



Context van dit document

Dit is een informierend document voor het bestuurlijk gesprek van 18 januari 2022 over de herijking van de aanpak herstel toeslagen. Het doel van dit gesprek is drieledig:

- Kennismaken tussen de bestuurders van de VNG en de staatssecretaris Toeslagen en Douane
- Informeren van de bestuurders over de stand van zaken van de herijking, de aanpak voor de komende maanden en uitdagingen in de planning
- Bepalen van de behoefte van de bestuurders aan inhoudelijke betrokkenheid bij de verdere uitwerking van oplossingen en de uitvoeringstoetsen / impactbepalingen

Dit document is niet ter besluitvorming. De oplossingsrichtingen worden na het afronden van de uitvoeringstoetsen en impactbepalingen ter definitieve besluitvorming aan u voorgelegd in een bestuurlijk overleg.

Agenda



Toeslagen
Ministerie van Financiën

- A Kennismaking**
- B Waar we nu staan**
 - Clustering oplossingen
- C Aanpak**
 - Oorspronkelijke planning
 - Gemeenschappelijk toetsingskader
- D Vervolgproces**
 - Betrokkenheid bestuurders
- E Bijlage**
 - Toelichting oplossingsrichtingen



A

Kennismaking



1



B

Waar we nu staan



Rijk en gemeenten voeren gezamenlijk herijking uit in vijf stappen

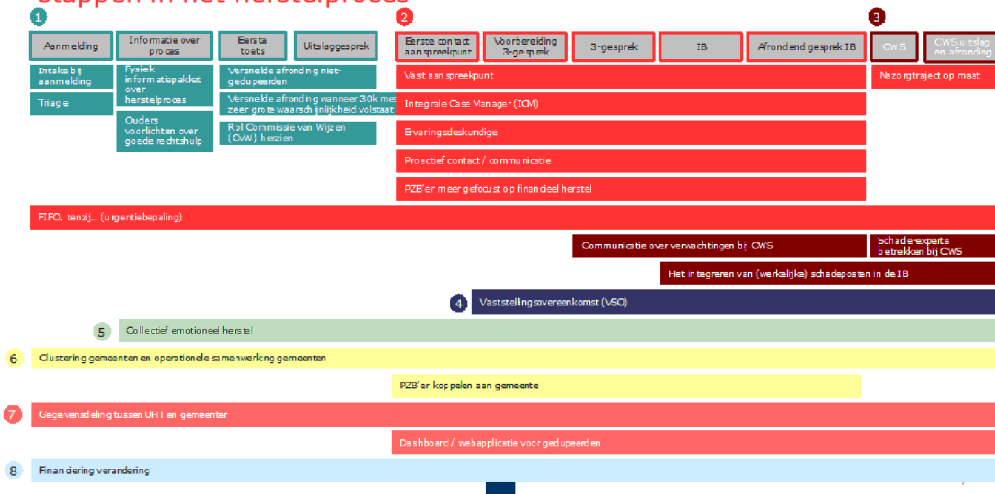


Ter herinnering: We kiezen een herstelproces dat beter voorziet in de persoonlijke behoeften van ouders, en voor sommige ouders sneller is

Samenvatting van enkele belangrijke oplossingen, niet uitputtend – zie volgende pagina voor volledig overzicht

- **Eerder persoonlijk contact:** bij het moment van aanmelding leggen we direct contact en bespreken we de persoonlijke situatie van de ouder
- **Persoonlijk gesprek:** voor gedupeerden die dat willen volgt na de eerste toets een persoonlijk gesprek tussen ouder, UHT en de gemeente. In dit gesprek luisteren we naar het verhaal van de ouder, bespreken we verwachtingen voor het vervolg en brengen we de behoeften van de ouder in kaart
- **Differentiatie ouders:** we stemmen het proces af op de situatie van de ouder. Bij acute en schrijnende problemen kunnen UHT en gemeenten ouders voorrang geven. Voor niet-gedupeerden en gedupeerden met lage terugvorderingen ronden we het financiële proces versneld af
- **Vast aanspreekpunt in verbinding met ouder:** we bieden gedupeerden een vast aanspreekpunt dat de regie voert en alle benodigde hulp inventariseert en orkestreert. Dit vaste aanspreekpunt staat dicht bij de ouder. In geval van zwaardere en gecombineerde problemen is er intensievere begeleiding. Ook koppelen we ouders die dit willen aan een ervaringsdeskundige of lotgenoot
- **Betrouwbaar proces met duidelijke verwachtingen:** het vaste aanspreekpunt schept heldere verwachtingen naar de ouder over het proces en zorgt dat deze worden vervuld. In het financiële herstelproces communiceren we duidelijk over de verwachte uitkomsten van de integrale beoordeling en additionele werkelijke schade op basis van eerdere uitspraken van CWS

We hebben de voorgestelde oplossingen geclusterd op basis van de stappen in het herstelproces



De clustering van de oplossingen sluit zoveel mogelijk aan op de samenhang in de uitvoering

