

Vergaderjaar 2022–2023

31 066

Belastingdienst

Nr. 1140

LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN

Vastgesteld 5 december 2022

De vaste commissie voor Financiën heeft een aantal vragen voorgelegd aan de Staatssecretaris van Financiën over de brief van 15 juli 2022 inzake over de elfde Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag (Kamerstuk 31 066, nr. 1093) en de twaalfde Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag (Kamerstuk 31 066, nr. 1123).

De Staatssecretaris heeft deze vragen beantwoord bij brief van 2 december 2022. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,
Tielen

Adjunct-griffier van de commissie,
Kling

1

Is er nu voldoende capaciteit bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT)?

Om alle taken goed te kunnen blijven uitvoeren is verdere uitbreiding van de capaciteit nodig, zoals ook in aangekondigd in de voortgangsrapportage. Er wordt continu gekeken hoe de beschikbare capaciteit het beste ingezet kan worden om ouders op een zorgvuldige manier zo snel mogelijk herstel te bieden. Daarnaast zal er onder andere aanvullende capaciteit nodig zijn om de nieuwe regelingen, waaronder de start van de Kindregeling op korte termijn, uit te voeren. UHT blijft daarom bezig met het werven van nieuwe medewerkers en zet zich in om hen op te leiden en in te werken. De organisatie zal zo gestaag verder groeien van 1.216 (peildatum 30 sept 2022) naar circa 1.900 fte doorlopend tot in 2023. Tegelijkertijd moet rekening worden gehouden met het absorptievermogen van de organisatie en de krapte op de arbeidsmarkt.

2

Wordt het nu mogelijk om op een andere manier dan een notariële akte bewijs te leveren van door gedupeerden aangegane informele leningen en daarbij ontstane achterstanden?

De basis van de schuldenregeling is het vaststellen van de opeisbare achterstanden op private schulden. Om op een eenduidige manier de opeisbare achterstanden te kunnen vaststellen is daarom een notariële akte of een vonnis van de rechter als bewijs nodig. Op dit moment is het vanwege de uitvoerbaarheid niet mogelijk om op een andere manier bewijs aan te leveren voor informele leningen. Naar aanleiding van de motie van de Eerste Kamer zal nogmaals bezien worden of er eventuele alternatieve bewijsvormen mogelijk en haalbaar zijn.

3

Is een verdubbeling van de noodvoorziening tot 1.000 euro mogelijk?

Naar aanleiding van de motie van Tweede Kamerlid Inge van Dijk is toegezegd te monitoren of het bedrag van 500 euro voldoende is. Het actuele beeld is dat het bedrag nog steeds voldoende is bij acute behoefte aan geld voor boodschappen, medicijnen of kleding. Wanneer de situatie daarom vraagt, wordt al afgeweken van het maximale bedrag van 500 euro.

Of het bedrag nog steeds voldoende is, zal worden blijven gemonitord. Daar heeft ook de Eerste Kamer om gevraagd in de motie van het lid Verkerk c.s.¹, tijdens de behandeling van de Wet hersteloperatie toeslagen. Overigens laat de voortgangsrapportage zien dat het beroep op de noodvoorziening afneemt.

4

Kunnen we een ruiterlijke erkenning verwachten dat de Staat de wet heeft overtreden en ouders en kinderen slachtoffer zijn geworden door toedoen van de Staat?

Het kabinet heeft eerder een brief² aan de kamer gestuurd waarin staat dat de overheid niet in alle gevallen handelde volgens de wet. Gedupeerde ouders en kinderen die onder de reikwijdte van de kindregeling vallen, ontvangen eveneens een brief met daarin de erkenning dat zij getroffen zijn door het handelen van de overheid rondom de kinderopvangtoeslag. In persoonlijke gesprekken met ouders en kinderen wordt

¹ Kamerstuk 36 151, J

² Kamerstuk 31 066, nr. 800

ook altijd bewust stilgestaan bij het erkennen dat zij getroffen zijn. Zie ook het antwoord op vraag 33.

5

Krijgen de rechthebbenden op het bedrag van 30.000 euro compensatie voor de inflatie die is opgetreden tussen december 2020 en de maand waarin zij het bedrag van 30.000 euro hebben of zullen ontvangen?

De tegemoetkoming van 30.000 euro betreft een wettelijk vastgesteld forfaitair bedrag, daarom wordt er niet gecorrigeerd op inflatie. Ouders krijgen op dit moment binnen een maand de uitslag van de eerste toets, waarbij gedupeerde ouders ook direct de 30.000 euro ontvangen. Bij de integrale beoordeling wordt gezien of dat bedrag voldoende is, waarbij ook een rentevergoeding is opgenomen. Overigens zou een inflatiecorrectie stuiten op grote uitvoerbaarheidsproblemen, omdat dan ook met terugwerkende kracht alle uitbetalingen van de 30.000 herzien zouden moeten worden naar een bedrag dat vervolgens afhankelijk is van het moment van uitbetaling.

6

Wat zijn de verwachte meldingen voor ex-partners en andere toelagen?

De verwachting is dat tussen de 7.000 en 9.000 ex-partners in aanmerking komen. Bij de andere toelagen zullen circa 22.500 mensen in aanmerking komen, die zijn in beeld en zullen actief worden benaderd.

7

Is een klachtenmonitor UHT-Nationale ombudsman beschikbaar?

Op 1 juli 2022 heeft de Nationale ombudsman de derde rapportage monitor klachtbehandeling UHT uitgebracht³. Hierin heeft de Nationale ombudsman onder meer aangegeven voorlopig te stoppen met het monitoren van de klachtbehandeling, omdat dit proces in de regel inmiddels goed verloopt. In plaats van het monitoren van de klachtbehandeling richt de Nationale ombudsman zich in het vervolg op het signaleren van de knelpunten van de hersteloperatie in brede zin. Hierover is goed contact tussen de Nationale ombudsman en UHT.

8

Wat is de stand met betrekking tot BKR-registraties?

Sommige ouders hebben door de schuldenproblematiek een negatieve codering gekregen bij hun registratie bij BKR en ervaren hierdoor hinder in het aanvragen van nieuwe financieringsproducten. Er is in samenwerking met VNG, BKR en de koepels van de financiële instellingen in Nederland een proces opgesteld met als doel de negatieve codering bij een registratie van BKR te verwijderen voor gedupeerde ouders.

