



25-3 '25

**TERSTOND
TER BESLISSING**

Aan
de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

DG Toeslagen
Bureau DG

Persoonsgegevens

nota

Reactiebrieven adviezen NO en OC

Datum
25 maart 2025

Notanummer
2025-0000088393

Bijlagen
1. Reactiebrief advies NO
2. Reactiebrief advies OC
3. Aanbiedingsbrief TK

Aanleiding

Bijgaand ontvangt u tekenversie de reacties op de adviezen van de Oudercommissie en de Nationale Ombudsman en de heren Visser en Scheltema.

Beslispunten

- Gaat u akkoord met de reactiebrief op het advies van de Nationale Ombudsman, de heer Visser en de heer Scheltema?
- Gaat u akkoord met de reactiebrief op het advies van de Oudercommissie?
- Gaat u akkoord met het verzenden van een afschrift van deze reacties aan de Tweede Kamer?
- Graag uw akkoord voor het openbaar maken van de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's. Omlijnde delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt.

akkoord
25-3 '25

Kernpunten

- Op dinsdag 25 maart zijn de reactiebrieven op de adviezen van de Oudercommissie en de Nationale Ombudsman, de heer Visser en de heer Scheltema met u besproken.
- In bijgaande versie zijn uw opmerkingen verwerkt.
- U wordt verzocht akkoord te gaan met deze brieven.
- De Tweede Kamer heeft een afschrift van beide adviezen ontvangen. Daarom zullen we ook een afschrift van de reacties aan de Tweede Kamer sturen. Deze zullen zo snel mogelijk na ondertekening worden verzonden.

Toelichting

Communicatie
N.v.t.

Politiek/bestuurlijke context
N.v.t.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.



24-3'25

TER BESLISSING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

Bureau DG



Persoonsgegevens

nota

Notitie verbetervoorstellen voor de hersteloperatie
toeslagen vanuit het perspectief van ouders - Nationale
Ombudsman

Datum

6 maart 2025

Notanummer

2025-0000081572

Bijlagen

1. Reactie op notitie NO
2. Adviesnotitie NO

Aanleiding

Op 21 februari j.l. heeft de Nationale Ombudsman (NO) zijn Notitie verbetervoorstellen voor de hersteloperatie toeslagen vanuit het perspectief van ouders (hierna: Notitie verbetervoorstellen hersteloperatie toeslagen) aan u aangeboden. In deze nota vindt u de reactie op die notitie.

Beslispunten

- Bent u akkoord met de inhoud van de reactie aan de Nationale Ombudsman? Zo ja, dan wordt u verzocht om de brief te ondertekenen.

Kernpunten

- De NO schetst in de notitie vier problemen die zij zien in het herstel voor ouders.
 - 1) Ouders voelen zich onvoldoende gehoord en ervaren geen erkenning;
 - 2) Ouders weten niet waar ze aan toe zijn;
 - 3) Het juridisch en verantwoordingsperspectief staan te veel centraal;
 - 4) Financieel herstel en andere ondersteuning zijn onvoldoende op elkaar afgestemd.
- Aan de hand van deze problemen stellen zij, voor de hersteloperatie toeslagen, op zes punten verbetervoorstellen voor. Deze worden verder besproken in de toelichting.
- De verbetervoorstellen zijn grotendeels in lijn met het rapport van de Commissie Van Dam en/of maatregelen die door het ministerie reeds zijn ingezet.
- In de reactie hebben we zoveel als mogelijk aangesloten bij de lijn die in de kabinetsreactie op het advies van de Commissie Van Dam is gecommuniceerd.
- De NO stipt de vereiste notariële akte bij informele schulden aan als knelpunt. Hierbij is echter het uitgangspunt dat de wetgeving op dit gebied niet aangepast zal worden, omdat de huidige juridische kaders voldoende helderheid bieden.
- De reactie wordt rechtstreeks gericht aan de Nationale Ombudsman. Omdat de NO tevens een afschrift heeft gestuurd aan de VKC van Financiën, is in de kabinetsreactie op het advies van de Commissie Van Dam toegezegd dat een afschrift van de reactie tevens aan de TK gestuurd zal worden. We willen dit bundelen met een afschrift van de reactie op het advies van de Oudercommissie. U ontvangt hiervoor in het begin van de week van 24 maart nog een separate nota met aanbiedingsbrief.

→ nieuwe
versie
dank!
eerst
→ bespreken

Toelichting

De gedane verbetervoorstellen in de adviesnotitie zijn als volgt.