Cluster	Oplossingsrichtingen	
1 Proces tot en met eerste toets (incl. differentie)	- Intake bij aanmelding - Triage - Fysiek informatiepakket over herstelproces - Ouders voorlichten goede rechtshulp	- Versnelde afronding niet-gedupeerden - Versnelde afronding wanneer 30k volstaat - Rol CvW herzien
2 Driegesprek en vast aanspreekpunt	- Vast aanspreekpunt - Integrale case manager - Ervaringsdeskundige - Proactief contact/comunicatie	- PZB'er meer gefocust op financieel herstel - Nazorgtraject op maat - FIFO, tenzij (urgentiebepaling)
3 CWS	- Communicatie over verwachtingen CWS - Integreren werkelijke schadeposten in IB	- Schade-experts betrekken bij CWS
4 VSO	- Vaststellingsovereenkomst (VSO)	
5 Collectief emotioneel herstel	- Collectief emotioneel herstel	
6 Clustering gemeenten	- Clustering gemeenten en operationele samenwerking gemeenten	- PZB'er koppelen aan gemeente
7 Gegevensdeling	- Gegevensdeling tussen UHT en gemeenten	- Dashboard voor gedupeerden
8 Financiering verandering	- Financiële impact (UHT/gemeenten)	

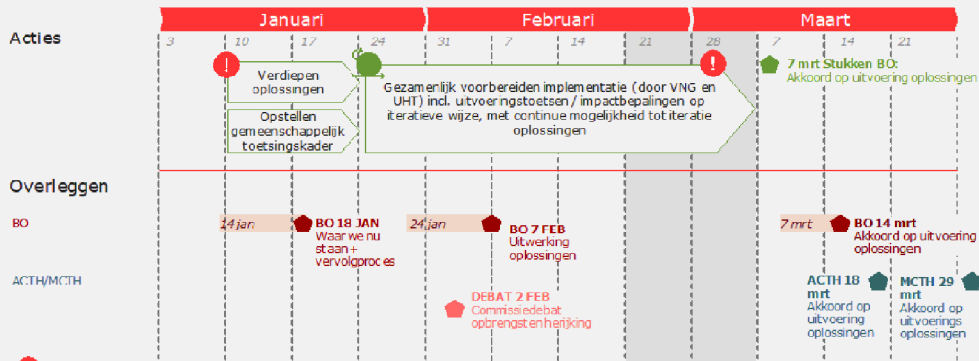
Faciliterend aan oplossingen



Aanpak



Oorspronkelijke planning om als Rijk en gemeenten gezamenlijk toe te werken naar definitieve besluitvorming over de oplossingen in maart



- Voortschrijdend inzicht leert dat samenwerking en afstemming tussen Rijk en VNG / gemeenten complexer is en meer tijd kost dan oorspronkelijk ingeschat
- Om uitwerking oplossingen en uitvoeringstoetsen goed en grondig uit te voeren en samen te laten oplopen, stellen we voor om de planning bij te stellen en deze voor te leggen op het BO van 7 februari

We toetsen uitvoerbaarheid en bereiden implementatie voor per cluster, met aandacht voor de samenhang

Januari

Februari

Maart



In samenhang

Ontwerpen gezamenlijk toetsingskader voor de uitwerking van oplossingsclusters en de uitvoeringstoetsen

Bemensen van teams per oplossingscluster

Coördineren samenhang tussen oplossingsclusters, o.a. door middel van gezamenlijke sessies met alle clusters ind. lopende initiatieven

Voorbereiden besluitvorming in het Bestuurlijk Overleg / MCTH en VNG

Samenbrengen resultaten uitvoeringstoetsen / impactbepalingen in gezamenlijke conclusie uitvoerbaarheid

Starten ontwerp van integraal implementatieplan



Per
oplossings-
cluster

Beschrijven aanpak en planning per oplossingscluster (ind. mijlpalen)

Verdere **uitwerking oplossingen** t.b.v. uitvoeringstoets / impactbepaling

Verrichten van uitvoeringstoetsen / impactbepalingen en verdere iteratie op uitwerking oplossingsclusters

Testen van oplossingen in praktijk, mogelijk met ouders en in afstemming met cluster teams

Nader onderzoeken en overwegen 2 fundamentele aanpassingen (VSO en integreren schadeposten CWS in IB)

Ontwerpen implementatieplan per oplossing en voorbereiden implementatie

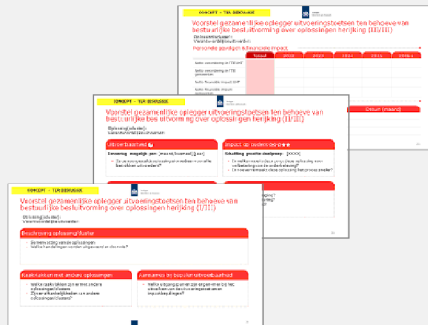
Afronden onderzoek 2 fundamentele aanpassingen en voorstel voor



We richten het proces zo *agile* in als mogelijk, met continue mogelijkheid tot iteratie oplossingen

Uitvoerders lopen samen op bij uitvoeringstoetsen / impactbepalingen, en komen daarna tot gezamenlijke conclusie over uitvoerbaarheid

- In clusterteams zijn alle betrokken uitvoerders vertegenwoordigd die oplossingen verder uitwerken
- Vertegenwoordigers VNG en UHT in clusterteams werken in parallel aan VNG-uitvoeringstoetsen en Rijks-impactbepalingen
- Na afronding van uitvoeringstoetsen komen we tot gezamenlijke conclusie over uitvoerbaarheid ten behoeve van bestuurlijke besluitvorming



The screenshots show a digital workflow tool for project execution. The top screenshot is titled 'Uitvoering - 1ste fase' and shows a table with columns for 'Uitvoering', 'Impact', 'Kosten', 'Risico', and 'Tijdsduur'. The middle screenshot is titled 'Uitvoering - 2de fase' and shows a table with columns for 'Uitvoering', 'Impact', 'Kosten', 'Risico', and 'Tijdsduur'. The bottom screenshot is titled 'Uitvoering - 3de fase' and shows a table with columns for 'Uitvoering', 'Impact', 'Kosten', 'Risico', and 'Tijdsduur'.