De betrokken partijen zoals de ouders, BKR en de koepels van de financiële instellingen, geven op dit moment geen signalen af dat dit proces niet goed verloopt. Als er indicaties zijn dat in individuele gevallen de negatieve codering nog steeds geregistreerd staat, dan nemen we richting BKR gepaste actie.

9

³ www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2022/meer-inzet-op-bemiddeling-bij-hersteloperatie-kinderopvangtoeslag

Wat is de stand van zaken met betrekking tot vakmanschap en het organiseren van tegenspraak ingebed in de organisatie en daarmee ook cultuurverandering?

Ontwikkeling van leiderschap en bouwen aan een bij de nieuwe organisatie passende cultuur, vinden plaats vanuit verschillende initiatieven. Zo nemen medewerkers bijvoorbeeld deel aan de Ontwikkeldag «Vakmanschap naar werk en geweten» waarin verbinding en bewustwording van de verschillende perspectieven op een dilemma centraal staan. Dit jaar is UHT ook gestart met de zogenoemde dossiertafel. Bij deze tafel kunnen medewerkers zelf individuele casussen inbrengen, als de reguliere escalatielijns volgens hen niet het gewenste resultaat gaf. Doel hiervan is om ongewenste effecten van beleid bespreekbaar te maken door elkaar blijvend de vraag te stellen of we nog de juiste dingen doen.

10

Waarom is niet gekozen voor een snellere methode waarin wordt vertrouwd op de verklaring van de ouders, maar de mogelijkheid behouden blijft om compensatie terug te vorderen?

De hersteloperatie heeft onder andere als doel om ouders een nieuwe start te bieden en bij te dragen aan het herstel van vertrouwen in de overheid. Terugvorderingen hebben in het verleden veel leed veroorzaakt. Daarom is het belangrijk dat ouders er nu op mogen vertrouwen dat zij de bedragen die zij ontvangen, niet terug hoeven te betalen. De zorgvuldigheid die daarbij nodig is, wordt geprefereerd boven een snelle uitbetaling waarbij er een kans op terugvorderingen is. Bij evidente fraude wordt er wel teruggevorderd.

11

Kan de beoordeling of een afbetaalde schuld kan worden gekwalificeerd als schade ook in een vaststellingsovereenkomst (VSO) worden meegenomen?

Onder de compensatieregeling worden naast de onterecht terugbetaalde kinderopvangtoeslag, onder meer bedragen voor materiële en immateriële schade toegekend. Via de Commissie werkelijke schade (CWS), en mogelijk in de toekomst via de VSO-route, kan een ouder daarna nog aanvullende compensatie wegens werkelijke (materiële en immateriële) schade toegekend krijgen. Dit kan het geval zijn, indien de ouder van mening is dat de afbetaalde schulden uit het verleden enige vorm van schade voor de gedupeerde hebben veroorzaakt waarvoor geen compensatie is uitgekeerd in de integrale beoordeling. Afbetaalde schulden komen niet in aanmerking voor de schuldenregeling omdat er geen sprake is van opeisbare achterstanden die zijn ontstaan vóór 1 juni 2021, zoals is vastgelegd in de Wet hersteloperatie toeslagen. Zie hierover ook antwoord 44

12

Op welke manier worden gemeenten in staat gesteld om ontvangers van de kindregeling te helpen met goede financiële voorlichting?

Gemeenten bieden brede ondersteuning aan gedupeerde ouders en kinderen op de vijf leefgebieden financiën, wonen, werk/dagbesteding, gezondheid en gezinssituatie. Gemeenten worden daartoe in staat gesteld via de specifieke uitkering die door het Rijk wordt gefinancierd.

Op landelijk niveau wordt eveneens financiële voorlichting georganiseerd waar gemeentes kinderen naar kunnen verwijzen. Op de website www.kindregelingvoorjou.nl is een aparte rubriek opgenomen met daarin

advies op maat over het omgaan met geld. De informatie is gebaseerd op de door kinderen geuite behoeften aan financiële voorlichting in het rapport «Ken ons, help ons». Daarnaast kunnen kinderen voor praktische vragen over de tegemoetkoming terecht bij het serviceteam van UHT.

13

Krijgen gemeenten contactgegevens van ontvangers van de kindregeling? Zo nee, waarom niet? Welke voor- en nadelen kleven er aan het wél verstrekken van gegevens? Van welke groepen worden de gegevens wel of niet gedeeld door UHT?

Er worden geen gegevens van ontvangers van de kindregeling aan gemeenten verstrekt. Kinderen kunnen zichzelf aanmelden voor brede ondersteuning bij hun gemeente en daarbij de beschikking over de tegemoetkoming van UHT overleggen. Gemeenten kunnen wel bij UHT verifiëren of ze te maken hebben met een ontvanger van de kindregeling. Voor het leveren van gegevens is het proportionaliteitsbegrip leidend. De meeste kinderen ontvangen de tegemoetkoming op grond van de kindregeling ambtshalve. Alle gegevens van ontvangers van de kindregeling aan gemeenten verstrekken zonder actief aan deze kinderen te vragen of zij behoefte hebben aan brede ondersteuning en instemmen met deze gegevensdeling, zou niet proportioneel zijn.

14

Van hoeveel personen wordt op dit moment verwacht dat zij in aanmerking zullen komen voor de kindregeling? Kan de Staatssecretaris dat uitsplitsen per leeftijdscohort?

Er wordt op dit moment uitgegaan van ongeveer 92.000 kinderen. Deze kinderen zijn grofweg te verdelen in drie leeftijdsgroepen, 0–11, 12–17 en 18+. De aantallen over deze drie groepen zijn nagenoeg gelijkmatig verdeeld, ongeveer 30.500 per leeftijdscohort.

15

Wat is de reactie van de Commissie Werkelijke Schade (CWS) op de brief van het Ouderpanel van 24 juni 2022?