1. Zo vroeg mogelijk in een keer het verhaal.

De NO stelt dat vroegtijdige en volledige erkenning van het verhaal van ouders belangrijk zijn om bureaucratische herhaling te voorkomen. De concrete verbetervoorstellen hierbij zijn:

- 1) Zorg ervoor dat ouders zo vroeg mogelijk hun volledige verhaal kunnen doen en laat dit verhaal met hen meereizen gedurende het proces.
- 2) Zorg voor voldoende vaardigheden bij UHT voor het voeren van een waarde georiënteerd gesprek, gericht op een goed verloop van het verdere proces.

2. Bied duidelijkheid.

De NO adviseert om meer duidelijkheid en rechtszekerheid in de besluitvorming en communicatie naar ouders te bieden. De concrete verbetervoorstellen hierbij zijn:

- 1) Motiveer besluiten altijd en op een begrijpelijke en inzichtelijke wijze, zodat ouders weten waar ze aan toe zijn.
- 2) Zorg dat de relevante stukken tijdig beschikbaar zijn. Blijf in contact met ouders over welke informatie er in ieder geval nodig is.
- 3) Geef op gezette tijden informatie over de stand van zaken, ook als er geen nieuwe informatie beschikbaar is.
- 4) Leg regelingen begrijpelijk uit aan individuele ouders, zeker als er van de ouders een keuze verwacht wordt.
- 5) Bezie welke regelingen niet (langer) uitlegbaar zijn, zoals de vereiste notariële akte bij informele schulden, en herzie deze.

3. Integreer procedures en werk oplossingsgericht.

Vervolgens stelt de NO voor om een oplossingsgerichte en geïntegreerde aanpak op te stellen om onnodige wachttijden en complexe procedures te verminderen.

De concrete verbetervoorstellen hierbij zijn:

- 1) Integreer waar mogelijk de integrale beoordeling (IB) en de procedure voor werkelijke schade en zet daarbij de luisterend schrijver zo vroeg mogelijk in.
- 2) Werk veel meer oplossingsgericht bij de IB en werkelijke schade.
- 3) Kom tot maximaal twee routes voor de vergoeding van de werkelijke schade.

4. Creëer ruimte voor de uitvoering.

Daarnaast wordt er geadviseerd om meer uitvoeringsruimte en vertrouwen in medewerkers te creëren, zodat zij maatwerk kunnen leveren. De concrete verbetervoorstellen hierbij zijn:

- 1) Zorg voor een marge in de uitvoering zodat medewerkers en SGH kunnen doen wat nodig is om herstel te bieden. Geef daarbij dekking aan en heb vertrouwen in de vak kennis van medewerkers en SGH.
- 2) Investeer in het vakmanschap van herstelmedewerkers.
- 3) Creëer een gereedschapskist voor de uitvoering met oog voor andere dan financiële oplossingsmogelijkheden.

5. Neem verantwoordelijkheid voor het gehele herstelproces.

De NO stelt bovendien dat er overheidsverantwoordelijkheid voor het gehele herstelproces benodigd is, inclusief financiële en emotionele ondersteuning. De concrete verbetervoorstellen hierbij zijn:

- 1) Neem de verantwoordelijkheid als rijksoverheid voor het gehele herstelproces, dus ook voor het bieden van brede ondersteuning (BO) en emotioneel herstel.
- 2) Biedt heldere kaders voor de BO door gemeenten en faciliteer hen met kennis en expertise.
- 3) Biedt goede nazorg na afronding van het financieel herstel, met oog voor een duidelijk pad richting de reguliere ondersteuning door de overheid.

6. *Monitor de hersteloperatie vanuit het perspectief van ouders.*

Als laatste adviseert de NO betere monitoring vanuit het perspectief van ouders in plaats van enkel op productie en aantallen te sturen. De concrete verbetervoorstellen hierbij zijn:

- 1) Monitor, naast de voortgang van het administratieve proces, het bereik van de doelen van de hersteloperatie vanuit het perspectief van ouders en rapporteer daarover op gezette tijden aan de Tweede Kamer.
- 2) Overweeg een adviesgroep in te stellen die vanuit het perspectief van ouders en de responsieve rechtsstaat meekijkt op het vervolg, adviseert en als klankbordgroep functioneert. Niet incidenteel, maar voor langere tijd.

Communicatie

nvt

Politiek/bestuurlijke context

- Op 14 maart heeft u de kabinetsreactie op het advies van de Commissie Van Dam aan de Tweede Kamer gestuurd. De adviesnotitie van de NO heeft veel raakvlakken met het advies van de Commissie Van Dam.
- De NO heeft een afschrift van deze adviesnotitie tevens gestuurd aan de VKC voor Financiën. Om die reden is in de kabinetsreactie op het advies van de Commissie Van Dam toegezegd om een afschrift van de reactie aan de NO naar de Tweede Kamer te sturen.
- We willen het afschrift van deze reactie, samen met een afschrift van de reactie op het advies van de Oudercommissie nog voor het op 27 maart geplande debat versturen.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.