D

Vervolgproces



Betrokkenheid van bestuurders in het vervolgproces

- Op welke manier wilt u betrokken zijn bij het proces voor het in gang zetten van de uitvoeringstoetsen?
- Op welke manier wilt u betrokken zijn tijdens het verrichten van de uitvoeringstoetsen / impactbepalingen?
- Zijn er oplossingen of oplossingsclusters waarop u specifiek input wilt geven / betrokken wilt zijn? Bijvoorbeeld:
 - Differentiatie na de eerste toets
 - Driegesprek
 - Vast aanspreekpunt
 - Clusterings van gemeenten
 - Gegevensdeling tussen UHT en gemeenten



E

Bijlage





Toelichting oplossingsrichtingen



Context bij deze bijlage

Deze bijlage bevat een korte toelichting op de voorgestelde oplossingsrichtingen. In bijlage 1 van de Kamerbrief over de opbrengsten van herijking (d.d. 3 december 2021) hebben we een overzicht gedeeld van alle aangedragen oplossingen in de herijking, inclusief een omschrijving per oplossing. In dit document voor het bestuurlijk gesprek van 18 januari 2022 hebben we de oplossingen per cluster opgesomd en de omschrijving uit de Kamerbrief toegevoegd. Dit document bevat dus geen nieuwe informatie ten opzichte van de Kamerbrief, maar is enkel bedoeld om een beeld te krijgen van de voorgestelde oplossingen.



Cluster 1 - Proces tot en met eerste toets

Oplossing	Toelichting
Intake bij aanmelding & triage	Tijdens het eerste contact stelt het Serviceteam op basis van een aantal korte vragen vast of een ouder 'aan het juiste loket is' (bijvoorbeeld: hebt u kinderen?). Indien dit niet het geval is, verwijzen we burgers door naar reguliere hulp. Ook registreren we wanneer burgers zich mogelijk melden vanwege problem en bij andere toeslagen (huur, zorg of kindgebonden budget). Tot slot checken we of iemand behoefte heeft aan additionele hulp of ondersteuning
Fysiek informatiepakket over herstelproces	De ouder ontvangt een fysiek informatiepakket bij aanmelding, met bijvoorbeeld een overzicht van het proces, de behandelkaders, enzovoorts.
Ouders voorlichten goede rechtshulp	We wijzen ouders via voorlichting op beschikbare, kwalitatief goede rechtshulp. We doen dit om te voorkomen dat ouders hoge kosten maken voor juridisch adviseurs
Versnelde afronding niet-gedupeerden	Wanneer UHT in de eerste toets vaststelt dat een burger niet gedupeerd is, krijgt de burger een versnelde, persoonlijke afronding, inclusief afrondende beschikking. Deze afrondende beschikking wordt goed onderbouwd
Versnelde afronding wanneer 30k volstaat	Wanneer UHT in de eerste toets gedupeerdheid vaststelt en €30.000 met zeer grote waarschijnlijkheid volstaat voor het financiële herstel, bespreken we met ouders of zij willen kiezen voor een versnelde, persoonlijke afronding in plaats van een volledige integrale beoordeling
Rol CvW herzien	Op dit moment legt UHT alle voorgenomen (deel)afwijzingen aan de CvW voor. Door niet alle voorgenomen afwijzingen meer aan de CvW voor te leggen (bijvoorbeeld "evident geen recht" casussen, of gedeeltelijke afwijzingen niet meer voorleggen), kunnen we doorlooptijden verkorten. De exacte criteria hiervoor kunnen we opstellen in samenwerking met de CvW. Ouders behouden uiteraard recht op bezwaar



Cluster 2 – Driegesprek en vast aanspreekpunt (1/2)

Oplossing	Toelichting
Vast aanspreekpunt	Ouders krijgen een vast aanspreekpunt die meer met de ouder in verbinding staat. Alle gedupeerden die het proces vervolgen krijgen na de uitslag van de eerste toets een vast aanspreekpunt die regie voert voor de ouder en alle benodigde hulp inventariseert en orkestreert. Hiermee krijgen ouders al eerder in het proces een vast aanspreekpunt en verlagen we de druk op de persoonlijk zaakbehandelaar, zodat die zich kan focussen op het financieel herstel bij UHT. Dit vaste aanspreekpunt staat dicht bij de ouder. De ouder staat tijdens het herstelproces in contact met diens vaste aanspreekpunt. Als de ouder problemen ervaart in het proces, of op emotioneel vlak, dan helpt diens vaste aanspreekpunt hiermee.
Integrale case manager	In geval van zwaardere en gecombineerde problemen en/of wanneer sprake is van mindere mate van zelfredzaamheid, krijgt een ouder meer en intensievere begeleiding in het hersteltraject (dan 'Een aanspreekpunt'): een Integrale Case Manager (ICM). De integrale casemanager is 'spin in het web' en begeleidt de ouder vanaf het driegesprek. De ICM vertaalt vragen van ouders in oplossingen door gebruik te maken van bestaande regelingen en/of door de juiste vragen aan andere instanties te stellen. De ICM kan gebruik maken van specifieke aanpak met multi-problematiek, bijv. de Doorbraakmethode.
Ervaringsdeskundige	Een ervaringsdeskundige helpt de ouder; geeft inzicht in het proces, zowel bij UHT als bij gemeente, begeleidt tijdens gesprekken, biedt een 'luisterend oor' en helpt bij het in kaart brengen van het dossier en hulpaanbod. De ervaringsdeskundige is een gedupeerde die zelf (redelijk) is hersteld. In plaats van een ervaringsdeskundige kan eventueel ook iemand anders naast de ouder en/of tussen de partijen staan, zoals een herstelbemiddelaar, een vriend of een kennis. De inzet van ervaringsdeskundigen kan ouders die zich niet durven/willen melden, mogelijk alsnog over de streep trekken en/of voorkomen dat ouders uit het proces vallen. Tot slot kunnen we ervaringsdeskundigen betrekken bij het ontwerpen van communicatie.