De CWS geeft aan dat zij verwijst naar de 12e Voortgangsrapportage Hersteloperatie Toeslagen (VGR) die hierop ingaat. Samengevat komt dit op het volgende neer:

De aanbevelingen van het Ouderpanel zijn in aanmerking genomen bij de verbetermaatregelen, zoals voorgesteld door ABDTOPConsult in de Quicksan d.d. 28 juli 2022. De meeste van die voorgestelde maatregelen zijn door de CWS eerder al doorgevoerd of ingezet en zullen verder met het Ouderpanel worden besproken, om te verkennen of de ingezette maatregelen voldoen aan hun verwachtingen. De wijze van reageren is afgestemd met de (toenmalige) voorzitter van het Ouderpanel.

Bij de 12e VRG is het beoordelingskader immateriële schade gevoegd, dat door de CWS wordt gehanteerd. Dit is inmiddels ook op de website van de CWS geplaatst. Een en ander zal binnen afzienbare tijd worden gevolgd door het CWS-beoordelingskader voor de materiële schade. Hiermee wordt voldaan aan het advies van het Ouderpanel voor meer transparantie omtrent de beoordelingskaders van de CWS en het geven van heldere verwachtingen aan de ouders.

Voor de overige aanbevelingen van het Ouderpanel, zoals het direct ter beschikking stellen van hun dossier aan de ouders ten behoeve van de procedure bij de CWS, verwijst de CWS wij naar de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen, die hiervoor verantwoordelijk is.

16

Moet de CWS-procedure niet gepauzeerd worden als de ouder geen dossier heeft, maar CWS wel?

Het is helaas niet mogelijk om alle ouders die een CWS-procedure (hebben) doorlopen de beschikking te geven over hun dossier. De dossiers van ouders moeten immers gelakt worden en de capaciteit daarvoor is beperkt.

Aan ouders die worden uitgenodigd voor een toelichtingsgesprek bij de CWS, kan vanaf 2023 nog vóór dat gesprek een dossier worden gegeven. De inzet is om dat ook in de toekomst te kunnen blijven realiseren. Dat is afhankelijk van meerdere factoren, waaronder de lakcapaciteit, het aantal CWS-dossiers, alsmede het aantal bezwaar-dossiers. Aan die bezwaardossiers moet onveranderd prioriteit worden gegeven.

Het is belangrijk CWS-procedures doorgang te laten vinden, zodat ouders kunnen afronden. In het CWS-proces is ook informatie van ouders nodig om tot beoordeling van hun schade te komen. De CWS-procedure kan worden gepauzeerd als ouders in de loop van de procedure nog concrete informatie aan willen dragen, bijvoorbeeld aan de hand van het toelichtingsgesprek met de CWS.

17

Zowel CWS als het Ouderpanel acht de aanbeveling om het aantal Commissieleden ingrijpend terug te brengen uiterst risicovol, wilt u dit doorzetten?

Een definitief besluit ten aanzien van deze aanbeveling van ABDTOP-Consult is nog niet genomen. De opmerkingen van de CWS en het Ouderpanel worden serieus genomen en zullen worden betrokken bij de besluitvorming. Ook voor het kabinet staat voorop dat er voldoende capaciteit moet zijn om verzoeken om werkelijke schade af te handelen. Overigens is de aanbeveling zo bedoeld dat de leden ruimer beschikbaar zijn (bijvoorbeeld 0,8 fte in plaats van 0,2 fte) waardoor er per saldo meer beschikbaarheid in totaal is, ook met minder leden. De aanbeveling is niet zo bedoeld dat de totale formatie moet worden afgebouwd.

18

Hoe kan het dat de mediane schade nu op 30.000 euro geschat wordt (bij ongeveer de helft van de ouders wordt de schade kleiner dan 30.000 euro verwacht), terwijl bij de Catshuisregeling het uitgangspunt een mediane schade van 20.000 euro was? Wat is de mediane schade van de tot nu toe afgeronde beoordelingen?

In de vraag lijken het mediane bedrag aan terugvorderingen en het mediane bedrag voor compensatie door elkaar te lopen. Het compensatiebedrag is hoger dan alleen de terugbetaalde terugvorderingen, maar bestaat ook uit andere componenten, zoals een vergoeding voor immateriële schade. Bij de Catshuisregeling was het uitgangspunt dat het mediane bedrag aan terugvorderingen van kinderopvangtoeslag 20.000 euro was. Bij de compensatieberekening zou een onterechte terugvordering van dit bedrag samen met de andere berekeningscomponenten leiden tot een totale compensatie van rond de 30.000 euro. Zodoende was de gedachte dat een forfaitair bedrag van 30.000 euro voor ongeveer de helft van de gedupeerde afdoende compensatie zou bieden. De inschattingen van het mediane bedrag aan terugvorderingen en het mediane bedrag voor compensatie worden tot op heden door de praktijk bevestigd. Daarmee is ongeveer de helft van de gedupeerde ouders voldoende

financieel gecompenseerd met het forfaitaire bedrag en krijgt de andere helft een aanvullende compensatie

19

Klopt het dat UHT in alle gevallen, voor 100 procent, niet is afgeweken van de adviezen van de Commissie van Wijzen (CvW)?

Door UHT wordt een dossier opgebouwd en beoordeeld. Die beoordeling wordt in concept voorgelegd aan de CvW. In 96% van gevallen kon de CvW zich vinden in het oorspronkelijke oordeel van UHT. In de overige 4% kwam de CvW tot een ander oordeel en volgde UHT in al die gevallen het advies van de CvW.

20

Is de algemene informatiebrochure al naar alle ouders gestuurd? Hoe gaat u om met gevallen waar de beoordeling al afgerond is en de brochure dus pijnlijke herinneringen boven kan halen?

De informatiebrochure is nog niet naar ouders verstuurd. Een probleem rondom het drukwerk maakte dat het streven om in november te versturen niet uitvoerbaar was. De verzending is nu gepland voor januari. Deze keuze is gemaakt wegens de verwachte drukte bij het Serviceteam door de Kindregeling in combinatie met de relatief lage personele bezetting in verband met de feestdagen.

Ouders waarvan de integrale beoordeling is afgerond, ontvangen geen brochure.

21

Kunt u de algemene informatiebrochure meesturen met de beantwoording van deze set vragen?

