatschappelijk veld betrokken bij de realisatie van de doelstelling.

De Staatssecretaris van SZW rapporteert periodiek richting de Tweede Kamer over het verbetertraject. In deze voortgangsrapportage wordt een korte schets gegeven. Voor verdere informatie wordt verwezen naar de voortgangsbrieven van de Staatssecretaris van SZW. Het jaar 2020 staat in het teken van de implementatie van de verbetervoorstellen. Zo worden alle Kinderopvangorganisaties op de maandelijkse gegevensleveringen aangesloten (op dit moment is dat ongeveer 70%). Dit maakt het mogelijk om ouders te attenderen als er signalen zijn die mogelijk invloed hebben op de hoogte van de kinderopvangtoeslag. Door ouders te stimuleren wijzigingen door te geven, wordt de kans op hoge terugvorderingen verkleind. Ook is de Kinderopvangtoeslagapp voor alle ouders beschikbaar gesteld. De app maakt het makkelijker voor ouders om wijzigingen door te geven.

Naast de verbetervoorstellen is er een publiekscampagne ontwikkeld om burgers attent te maken op wanneer ze een wijziging moeten doorgeven aan Toeslagen, denk hierbij bijvoorbeeld aan het krijgen van een kind, ontslag of samenwonen. De publiekscampagne heeft ertoe geleid dat na de lancering het aantal gebruikers van de Kinderopvangtoeslagapp flink is toegenomen en richting de 50.000 gebruikers gaat. De tussentijdse effectmetingen om hoge terugvorderingen te verminderen laten een positieve voortgang zien. Het aantal hoge terugvorderingen is inmiddels met een derde afgenomen.

6.2. Programma Vernieuwing Dienstverlening

In januari 2020 is Toeslagen gestart met bouw, begroting en planning van een programma om de gehele uitvoering van toeslagen fundamenteel te versterken en te veranderen. Dat heeft geleid tot een meerjarige begroting (2020–2025) die in de Voorjaarsbesluitvorming 2020 is vastgelegd. Deze begroting met een hoofdlijnplanning is nu uitgewerkt tot een Start-programmaplan, dat jaarlijks zal worden herijkt op basis van voortgang en bereikte resultaten en effecten. Hieronder worden de belangrijkste onderdelen van dit programmaplan toegelicht.

Vertreksituatie 2020

Er ligt een grote veranderopgave bij Toeslagen om te herstellen wat fout is gegaan en te leren van deze fouten in beleid en uitvoering om deze situaties in de toekomst te voorkomen. Dit betekende een grote opdracht op een relatief krappe bemensing. De eerste activiteiten in 2020 van het vernieuwingsprogramma waren dan ook vooral gericht op het op sterkte komen van de personele bezetting, in zowel kwalitatieve als kwantitatieve zin. Om achterstanden weg te werken en nieuwe te voorkomen en om beter aanspreekbaar te zijn voor de burgers waar onze dienstverlening voor bestemd is. Dit is gebeurd door werving van nieuwe medewerkers en het (blijvend) opleiden van zowel nieuwe als reeds werkzame medewerkers. De opgelopen achterstanden in het werk zijn begin 2020 grotendeels weggewerkt en voorkomen moet worden dat deze op nieuw zullen ontstaan. Daarnaast wordt geïnvesteerd in contacten met onze omgeving, te weten de huishoudens, hun vertegenwoordigers en onze opdrachtgevers.

In maart 2020 is tevens gestart met het bouwen aan meer wendbaarheid binnen de cruciale ICT-voorzieningen, zodat sneller en meer gewenste wijzigingen kunnen worden geïmplementeerd. Ook wordt er gewerkt aan het structureel verbeteren van de informatiehuishouding door een portaal

in te richten met een uploadfunctie voor toeslaggerechtigden. Met de uploadfunctie kunnen gescande bewijsstukken direct worden aangeleverd en hoeven ze niet meer per post opgestuurd te worden. Het uitvraagproces kan hierdoor sneller verlopen en het risico van zoekraken van stukken wordt geminimaliseerd. Bovendien is het behulpzaam om sneller klantdossiers te kunnen samenstellen op verzoek van huishoudens. Voor de hersteloperatie is deze functionaliteit begin 2021 als eerste beschikbaar.

Koers 2020–2022

De uitgangspunten van het vernieuwingsprogramma zijn drieledig: vergroten toekenningszekerheid, meer menselijke maat en een adequate handhaving.