Cluster 2 – Driegesprek en vast aanspreekpunt (2/2)

Oplossing	Toelichting
Proactief contact/communicatie	We zoeken vaker proactief contact met ouders om hen duidelijkheid te geven over (de status van) het herstelproces, en te vragen of additionele hulp nodig is
PZB'er meer gefocust op financieel herstel	Ouders doen op dit moment hun verhaal bij hun PZB'er. Deze fungeert daarmee als 'luisterend oor' en speelt een (grote) rol in emotioneel herstel. Dit kost veel tijd en is ook emotioneel belastend voor PZB'ers, wat mogelijk bijdraagt aan hoog verloop bij UHT. Door het 'luisterend oor' bij een vast aanspreekpunt te beleggen en PZB'er meer te laten focussen op financieel herstel, krijgen PZB'ers meer tijd en ruimte om het hersteldossier op te bouwen. Hierdoor verkorten we de doorlooptijden voor de integrale beoordeling
Nazorgtraject op maat	Nazorgtraject op maat, gericht op (vernieuwde) zelfredzaamheid van ouders. Zet in het nazorgtraject belastingadviseurs/kenners van het sociaal domein in om mensen te helpen bij het opnieuw aanvragen van toeslagen/gemeentelijke voorzieningen
FIFO, tenzij (urgentiebepaling)	Op dit moment worden ouders geholpen op volgorde van aanmelddatum. Door eerst ouders in de meest schrijnende situaties te helpen, worden ouders met de grootste hulpbehoefte sneller geholpen. Mogelijke criteria waarop we kunnen prioriteren zijn bijvoorbeeld: (i) hoogte terugvordering, (ii) schulden en/of (iii) problematiek op de 5 leefgebieden. De criteria zijn nog nader af te stemmen. De urgentie kan worden aangevraagd door zowel UHT als gemeenten en kan voor verschillende processtappen worden aangevraagd (bijvoorbeeld voor eerste toets of integrale beoordeling)



Cluster 3 – CWS

Oplossing	Toelichting
Communicatie over verwachtingen CWS	We communiceren duidelijk dat als ouders een kleine terugvordering hebben gehad en er (veel) ruim te zit ten opzichte van het bedrag van €30.000, zij slechts in uitzonderlijke situaties additionele compensatie toegewezen zullen krijgen bij de CWS. Daarnaast communiceren we helder dat ouders de schade in juridische zin aannemelijk moeten maken bij de CWS en dat dit proces daarmee een ander karakter heeft dan de integrale beoordeling. We communiceren dit zowel op "macro" (bijvoorbeeld website, sociale media) als op "micro" niveau (in gesprekken met individuele ouders). Tot slot verzoeken we de CWS om transparantie te bieden over de vergoeding van werkelijke schade.
Integreren werkelijke schadeposten in IB	Werkelijke schade integreren we (deels) in de integrale beoordeling. Dit betekent dat we een deel van de werkzaamheden van de CWS integreren in het proces van de integrale beoordeling.
Schade-experts betrekken bij CWS	Ouders kunnen op dit moment gebruik maken van sociale advocatuur via de rechtsbijstand regeling. Echter zijn deze advocaten vaak geen experts op het gebied van schade. Dit maakt het indienen van verzoeken bij de CWS soms complex. We kunnen daarom de mogelijkheid onderzoeken om schadeexperts in te schakelen bij CWS-verzoeken.



Cluster 4 – VSO

Oplossing	Toelichting
Vaststellingsovereenkomst (VSO)	Een gedupeerde ouder krijgt individueel de mogelijkheid om een voorstel op te stellen voor een compensatiebedrag, inclusief werkelijke schade. Als de gedupeerde en de overheid overeenstemming bereiken, tekenen ze na in achtneming van een bedenktijd een VSO. Onderdeel van deze VSO is dat de ouder verder afziet van bezwaar, beroep, een verzoek aan de CWS of de gang naar de civiele rechter



Cluster 5 – Collectief emotioneel herstel

Oplossing	Toelichting
Collectief emotioneel herstel	We hebben met ouders en betrokken partijen eerste ideeën ontwikkeld die invulling kunnen geven aan collectief emotioneel herstel. Wij willen een rol spelen in het faciliteren van het realiseren van deze ideeën. Voorbeelden van initiatieven zijn additionele methoden voor waarheidsvinding, een documentaire over ervaringen, een monument en het opzetten van een oudercommunity voor en door gedupeerde ouders of platform voor lotgenoten. Het collectieve herstel gaan we verder vormgeven. We denken hiervoor bijvoorbeeld aan het oprichten van een aparte programmaorganisatie binnen de hersteloperatie. Deze programmaorganisatie zou de ideeën verder kunnen uitwerken samen met ouders en betrokken partijen, en kunnen helpen om ze te realiseren.