Ondanks dat dit een algemene informatiebrochure is, is het doel van deze brochure om ouders persoonlijk te informeren. Daarom hecht het kabinet eraan de brochure eerst met de ouders te delen. Zodra de bezorging van de brochure in januari begint, zal de brochure online beschikbaar worden gemaakt en wordt meegestuurd met de volgende VGR.

22

Ouders zijn betrokken bij de totstandkoming van de brochures/informatiepakket/brieven, worden die daarmee makkelijker, begrijpelijker en duidelijker?

Ja, de ouders geven waardevolle input voor het opstellen van communicatie-uitingen. De brochures zijn samen met ouders gemaakt om ervoor te zorgen dat daarin de voor hen relevante onderwerpen aan de orde komen en worden verduidelijkt. De brochure is afgestemd met het ouderpanel en besproken in een brede review-ronde met stakeholders. Ook heeft onderzoeksbureau Motivaction onderzoek gedaan naar de begrijpelijkheid en leesbaarheid van de brochure. Het advies van Motivaction is verwerkt in het eindresultaat. De brochure is onderdeel van een breder communicatiepalet, waarvan ook de website, het Serviceteam en sociale media deel uitmaken. Ouders kunnen via deze communicatiekanalen informatie inwinnen en antwoord krijgen op hun vragen.

23

Welke initiatieven starten, gelet op het feit dat er verschillende initiatieven lopen die in het vierde kwartaal verder worden uitgewerkt, in dat kwartaal of lopen door en welke initiatieven starten dan? Welke initiatieven worden nu doorlopen? Welke initiatieven worden verder uitgewerkt?

Het gaat ten eerste om het verbeteren van de vooraankondiging en de beschikking. Ouders krijgen vanaf half november één vooraankondiging en één definitieve beschikking. De bestaande OGS-brief wordt vooralsnog nog wel zelfstandig verzonden omdat hiervoor nog aanpassing in het gebruikte systeem in ontwikkeling is. De informatie is zo voor ouders begrijpelijker en overzichtelijker gemaakt. De nieuwe werkwijze beoogt daarnaast dat UHT-medewerkers deze brieven sneller en eenvoudiger kunnen aanmaken, hetgeen bijdraagt aan een verbeterd uitvoeringsproces.

Ten tweede wordt in het vierde kwartaal 2022 ervaring opgedaan met het gericht verzamelen van informatie voor dossiervorming en een betere afstemming met ouders over de status van hun beoordeling, tijdens het proces van de integrale beoordeling. Dit wordt in een proeftuin/pilot gedaan. Als laatste wil UHT in 2023 de toelichting verbeteren die ouders in het uitslaggesprek bij de integrale beoordeling krijgen. Het gaat daarbij om de toelichting op de uitkomst van de integrale beoordeling en de compensatieberekening.

24

Hoe raakt de vergrote rol van de persoonlijk zaakbehandelaar (PZB'er) bij vermoedelijk niet-geduceerden het bestaande proces van integrale beoordelingen voor geduceerden?

Deze vraag wordt begrepen als een vraag wat de praktijkproef voor invloed heeft op het bestaande proces van integrale beoordelingen. In het vierde kwartaal van 2022 voert UHT in het reguliere proces integrale beoordelingen uit voor zowel geduceerde als niet geduceerde ouders. De praktijkproef waar een tijdelijke claim op de capaciteit van een beperkt aantal medewerkers wordt gedaan, interfereert nauwelijks met het bestaande proces van integrale beoordelingen voor geduceerden. Zoals in de 12^e voortgangsrapportage (Kamerstuk 31 066, nr. 1128) is aangegeven wordt in deze praktijkproef gekeken of de werkwijze werkt en een versnelling realiseert en worden de capaciteitseffecten bij eventuele opschaling meegewogen.

25

Hoe komt het dat ouders die meedoen aan de pilot VSO kennelijk niet in staat zijn om hun schadeoverzichten op te stellen? Op welke informatiebronnen wordt dan gewacht? Kan UHT hierin ondersteunen? Of is dit het werk van de letselschadeadvocaat en advocaat?

Uit het verloop en de contactmomenten tot nu toe blijkt dat het opstellen van de schadeoverzichten bij de 15 deelnemende ouders langer duurt dan voorafgaand aan de praktijktest werd verwacht. Dit lijkt door een samenloop van verschillende omstandigheden te komen. Voor de VSO-pilot moet de meeste informatie vanuit de ouders komen. Maar de schade van sommige ouders is lang geleden ontstaan, waardoor het uitdagend is om aannemelijkheid ervan te onderbouwen. Daarnaast is het een emotioneel proces, dat tijd en ruimte vraagt. Tot slot vraagt het van deelnemers en het pilotteam een hoge mate van flexibiliteit en inzet om de mogelijkheden voor een alternatieve herstelroute te ontdekken. Het lijkt daarom niet een kwestie van «in staat zijn om», maar een logisch gevolg van de bovengenoemde omstandigheden dat schadeoverzichten tijd kosten.

Op dit moment zijn de ouders bezig met hun advocaat om een schadeoverzicht op te stellen. De UHT speelt bij het opstellen van een schadeoverzicht geen rol. Alleen daar waar er vragen vanuit de ouders zijn met betrekking tot gegevens rondom de kinderopvangtoeslag, is er een team

van PZB'ers beschikbaar om deze informatie op te zoeken. Dit geldt nog in grotere mate voor de 6 ouders wiens integrale beoordeling binnen de praktijktest VSO is uitgevoerd. We moedigen de advocaten aan om ook concepten aan te leveren, zodat samen bekeken kan worden welke informatie nog ontbreekt of dat het overzicht reeds voldoende houvast biedt voor vaststelling van de compensatie.

26

Wanneer verwacht u de benodigde schadeoverzichten (VSO) te hebben om een analyse van de evaluatiepunten te kunnen maken? Wanneer verwacht u deze analyse naar de Kamer te sturen?