Deze uitgangspunten worden verankerd in een nieuwe missie, visie en strategie van Toeslagen die beter aansluit op de terechte verwachtingen die de burgers hebben. Daarmee wordt focus aangebracht bij het maken van beleidskeuzes en kan met de opdrachtgevendende departementen effectievere afspraken worden gemaakt over de aanpassingen in de uitvoering.

Resultaten 2021

- Vergroten toekenningszekerheid. In 2021 is er meer capaciteit beschikbaar om zo vroeg mogelijk eventuele fouten in de aangevraagde toeslag op te merken, zodat die fouten snel hersteld kunnen worden, waardoor terugbetalingen zoveel mogelijk worden voorkomen. Voor de kinderopvangtoeslag streven we naar het terugbrengen van hoge terugvorderingen met tweederde. Voor de andere toeslagen moeten de verbeteringen en de te bereiken effecten nog nader worden uitgewerkt.
- Ouders worden op mogelijke fouten geattendeerd, met brieven, appberichten of andere passende middelen, als hun kinderopvangtoeslag zodanig af lijkt te wijken van actuele opvanggegevens. Ouders kunnen dan zelf hun gegevens checken en eventueel aanpassen.
- Goed opgeleide medewerkers beschikbaar hebben voor persoonlijke begeleiding van huishoudens die dat nodig hebben. Waar nodig blijven deze medewerkers ook persoonlijk voor langere tijd benaderbaar voor die huishoudens, zodat ook toekomstige problemen kunnen worden voorkomen.
- Met een landelijke en doorlopende campagne worden huishoudens geïnformeerd over de algemene werking van een toeslag en dat het belangrijk is om op tijd wijzigen door te geven als er iets in de thuissituatie veranderd.
- Het wordt mogelijk om informatie en documenten snel en eenvoudig digitaal naar Toeslagen toe te sturen als daarom wordt gevraagd.
- Als huishoudens een bezwaar indienen, worden gewezen op (mogelijke) fouten of gevraagd worden om bewijsstukken op te sturen worden zij zoveel mogelijk in staat gesteld om dit ook toe te lichten per telefoon, per brief of aan de balie.
- Beslissingen worden goed en begrijpelijk gemotiveerd wanneer deze afwijken van gegevens die huishoudens hebben aangeleverd. Daarnaast zal zoveel mogelijk vooraf contact worden gezocht, waarbij ook uitleg kan worden gegeven over mogelijkheden die huishoudens hebben om actie te ondernemen.
- De communicatie over toeslagen wordt steeds begrijpelijker gemaakt. Daarbij zal het invullen, reageren en contact zoeken met Toeslagen makkelijker worden gemaakt. Als iemand er niet uitkomt, moet direct duidelijk zijn wat daaraan kan worden gedaan.

- Verspreid over Nederland zijn er locaties waar huishoudens fysiek met toeslagvragen geholpen kunnen worden. We zullen deze mogelijkheid vaker onder de aandacht brengen en aanbieden. Naast de balies en de Toeslagen Service Punten wordt nader onderzocht of er meer plekken zijn om dienstverlening uit te breiden, bijvoorbeeld bij andere instanties die helpen bij het invullen van formulieren.

Vertrouwen

Het vernieuwingsprogramma heeft ook tot doel bij te dragen aan het herstel van vertrouwen in Toeslagen, zowel intern en extern. Daarom wordt sterk geïnvesteerd in een open relatie met opdrachtgevers, bestuur, politiek en niet in de laatste plaats ouders en medewerkers. Dat kan bijvoorbeeld door burgerpanels een rol te geven (zoals bij de herstelorganisatie) om inzicht te krijgen over waar burgers in de verschillende processen moeilijkheden ondervinden. Verder worden expertsessies georganiseerd en wordt bij het doen van onderzoek en het optimaliseren van processen ook rechtstreeks informatie en feedback van burgers gevraagd.