Cluster 6 – Clustering gemeenten en UHT

Oplossing	Toelichting
Clustering gemeenten en operationele samenwerking gemeenten en UHT	Om de samenwerking tussen UHT en gemeenten te operationaliseren, denken we na over clustering van gemeenten en koppeling aan UHT. Bij deze clustering nemen we onder andere het aantal gedupeerden per gemeente mee, bijvoorbeeld door gemeenten met relatief weinig gedupeerden te clusteren. We regionaliseren het financiële herstelproces in meer of mindere mate, bijvoorbeeld door UHT op locaties in het land te organiseren.
PZB'er koppelen aan gemeente	We koppelen PZB'ers in eerste instantie aan gedupeerden binnen één gemeente, zodat PZB'er beter inspelen op vragen van het brede hulp traject (omdat hij/zij ervaring heeft binnen gemeente)



Cluster 7 – Gegevensdeling UHT en gemeenten

Oplossing	Toelichting
Gegevensdeling tussen UHT en gemeenten	Door de stukken van UHT te delen met de gemeenten kunnen gemeenten beter inzicht krijgen in het proces dat de ouder bij UHT doorloopt. Daarmee kunnen gemeenten de gedupeerden beter (en meer op maat) ondersteunen
Dashboard/webapplicatie voor gedupeerden	We ontwerpen een dashboard/webapplicatie dat meerdere doelen kan dienen. Het dashboard kan bijvoorbeeld een overzicht bieden van het hulpaanbod; inzichtelijk maken hoe het proces precies eruit ziet; inzicht bieden in waar de ouder op dit moment in proces staat; en een formulier beschikbaar stellen waar de ouder alvast zelf gegevens kan aanvullen en documenten kan bijvoegen



Cluster 8 – Financiering verandering

Oplossing	Toelichting
Financiële impact (UHT/gemeenten)	De voorgestelde oplossingsrichtingen zullen een financiële impact hebben op de uitvoeringsorganisaties, met name UHT en de gemeenten. Om de oplossingen te kunnen implementeren en uitvoeren moet er financiering geregeld worden en moet er een financiële verantwoordingsstructuur ingericht worden



Toeslagen
Ministerie van
Financiën

Bestuurlijk gesprek VNG - Rijk over hersteloperatie Toeslagen
18 januari 2022 18.00 – 19.00 uur

Deelnemers Rijk:

Staatssecretaris Toeslagen & Douane FIN (VZ)

Persoonsgegevens

Deelnemers VNG:

Persoonsgegevens

1. Opening

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** opent de vergadering.

2. Kennismaking

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** heet iedereen van harte welkom en nodigt de aanwezigen uit zich kort te introduceren.

3. Proces uitvoeringstoets - waar staan we nu

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** nodigt de VNG uit om aan te geven hoe het huidige proces door hen en de achterban van de VNG wordt ervaren.

De **VNG** reageert en geeft aan dat het goed is om samen vast te stellen dat het een traject is "van de lang adem" om alle gedupeerden te helpen. In eerste instantie leek het te gaan om klein aantal gedupeerden, maar anderhalf jaar later hebben zich ongeveer 50.000 mensen aangemeld. Op zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau is en wordt er heel hard gewerkt aan het herstelproces. Het herstelproces is een complex proces gebleken, waarbij iedereen gaandeweg het proces resultaatverwachtingen heeft moeten bij stellen. Vanuit gemeenten is grote bereidheid om gedupeerden te helpen en gemeenten zijn bereid een grotere rol in deze op zich te nemen. Kijkend naar de toekomst zet de VNG in op het gezamenlijk blijven optrekken en elkaar meenemen in het proces van herstel. Het gezamenlijk optrekken maakt het voor de **VNG** mogelijk om de achterban mee te nemen en voor de **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** om het kabinet en de Tweede Kamer te informeren. De **VNG** spreekt de wens uit als één overheid te communiceren en naar buiten te treden. Het afgelopen jaar is de samenwerking niet altijd optimaal geweest maar, het jaar is goed en in gezamenlijkheid afgesloten, en volgens de VNG hebben we elkaar gevonden in de gezamenlijk opgave van de herijking.

De **VNG** benadrukt dat de uitvoering van de herijking om een zorgvuldig traject vraagt, waarbij alle betrokken partijen tijd en ruimte krijgen. Vanuit gemeenten is grote bereidheid om gedupeerden te helpen, dit vraagt continue aandacht voor de achterban van de VNG

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** geeft aan dat zowel voor de gemeenten als het Rijk het dossier herstel het komend jaar veel van alle partijen zal vragen. Dit vraagt om een eerlijke en open communicatie tussen partijen om samen tot een goed resultaat te komen voor de gedupeerden. Waardering wordt uitgesproken voor het maatwerk dat gemeenten organiseren voor de gedupeerden. Het herstel van gedupeerden staat voor het Rijk en de VNG voorop en dit is alleen mogelijk vanuit een gezamenlijke uitvoering.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** vraagt de **VNG** hoe de herstelprocedure per gemeente wordt vormgegeven. Is er bijvoorbeeld een onderlinge samenwerking tussen grote dan wel kleine gemeenten met al dan niet grote of kleinere aantallen gedupeerden.