Op dit moment zijn er 5 van de 15 concept-schadeoverzichten aangeleverd. Voor één ouder verwachten we op korte termijn een aanbod te kunnen doen om tot een overeenstemming te komen. Wanneer de helft van de ouders een vaststellingsovereenkomst (of géén overeenkomst, wat ook een uitkomst kan zijn) hebben getekend, kunnen we starten met een eerste evaluatie, die mogelijk al kan leiden tot vervolgstappen. Wanneer voor alle 15 ouders duidelijk is wat de uitkomst wordt, zal een definitieve evaluatie volgen. Met het oog op de nog te ontvangen schadeoverzichten en de tijd die nodig is om tot een overeenkomst te komen, is het niet de verwachting dat er voor het einde van 2022 al een definitieve analyse naar de Kamer kan worden gestuurd.

27

Hoe kan het dat de pilot mediation de verwachting heeft dat het leidt tot een positieve evaluatie zodat dit in 2023 in grote schaal kan worden ingezet terwijl pilot VSO nog wacht op schadeoverzichten?

Zowel de pilot «mediation na bezwaar» als de «praktijktest VSO» maken gebruik van het instrument vaststellingsovereenkomst, maar het perspectief van beide pilots is wel verschillend. Bij «mediation na bezwaar» dient de ouder bezwaar in tegen de beschikking na de integrale beoordeling. Dit betekent dat er een compensatiebedrag is vastgesteld, waar hij of zij zich niet in kan vinden, om welke reden dan ook. Met behulp van een mediator wordt er één of meerdere gesprekken met de ouder en UHT gevoerd om te kijken of de bezwaren die ouders hebben op te lossen zijn. De uitkomst van deze gesprekken wordt in een VSO vastgelegd. Er is een relatief korte doorlooptijd bij «mediation na bezwaar» en daarom zijn er al genoeg resultaten om over het succes te beslissen en op te schalen.

Bij de praktijktest VSO is er geen sprake van een geschil op basis van een integrale beoordeling, maar gaat het om nieuwe en complexe informatie. Er doen 15 ouders mee ter vervanging van de procesgang via CWS en daarvan hebben 6 ouders ook een vervanging van de integrale beoordeling in de praktijktest. De focus van deze pilot is om ouders regie over het proces te geven en hun verhaal leidend te laten zijn in de beoordeling van de schade uit het verleden. Ouders gaan zelf eerst met een letselschadeadvocaat aan de slag om een overzicht te maken en de schade te kwantificeren. Daar zit geen tijdsdruk op, want ouders ervaren het samenstellen van schadeposten als een emotioneel proces dat ruimte en tijd vraagt. Wanneer de helft van de ouders een vaststellingsovereenkomst (of géén overeenkomst, wat ook een uitkomst kan zijn) hebben getekend, kunnen we starten met een eerste evaluatie. Mocht deze evaluatie al een voldoende positief beeld geven dan zullen vervolgstappen en mogelijke opschaling voortvarend worden opgepakt.

28

Waarom is het aantal afgeronde CWS-zaken in het derde kwartaal van 2022 zoveel lager dan daarvoor?

Uit tabel 1.7 in de 12e Voortgangsrapportage kan ten onrechte worden opgemaakt dat het aantal afgeronde CWS-zaken in het derde kwartaal lager is dan in het kwartaal ervoor. Dat is niet correct: in het derde kwartaal zijn meer zaken (66) afgerond dan een kwartaal eerder (33). Tot en met de 11e Voortgangsrapportage (Kamerstuk 31 066, nr. 1093) werd als definitie voor het «aantal afgerond» gehanteerd het aantal door de CWS afgegeven adviezen. Deze definitie is vervangen door een meer precieze. Het verzoek wordt immers niet met het advies, maar met een beschikking afgerond. De nieuwe definitie is niet eenduidig opgenomen in de tabel: tot en met peildatum 1 juli is het aantal door CWS afgegeven adviezen opgenomen; het getal «213» daarentegen ziet op afgegeven beschikkingen.

29

Wat is het gemiddelde uitgekeerde bedrag inclusief de bedragen die voortkomen uit adviezen van het CWS?

Anders dan het mediane bedrag in zoals genoemd in vraag 18, bedraagt het gemiddelde uitgekeerde compensatie- en tegemoetkomingsbedrag circa € 43.000. Het is op dit moment niet bekend wat het gemiddelde uitgekeerde bedrag is inclusief de bedragen die voortkomen uit adviezen van de CWS. De correcte beantwoording van deze vraag zou een nieuwe analyse vragen, waarin informatie uit verschillende systemen moet worden samengevoegd.

30

Is het technisch mogelijk om een ouder de verplichtingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) niet van toepassing te laten verklaren bij ter beschikking stellen dossier? Wordt bij de CWS gewerkt met een geheimhoudingsverplichting?

Bij het ter beschikking stellen van dossiers aan ouders worden passages ten aanzien van derde personen, niet zijnde de ouder of zijn gezinsleden, gelakt. Het gaat dan bijvoorbeeld om persoonsgegevens, waaronder financiële gegevens, van andere gedupeerde ouders. Het «niet van toepassing verklaren» van de AVG is juridisch niet mogelijk, binnen de kaders van de AVG moet een afweging worden gemaakt welke gegevens gelakt dienen te worden. De CWS zelf is gehouden tot geheimhouding van de aan haar ter beschikking staande gegevens. Dit vloeit onder andere voort uit de Algemene wet bestuursrecht (artikel 2:5). Daarom kunnen dossiers wel ongelakt aan de CWS ter beschikking worden gesteld.

31

Worden alle ouders zo snel mogelijk geïnformeerd over de mogelijkheid voor een ingebrekestelling? Wat veroorzaakt de fluctuatie in het aantal brieven waarin ouders worden gewezen op die mogelijkheid?

Deze brief ontvangt de ouder enkele weken tot dagen voordat de beslistermijn zal gaan verstrijken. Fluctuaties in het aantal brieven hangen samen met fluctuaties in het aantal aanmeldingen en in het aantal ouders van wie de beslistermijn verstrijkt.

32

Is te verwachten dat het aantal beschikte dwangsommen zal verdubbelen (naar 15.560) en dat het bedrag aan dwangsommen dus oploopt tot ongeveer 20 miljoen euro?

Het totaalbedrag aan dwangsommen over 2022 zal naar verwachting circa 18,7 miljoen euro bedragen, dat betreft circa 13.000 dwangsommen als

gevolg van een ingebrekestelling. Na ingebrekestellingen kunnen ouders ook naar rechter, daaruit kunnen ook nog dwangsommen volgen.