Cultuur en leiderschap

Ik heb u in mijn brief van 13 maart jl. toegezegd u te informeren over de stand van zaken van de stapsgewijze aanpak ten aanzien van het traject «cultuur en leiderschap» bij Toeslagen naar aanleiding van overleg met de ondernemingsraad van Toeslagen. Het cultuuronderzoek dat begin januari werd uitgezet (uitgevoerd door Deloitte) is afgerond. De resultaten laat zien dat medewerkers trots en tevreden zijn over hun werk, naaste collega's en op de maatschappelijke bijdrage, maar dat het imago van de organisatie en het vertrouwen in de juiste besluiten naar de toekomst toe nog op minder ondersteuning kunnen rekenen. Opvallend was ook dat op betrokkenheid, inclusie en gedeelde overtuigingen heel verschillend, zowel heel hoog als heel laag werd gescoord. In het kwalitatieve onderzoek kwamen thema's naar voren, die ook in andere onderzoeken om aandacht vroegen: luisteren naar de werkvloer, samenwerking, een open en veilig werkklimaat en de behoefte aan de duidelijke visie. De uitslagen hebben Toeslagen gesterkt in het doorzetten op de ingeslagen weg: een aparte organisatie binnen het Ministerie van Financiën die zich sterker kan richten op de taak en de doelgroep, het versterken van het management, werken aan een directie met een veilige, open en lerende cultuur die nodig is om het vertrouwen te herstellen en de geloofwaardigheid terug te krijgen. Het tijdig en juist informeren van de Kamer is ook onderdeel van de cultuurverandering.

6.3. Maatregelen Belastingplan

Naast bovenstaande verbeteringen voor de kinderopvangtoeslag zijn in het Belastingplanpakket 2021 en diverse andere wetgevings- en beleids-trajecten wijzigingen voorgesteld die gelden voor alle toeslagen, waaronder de kinderopvangtoeslag. Deze voorstellen zijn gericht op het versterken van de menselijke maat, het verbeteren van de praktische rechtsbescherming voor burgers en het voorkomen van schrijnende situaties als gevolg van toeslagpartnerschap. In het wetsvoorstel worden de volgende maatregelen aangekondigd:

- het aanbrengen van een knip in het toeslagjaar. Burgers zullen voortaan niet meer met terugwerkende kracht toeslagpartners worden wanneer ze trouwen of een kind krijgen. De huidige situatie leidt tot namelijk tot onbegrip bij burgers, omdat in die situatie vaak toeslagen moeten worden terugbetaald;

- het buiten werking stellen van de arbeidseis in de kinderopvangtoeslag voor een partner die langer dan een jaar in detentie zit. Het voorstel is om bij detentie schrijnende situaties door partnerschap te voorkomen;
- de introductie van een specifieke wettelijke grondslag voor de vergoeding invorderingsrente bij de herziening hersteloperatie;
- de vergoeding van onverschuldigde betaalde kosten van invordering;
- De voorgestelde wijzigingen bevatten ook besluiten die burgers ten goede komen doordat ze meer rechtsbescherming bieden en die de uitvoering verbeteren. Voorbeelden daarvan zijn extra rappellerings¹⁴ en de mogelijkheid tot het geven van een zienswijze bij bepaalde definitieve vaststellingen wanneer een besluit mogelijk als onevenredig kan worden ervaren.

6.4. Alternatief toeslagenstelsel

Na het verzenden van de kabinetsinzet op het IBO Toeslagen naar uw Kamer op 30 april jl. is het kabinet aan de slag gegaan met het uitwerken van een wenkend perspectief van een nieuw stelsel inclusief routekaart met tussenstappen op weg daarnaartoe. Inmiddels is duidelijk dat er niet één wenkend perspectief is. Er is een aantal maatregelen in de fiscaliteit, sociale zekerheid, binnen de hierboven geschetste domeinen en het huidige toeslagenstelsel mogelijk om tot een wenkend perspectief te komen dat de problemen met het huidige stelsel adresseert. Daarin zijn verschillende keuzes mogelijk, die vaak ook afhangen van de politieke voorkeuren. Doel van het kabinet is om concrete beleidsopties te schetsen waarmee het volgende kabinet aan de slag kan. Graag gaat het kabinet op basis van deze tussenrapportage het gesprek met uw Kamer en maatschappelijke organisaties aan om te toetsen of we de juiste beleids-opties in beeld hebben om eind 2020 de uiteindelijke nota te kunnen opstellen.

Het kabinet werkt richting het einde van het jaar aan een brief met contouren voor alternatieven voor het huidige toeslagenstelsel in de vorm van een aantal beleidsopties. Hierin zal het kabinet ook aan de slag gaan met het uitwerken van een paar concrete varianten, waarin de beleids-opties worden gecombineerd. Op 21 september jl. is de tussenrapportage Beleidsopties voor alternatief toeslagenstelsel naar de kamer gestuurd. In deze tussenrapportage geeft het kabinet een eerste globale schets van de beleidsopties om tot een nieuw stelsel te komen. Deze beleidsopties zullen de komende maanden nader worden uitgewerkt. In de tussenrapportage van 21 september jl. wordt de huidige stand van denken weergegeven.

¹⁴ Deze maatregel treedt per koninklijk besluit in werking.