De **VNG** geeft aan dat het aantal gedupeerden en de urgentie verschilt per gemeente. In grote gemeenten is dit doorgaans goed georganiseerd, in kleine gemeenten is niet altijd de expertise aanwezig. Kleinere gemeenten kunnen terecht bij het steunpunt herstel van de VNG voor ondersteuning. Daarnaast is er een verkenning gaande naar een vorm van regionale clustering van gemeenten waarbij kleinere gemeente ondersteund worden vanuit een andere gemeente binnen hetzelfde cluster.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** heeft vernomen dat de VNG de resultaten uit de herijking als positief ervaart. Een van de oplossingen uit de herijking heeft betrekking op gegevensdeling. Hoe ervaart de **VNG** deze oplossing.

De **VNG** geeft aan dat er positieve ontwikkelingen zijn met betrekking tot gegevensdeling, afgelopen BO heeft de **Minister voor rechtsbescherming** aangegeven in deze een wettelijke grondslag te kunnen regelen. Dit vraagt wel om het agenderen van de uitgangspunten voor de uitvoeringstoets gegevensdeling vóór het BO van 7 februari.

Persoonsgegevens geeft aan, in reactie op de **VNG**, dat in het komende wetgevingstraject de gegevensdeling wordt opgenomen om een wettelijke grondslag te creëren. Dit wordt in gezamenlijkheid met de **VNG** opgepakt.

4. Aanpak en vervolgproces

Persoonsgegevens geeft een korte toelichting op de bijgesloten presentatie (onderdeel B, sheet 5 tot en met 8) met betrekking tot de oplossing voortkomend uit de herijking.

De **VNG** geeft aan de stappen in het proces als volgt te zien. De eerste stap is het precies beschrijven van de verschillende rollen van het UHT en de gemeenten. De tweede stap is de opzet van de uitvoeringstoets voor te leggen in het BO van 7 februari. De derde stap is het starten van de uitvoeringstoetsen. De VNG signaleert dat er spanning zit op het tijdsplan en dit vraagt aandacht en zorgvuldigheid.

Persoonsgegevens, in aanvulling op de VNG, geeft aan dat het herstelproces met betrekking tot de gedupeerden bij de gemeenten loopt, en dat de oplossingen uit de herijking tot doel hebben het huidige proces te versnellen dan wel te verbeteren. De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** en de Persoonsgegevens hebben de gemeente Breda bezocht en gedupeerden gesproken en herkennen het beeld wat de **VNG** beschrijft over de inzet van de gemeenten.

De **VNG** herkent zich hierin, alle gedupeerden worden door de gemeenten geholpen. Het overgrote deel van de gemeenten is daarnaast bereid om een grotere rol samen met de UHT op zich te nemen. Voor de **VNG** is het belangrijk om op korte termijn, op ambtelijk niveau, gezamenlijk vast te leggen wat de kaders, processen en afspraken zijn voor de uitvoeringstoetsen waarbij de signalen uit het debat van 2 februari zijn meegenomen. Daarnaast vraagt het, opzetten van uitvoeringstoetsen, om een zorgvuldig proces, waarbij een maand uitloop ten opzichte van de eerder afgesproken planning geen probleem zou moeten zijn. Tijdens het BO van 7 februari is de intentie om afspraken te maken over de uitgangspunten van de uitvoeringstoetsen.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** geeft aan het debat van 2 februari af te willen wachten en eventuele signalen mee te nemen. Daarnaast is in het coalitie akkoord afgesproken dat de herijking als uitgangspunt is meegenomen voor het herstelproces.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** geeft aan geïnformeerd te zijn over het gegeven dat er binnen de groep gedupeerden een substantiële groep van mensen is die weliswaar schulden hebben, maar niet gedupeerd zijn. Hoe gaat de **VNG** deze groep mensen de helpende hand bieden?

De **VNG** geeft aan dat het hier inderdaad gaat om een andere groep. De **VNG** hoopt dat burgers die zich aangemeld hebben zich melden bij de gemeenten. De **VNG** wil benadrukken dat deze groep geholpen wordt via het reguliere proces en er geen versnelling of voorkeur mogelijk is in deze.

Persoonsgegevens vult aan dat de focus binnen het UHT ligt op de integrale beoordeling. De integrale beoordeling maakt het mogelijk de zwaarst gedupeerden zo snel mogelijk te helpen. Daarnaast maakt de integrale beoordeling het mogelijk burgers die geen gedupeerde ouder zijn zo snel mogelijk te informeren dat zij geen gedupeerde ouder zijn.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** geeft aan dat het in ieders belang is om duidelijk te communiceren naar de betreffende groep "niet gedupeerd/wel schulden". Waarbij het voor deze groep helder is wat zij kunnen en mogen verwachten van de UHT of de gemeenten.

Persoonsgegevens geeft aan dat binnen de UHT de zwaarst gedupeerden als eerste worden geholpen, dit kunnen ook gedupeerden zijn die zijn doorverwezen door gemeenten. Binnen de groep aanmeldingen "niet gedupeerd/wel schulden" wordt voor de schrijnende gevallen door het UHT brede hulpteam direct contact gezocht met de gemeente om in gezamenlijkheid hulp te bieden. Ten aanzien van de herijking is het goed om mee te geven dat de balans tussen het helpen van de zwaarst gedupeerden enerzijds en het laten uitstromen van niet gedupeerden anderzijds, nog extra aandacht behoeft. Beide processen vragen namelijk om hetzelfde type medewerker. Daarnaast heeft de herijking zichtbaar gemaakt dat ouders de periode tussen aanmelding en de integrale beoordeling als lang en onduidelijk ervaren. Gedupeerden hebben in deze periode (nog) geen contact persoon. Hier is wat betreft de contactmomenten, met en communicatie naar, gedupeerden over het proces vanuit de UHT c.q. gemeenten zeker nog verbetering mogelijk de komende periode.