33

Wat voor consequenties heeft het voor de hersteloperatie bij de toewijzing verzoek verklaring voor recht dat de Staat jegens hen onrechtmatig heeft gehandeld?

Een verklaring voor recht dat er onrechtmatig is gehandeld is een rechtsvordering gebaseerd op artikel 3:302 van het Burgerlijk wetboek. Deze verklaring wordt veelal gecombineerd met (of gevolgd door) een procedure ter vaststelling van de hoogte van de schade (zoals een schadestaatprocedure).

Ouders hoeven niet naar de civiele rechter om een verklaring voor recht te vragen om voor compensatie in aanmerking te komen. In het kader van de hersteloperatie is voorzien in een ruimhartige en laagdrempelige manier om zonder tussenkomst van de rechter schade te vergoeden. Ook als er niet onrechtmatig is gehandeld of (in ieder geval) onrechtmatig handelen niet door een rechter is vastgesteld, kunnen mensen in aanmerking komen voor compensatie op grond van de ruim geformuleerde criteria (institutionele vooringenomenheid, hardheid van het stelsel). Wel zijn er nadelige consequenties voor de hersteloperatie als geheel, en de behandel tijd van gedupeerde ouders, als ouders zich genoodzaakt zouden voelen bij de civiele rechter te vragen om een verklaring dat er onrechtmatig gehandeld is door de overheid. Dat leidt namelijk tot extra procedures en werkzaamheden die de hersteloperatie ingewikkelder en langzamer maken.

34

Wat zijn de eerste resultaten van de pilot alternatief voor persoonlijk dossier die verwacht werden in oktober 2022?

In de zomer is de pilot gestart met verstrekking van het hersteldossier als alternatief voor het persoonlijk dossier. Alle ouders die deel hebben genomen aan de pilot hebben het dossier ontvangen. Na ontvangst van het hersteldossier is ouders gevraagd of het hersteldossier voorziet in hun informatiebehoefte en welke informatie er eventueel ontbreekt. Uit gesprekken bleek dat de meesten het dossier nog niet hadden gelezen. Zij zullen over een aantal weken opnieuw worden gebeld. Ook de ouders die recent een hersteldossier hebben ontvangen (inclusief een samenvatting) zullen nog gebeld worden.

De pilot is dus nog gaande en wordt afgesloten met een evaluatie door onderzoeksbureau Motivaction. Rekening houdend met de tijd die ouders nodig hebben om het dossier te lezen wordt een eindevaluatie op zijn vroegst in januari 2023 verwacht.

35

Wat zijn de resultaten van een extern bureau dat aan de slag is gegaan met het beperkt aantal bezwaardossiers te anonimiseren, controleren en aan het bezwaarteam van UHT op te leveren?

De pilot is recent afgerond en de resultaten zijn veelbelovend. Voor deze pilot zijn bezwaardossiers extern gelakt en vervolgens gecontroleerd door UHT. Dankzij de laksoftware van het bedrijf kost het hen aanmerkelijk minder tijd om te lakken. Ook de controle door UHT gaat hierdoor veel sneller. Door het efficiëntere lak- en controleproces wordt de snelheid in oplevering verdrievoudigd.

Er wordt nu ingezet op het verder uitbreiden van externe inzet, met inachtneming van de geldende aanbestedingsregels. De ambitie is om bij de volgende VGR een eerste beeld te delen van de mogelijke impact van deze maatregelen op de doorlooptijden van het opleveren van dossiers aan ouders.

36

Wat zijn de resultaten waarbij de PZB'er het zogenoemde informatie- en beoordelingsformulier zelf kan lakken en dat aan de ouder ter beschikking kan stellen?

De nieuwe werkwijze, waarbij de PZB'er het zogenoemde informatie- en beoordelingsformulier op verzoek aan de ouder ter beschikking kan stellen, is ingevoerd. Ouders worden hierdoor beter en gerichter geïnformeerd en kunnen hiermee antwoord krijgen op de vraag waarom er sprake is van gedupeerdheid. De eerste ervaringen zijn dat ouders na toelichting op het feitenoverzicht (is onderdeel van het informatie- en beoordelingsformulier) een duidelijker beeld hebben wat er is gebeurd. Het feitenoverzicht zelf roept wel vragen op, onder andere vanwege alle afkortingen, dit wordt als verbeterpunt meegenomen.

37

Wat zijn de resultaten van het toepassen van geavanceerde, zelflerende lakapplicaties?

De eerste pilotresultaten voor het lakken met nieuwe laksoftware zijn veelbelovend. Duidelijk is dat de geteste software evenals de software die gebruikt wordt bij het uitbesteden van dossiers, beter in staat is om verschillende soortengegevens en documenten te herkennen, efficiënter te lakken en significante tijdwinst kan opleveren.

De ambitie is om bij de volgende VGR een eerste beeld te delen van de mogelijke impact van deze maatregelen op de doorlooptijden van het opleveren van dossiers aan ouders.

38

Wat zijn de voorbeeldvragen bij de Lotgenotenlijn op de onderwerpen:

- traagheid bij UHT;
- werkwijze van CWS;
- (hulp bij) contact met gemeenten;
- specifieke uitkering voor gemeentes (SPUK);
- uithuisplaatsingen;
- schulden;
- problematiek rondom gedupeerden met een bedrijf;
- fraudesignaleringsvoorziening (FSV) en
- kindregeling?

De contactmomenten focussen zich niet op één onderwerp. De gesprekken gaan vrijwel altijd over een palet aan zorgen, frustraties en vragen. Vaak gaat het eerste gesprek over het verhaal van de ouder zelf. Aan het einde van het gesprek of in een vervolgesprek formuleert de ouder een hulpvraag waarbij de vraag zich bijna nooit tot één onderwerp beperkt. Voorbeeldvragen verschillen hiermee van: wanneer kan ik de uitbetaling van de kindregeling verwachten, tot waar kan ik bij mijn gemeente voor terecht? In de gesprekken van de afgelopen maand, is er nog steeds sprake van meerdere onderwerpen per gesprek (en vervolgesprekken) maar zijn de vragen over de kindregeling in bijna de helft van de gesprekken dominant. Sinds de zomer is het aantal vragen omtrent schulden en bewindvoering sterk toegenomen. In onderstaande tabel is de verhouding in percentages tussen de verschillende onderwerpen te zien over de afgelopen maanden.