De **VNG** onderschrijft dit en geeft aan dat daarnaast een verbetering op het gebied van gegevensuitwisseling (uitkomst herijking) de samenwerking tussen UHT en gemeenten zou ondersteunen en daarmee de gedupeerden. Gegevensuitwisseling tussen UHT en de gemeenten maakt het mogelijk dat een gedupeerde geholpen kan worden, door een contactpersoon, op basis van de informatie van het UHT en de gemeente samen.

Persoonsgegevens geeft aan dat de gemeenten graag in contact komen met de UHT (PZB) over gedupeerden waarbij het proces van integrale beoordeling is opgestart. De UHT herkent en erkent deze behoefte en is inmiddels gestart met het clusteren van PZB per regio. Het resultaat is dat gemeenten met vragen terecht kunnen bij een vast cluster van PZB medewerkers, hetgeen de onderlinge samenwerking Gemeente en UHT ten goede komt.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** onderschrijft de toegevoegde waarde van persoonlijk contact in de samenwerking tussen het UHT en gemeenten. Samenvattend betekent dit voor bijvoorbeeld de gemeente Amsterdam dat de ambtenaren contact hebben met een vast cluster aan PZB medewerkers. Deze ontwikkeling komt het proces zeker ten goede.

5. Rondvraag

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** nodigt de aanwezigen uit eventuele, nog niet besproken, aandachtspunten mee te geven met betrekking tot het dossier herstel.

De **VNG** wenst de **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** veel succes en kijkt uit naar een goede samenwerking. De **VNG** spreekt de wens uit om tijdens het BO van 7 februari afspraken te maken over inhoud, planning, proces en rollen met betrekking tot de herijking en de gemeenten.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** bedankt de VNG en kijkt uit naar een goede voortzetting van samenwerking. De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** geeft aan graag het BO in gezamenlijkheid voor te bereiden om samen tot een gedragen resultaat te komen. Daarnaast

een open uitnodiging aan de **VNG** om met elkaar in gesprek te blijven en contact te zoeken juist op de momenten dat het proces moeizaam mocht verlopen.

6. Afsluiting

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** bedankt alle aanwezigen en sluit de vergadering.



TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

**Strategie, Recht en
Beleid**

persoonsgegevens

nota

Verdiepingssessie herijking en samenwerking met gemeenten

Datum

26 januari 2022

Notanummer

2022-0000028546

Bijlagen

1. Presentatie
2. Kamerbrief
3. Kamerbrief
4. Kamerbrief

Aanleiding

Op 27 januari vindt van 10:00 tot 11:30 de verdiepingssessie herijking en samenwerking met gemeenten plaats. In deze verdiepingssessie gaan we met u in op de manier waarop Rijksoverheid en VNG/gemeenten samenwerken om goed herstel te bieden aan gedupeerden.

Kern

De hersteloperatie voor de kinderopvangtoeslagaffaire vindt plaats in een keten van verschillende organisaties en uitvoerders die bijdragen aan het herstel van de kinderopvangtoeslagaffaire, en hiermee ouders en hun familie helpen om deze situatie achter zich te laten.

Gemeenten zijn een essentiële partner voor dit herstel, vooral gezien hun nabijheid bij hun inwoners en hun 'brede hulp' op de 5 leefgebieden: financiën, wonen, werk, zorg, opvoeding. De VNG ondersteunt gemeenten hierin met hun brede hulp team.

Toelichting

In deze verdiepingssessie gaan we met u in op de manier waarop Rijksoverheid en VNG / gemeenten samenwerken om goed herstel te bieden aan gedupeerden. Daar beginnen we mee op basis van het proces en de opbrengsten van de 'herijking aanpak herstel toeslagen' die VNG en Rijksoverheid afgelopen najaar gezamenlijk uitgevoerd hebben. Daarna zullen we breder ingaan hoe de samenwerking tussen gemeenten en Rijk loopt voor de hersteloperatie.

Het document 'verdiepingssessie herijking en samenwerking gemeenten' bevat de sheets die we voorstellen om als leidraad voor het gesprek te gebruiken. De andere documenten zijn bedoeld als achtergrond of verdiepende informatie. Deze hoeft u niet (in detail) door te nemen voorafgaande aan het gesprek; deze informatie is bedoeld als achtergrondmateriaal en evt verdiepingsmateriaal voor tijdens het gesprek.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



Toeslagen
Ministerie van Financiën

BIJLAGE – Herijking aanpak hersteloperatie kinderopvangtoeslag

Verdiepingssessie 27 januari 2022



Context en achtergrond van dit stuk

Dit is een BIJLAGE voor het verdiepingsprogramma voor staatssecretaris Aukje de Vries in januari 2022

Deze slides geven meer inzicht in het proces en de opbrengsten van de herijking aanpak hersteloperatie kinderopvangtoeslag die Rijksoverheid en VNG in het najaar gezamenlijk uitgevoerd hebben. De slides zijn gebaseerd op de Tweede Kamerbrief van 3 december 2021 en op de inhoud van de Technische Briefings aan leden van de Tweede Kamer in november en december 2021