Wachttijden, traagheid hersteltraject UHT en CWS	15%
Uitleg ondersteuning door gemeenten op de 5 leefgebieden, toepassing SPUK-regeling	15%
Kindregeling, inhoud en planning uitbetaling aan verschillende leeftijdsgroepen	15%
Vragen over schulden (ook bij kinderen) en bewindvoering	15%
Hulp bij contact met gemeente, SBN, UHT i.v.m. verstoorde verhoudingen	10%
Werkwijze CWS (bewijslast, rekenmethodes)	10%
Overige: o.a. FSV-lijsten, andere toeslagen, uitblijven ex-partnerregeling, uithuisplaatsingen, buitenland, bezwaar, integrale beoordeling, advocaat	20%

39

Waarom wordt er pas in oktober 2022 gestart met het voeren van driesprekken? Met als landelijke uitrol in eerste kwartaal 2023 en hoe wordt gezorgd voor de capaciteit die daarvoor nodig is?

In november zijn de eerste driesprekken gevoerd. Er wordt vanuit een intensieve samenwerking tussen UHT en de VNG gewerkt aan gesprekskaders en werkinstructies die ervoor zorgen dat de juiste randvoorwaarden er zijn om een goed driesprek te kunnen voeren. Dit wordt nu via een pilot opgehaald, getoetst en vervolgens definitief gemaakt zodat de landelijke uitrol in 2023 gefaseerd kan plaatsvinden. Zoals in antwoord 1 wordt toegelicht blijft UHT zich volop bezig met het werven van voldoende capaciteit en leidt UHT intern medewerkers op die de driesprekken gaan voeren. Ook bij gemeenten worden voorbereidingen getroffen om driesprekken mogelijk te maken, waaronder het organiseren van voldoende capaciteit.

40

Wat zouden de gevolgen zijn indien het College voor de Rechten van de Mens in individuele zaken oordeelt dat de discriminatieklacht gegrond is? Wat zouden de gevolgen materieel en immaterieel zijn?

Het College is een onafhankelijk toezichthouder en bevordert toepassing van mensenrechten. Het College oordeelt of er wel of geen verboden onderscheid is gemaakt op grond van de gelijkebehandelingswetten en volstaat met die constatering. Een oordeel van het College is niet juridisch bindend, maar wel gezaghebbend. Het College kan geen gevolgen aan het oordeel verbinden, zoals bijvoorbeeld het opleggen van een sanctie aan de verweerder of het toekennen van een schadevergoeding aan de verzoeker. Welke gevolgen Toeslagen verbindt aan een oordeel dat er sprake is geweest van een verboden onderscheid, hangt af van de individuele omstandigheden van het geval. Op voorhand is hier dan ook geen algemene uitspraak over te doen. Zo dient bijvoorbeeld meegewogen te worden of – en zo ja in welke mate – de burger daadwerkelijk een negatieve consequentie heeft ondervonden en of de burger (reeds) als gedupeerde is aangemerkt en is gecompenseerd door UHT.

41

Hoe kan het dat de bekendheid bij gedupeerde ouders met de beschikbare hulp bij het aanvragen van de regeling private schulden nog moet worden verbeterd?

Het initiatief voor het indienen van de schuldenlijsten bij het loket private schulden van de Sociale Banken Nederland (SBN) ligt bij de gedupeerde ouders. De overheid heeft immers geen zicht op alle private schulden die een gedupeerde is aangegaan.

Vanaf de start van de regeling is SBN begonnen met intensieve communicatie om zoveel mogelijk gedupeerde ouders te bewegen hun schulden in te dienen. Desalniettemin hebben niet alle gedupeerde ouders gehoor

gegeven aan deze oproep. Samen met SBN, de Koninklijke beroepsorganisatie van gerechtsdeurwaarders (KBvG), de VNG en het maatschappelijk middenveld worden mogelijkheden verkend in het vergroten van de communicatie naar de gedupeerde ouder toe.

Hiermee wordt opnieuw geprobeerd deze ouders te bereiken, onder andere via een nieuwe belactie door SBN naar de gedupeerde ouders. Ook verkennen de partijen de mogelijkheden naar gezamenlijke acties waaronder het organiseren van webinars en het uitbrengen van nieuwsbrieven.

42

Wat is de voortgang van het Loket al betaalde schulden?

Het loket al betaalde schulden is op 28 september 2022 geopend voor ouders die voor 1 maart 2021 compensatie van € 30.000 hebben ontvangen. Bij dit loket kunnen deze gedupeerde ouders terecht die betalingsachterstanden hebben afgelost met het ontvangen compensatiebedrag. Op dit moment (d.d. 29 november 2022) hebben 627 gedupeerde ouders een aanvraag ingediend bij het loket Al Betaalde Schulden. In totaal zijn er door deze ouders nu 2.837 schulden ingediend. Van deze ingediende schulden zijn er 657 al beschikt. Daarvan zijn 421 schulden (deels) positief beschikt en 236 schulden zijn negatief beschikt. De afwijzingen worden vooral veroorzaakt doordat er onvoldoende informatie over de ingediende schuld is aangeleverd bij SBN om de schuld vast te kunnen stellen. Daarop heeft SBN de communicatie naar de ouder aangepast en zijn de afgewezen ouders door SBN gebeld om hen te begeleiden bij het aanleveren van de extra informatie.

43

Klopt het dat bij het beoordelen van de private schuldenlijsten, de Sociale Banken Nederland (SBN) op reactie van alle schuldeisers wacht voor zij beschikt? Zo ja, waarom is er niet voor gekozen om zo snel mogelijk uit te keren per reactie van een schuldeiser? Zou het mogelijk zijn om de bevestigde schulden alvast op te lossen in afwachting van een of meerdere trage schuldeisers?

Dit klopt niet. SBN splitst regelmatig schuldenlijsten of voegt ze samen. Schulden worden op deze manier zo snel mogelijk afgehandeld en beschikt. Er wordt elke keer gekeken wat de meeste efficiënte manier van afhandelen is voor de ouder en de SBN. Het standaardproces schrijft voor dat een schuldenlijst geverifieerd wordt bij zowel ouders als schuldeisers voor een definitieve beschikking wordt opgesteld. Het kan voorkomen dat de reactie van een schuldeiser op een specifieke schuld langer op zich laat wachten.

44

Wat betekent de volgende zin in begrijpelijk Nederlands:

«Een aanvullende regeling waarbij afbetaalde schulden standaard als schade zouden kwalificeren leidt tot een risico op dubbele compensatie. Een dergelijke regeling is praktisch en juridisch niet uitvoerbaar: het risico op dubbele compensatie valt in de praktijk niet te mitigeren, daarnaast laat de beoogde werkwijze zich niet verenigen met de principes van het civiele schadevergoedingsrecht dat uitgaat van schade (kosten) en niet van schulden.»?

Het belangrijkste uitgangspunt van de schuldenaanpak die opgenomen is in de Wet hersteloperatie toeslagen, is het zorgen dat ouders een nieuwe start kunnen maken zonder grote schulden en met hun compensatiebedrag. Daarom worden de opeisbare achterstanden opgelost en achterstanden die zijn afbetaald met de compensatie vergoed. Het doel van de schuldenregeling is dat ouders zoveel mogelijk een nieuwe start

kunnen maken, waarbij de ontvangen compensatie zo min mogelijk wordt belast door schulden.

Het is begrijpelijk dat dit wrang voelt voor ouders die zelf hun schulden hebben kunnen oplossen voordat zij compensatie ontvingen. Om te zorgen dat alle ouders krijgen waar zij recht op hebben, is er een integrale beoordeling en de gang naar de commissie werkelijke schade. De geciteerde zin gaat over de vraag om naast – of als onderdeel van de CWS afbetaalde schulden als schade aan te merken. Echter, bij de CWS wordt alle schade van een ouder reeds integraal beoordeeld. Het in een aparte regeling betalen van andere schade zou dus leiden tot dubbele compensatie.

45

Waarom beschikt de SBN over 8.894 schuldenlijsten terwijl er 18.912 zijn ingediend? Kan dit te maken hebben met de niet bekendheid met de beschikbare hulp bij regeling private schulden?

Het verschil tussen het aantal ingediende schuldenlijsten en het aantal schuldenlijsten waarover SBN een besluit heeft genomen («beschikt») zegt niets over de bekendheid van de schuldenaanpak. Een gedupeerde ouder kan gedurende het proces namelijk meerdere schuldenlijsten indienen. SBN daarentegen kan meerdere ingediende schuldenlijsten samenvoegen tot één beschikking of splitsen tot meerdere beschikkingen met als doel de snelheid in de besluitvorming te bevorderen. Op dit moment is voor 90% van de gedupeerden die zich bij SBN hebben gemeld de schuldenlijst(en) in behandeling of beschikt.

46

Kan het voorkomen dat bewindvoerders worden betaald voor diensten die SBN/gemeente levert of had moeten leveren zoals hulp aanvraag regeling private schulden?

Nee, de bewindvoerder neemt geen taken over van SBN of gemeenten. De bewindvoerder kan een gedupeerde bijstaan bij het doen van een aanvraag bij SBN. Daar is de bewindvoerdersvergoeding voor zoals beschreven in de Wet hersteloperatie toeslagen. Een bewindvoerder komt hier alleen voor in aanmerking als die aantoonbaar een gedupeerde ouder bijstaat die al daadwerkelijk een aanvraag bij het Loket private schulden van SBN heeft ingediend.

47

Op welke manier gaat u actief op zoek naar signalen dat deurwaarders bij gedupeerde gezinnen aan de deur staan? Is het redelijk om binnen het doenvermogen van de ouders te verwachten dat zij zich altijd weten te melden als de deurwaarder langskomt?

Met de gerechtsdeurwaarders is afgesproken dat een openstaande vordering waarvoor een gerechtelijke titel is behaald niet zomaar bij gedupeerde ouders wordt ingevorderd. De gerechtsdeurwaarder zoekt altijd eerst contact met de gedupeerde ouder. Ouders zijn niet altijd eenvoudig bereikbaar via mail of telefoon. In dit kader is er een pilot geweest waarin deurwaarders op huisbezoek zijn geweest bij gedupeerde ouders die hun vorderingen nog niet hebben ingediend bij SBN, met als doel het gesprek aan te gaan en eventueel hulp te bieden om dit alsnog te doen. Uit deze pilot komt naar voren dat de bereidheid van de ouder om het gesprek te voeren erg hoog is. Vrijwel alle mensen die deurwaarders spraken waren positief over het contact. Een groot deel van de ouders geeft aan een vervolgstap te ondernemen wat betreft het indienen van de vorderingen.

In oktober 2022 kwam de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK) bij elkaar om te reflecteren op een aantal uitvoeringsvraagstukken, wat kunt u hierover melden?

Tijdens de bijeenkomst op 20 oktober 2022 heeft de BAK haar zorgen geuit over de CWS. Deze zorgen betroffen het verloop van de processen bij de CWS en de vraag of de recente ontwikkelingen en verbeteringen daarin ook een concrete verbetering voor ouders opleveren. Dit mede naar aanleiding van de zorgen die door het Ouderpanel daarover zijn geuit. De BAK zal in december van dit jaar een advies over de CWS uitbrengen, gericht op deze vraag. Ten behoeve daarvan wordt de BAK eind november nader geïnformeerd over de CWS. Ook is gesproken over de vorderingen inzake de proef met VSO's. In het licht van de problematiek bij CWS kijkt de BAK uit naar de uitkomsten van deze proef en de mogelijke aanknopingspunten om de VSO op een bredere schaal te kunnen toepassen. De BAK is voornemens om in het eerste kwartaal van 2023 een advies daarover uit te brengen. Ook zal de BAK zal in het eerste kwartaal van 2023 een advies uitbrengen over de rol van de gemeenten bij de hersteloperatie. De BAK wil verkennen in hoeverre gemeenten in staat zijn om hun rol te kunnen spelen en op welke wijze gemeenten invulling geven aan hun rol in de praktijk. De adviezen zullen indien beschikbaar met een volgende Voortgangsrapportage worden meegezonden.