Inhoud



Toeslagen
Ministerie van Financiën

1. Proces herijking
2. Opbrengsten herijking
3. Vervolgstappen
4. Toelichting oplossingsrichtingen

Inhoud



Toeslagen
Ministerie van Financiën

1. Proces herijking
2. Opbrengsten herijking
3. Vervolgstappen
4. Toelichting oplossingsrichtingen

Doel van de herijking is om opties voor verbetering en versnelling te onderzoeken



Verbetering

- De focus van de hersteloperatie lag in eerste instantie vooral op financieel herstel
- Emotioneel herstel, brede hulp en ouderbeleving zijn minstens zo belangrijk
- Daarom zijn opties voor verbetering onderzocht



Versnelling

- Hersteloperatie startte ~2 jaar geleden en leek toen bedoeld voor duizenden ouders
- Nu hebben bijna 50.000 burgers zich gemeld, waardoor herstelproces nog lang kan duren
- Daarom zijn opties voor versnelling onderzocht

Rijk en gemeenten voeren gezamenlijk herijking uit in vijf stappen



We spraken met ouders om te begrijpen wat hun behoeften zijn voor herstel



- **De ouder staat centraal** tijdens de gehele herijking – we gingen samen met ouders aan de slag
- **We spraken ouders in co-creatiesessies door heel Nederland**
 - 8 diepte-interviews van 60-90 minuten
 - 10+ co-creatiesessies georganiseerd met ~4-6 ouders per sessie op verschillende locaties in Nederland
 - 1 digitale sessie met ouders in het buitenland
 - Sessies met individuele ouders met nieuwe ideeën
- **We interviewden meer dan 1000 ouders**, door middel van telefonische/online enquêtes van gemiddeld ~60 minuten
- **We hebben onze ideeën op doorlopende basis met ouders getest**, in validatie-sessies en op twee herijkingsdagen

We spraken binnen het Rijk, gemeenten en maatschappelijke organisaties

24 individuele gemeenten waren aanwezig bij de herijkingsdagen



☆ Gemeenten aanwezig op herijkingsdag

Vele organisaties betrokken bij de herijking

Illustratief – niet uitputtend



... en anderen

Inhoud



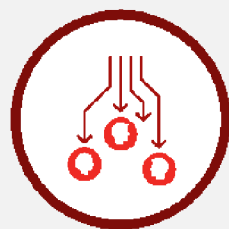
Toeslagen
Ministerie van Financiën

1. Proces herijking
2. Opbrengsten herijking
3. Vervolgstappen
4. Toelichting oplossingsrichtingen

We bespreken de opbrengsten vandaag in drie stappen



We hebben belangrijke inzichten opgedaan over de behoeften van ouders en knelpunten in uitvoering



We hebben op basis hiervan een beter herstelproces ontworpen dat invulling geeft aan die behoeften



We hebben opties onderzocht om het herstelproces te versnellen. We zien twee opties om verder uit te werken

Ouders zijn ontevreden over het herstelproces

Waar zijn ouders ontevreden over?



Ouders voelen zich onvoldoende gezien en erkend in hun persoonlijke situatie

6/10

Zes op de tien ouders ervaart problemen op één van de vijf leefgebieden; één derde op meer dan drie gebieden



Helft van de ouders lijkt baat te hebben bij brede hulp, maar slechts een vijfde ontvangt deze hulp



Ouders ervaren wantrouwen in het proces



Ouders (>60%) hebben (heel) weinig vertrouwen in de overheid

6/10

Zes op de tien ouders wil sneller geholpen worden bij oplossen van hun problemen

Waar zijn ouders tevreden over?



Ouders ervaren proces beter als ze in contact staan met PZB-er



Drie kwart van de ouders is tevreden met de brede hulp zodra zij die ontvangen

Drie overkoepelende inzichten uit het ouderonderzoek

Ouders hebben behoefte aan meer emotioneel herstel

Belangrijkste thema's in ouderbehoeften



Veel ouders willen hulp, maar behoeften verschillen tussen ouders

Ouders verschillen in:

- De gebieden waarin ze problemen ervaren
- De urgentie van de problemen
- Hun doenvermogen
- Hun mentale ruimte om aan herstel te werken

Ouders willen snel hulp, maar vooral een duidelijk en zorgvuldig proces

- >60% van de ouders wil precies weten hoe hun compensatiebedrag is berekend
- >50% van de ouders wil precies weten op welke manier het is misgegaan bij hun problemen

De 'ambtelijke probleemstelling' zag 6 grote knelpunten

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

Er is veel focus op een rationele uitvoering van regelingen op het gebied van financieel herstel en praktische hulp van gemeenten, terwijl de problematiek en behoeften van ouders veelal op het emotionele vlak liggen. Het emotioneel herstel, in de vorm van rust, begrip, erkenning en verwerking, is nog onvoldoende ingevuld. Dit geldt zowel direct (concreet hulpaanbod) als indirect (heling via een prettig en waardig herstelproces).

2 Onvoldoende differentiëring tussen ouders in verschillende situaties – proces is nu 'one size fits all'

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

3 Geen goede afronding, ook door onduidelijkheid over wat wel en wat niet bij herstel hoort

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

4 Geen adequate afbakening en koppeling tussen de verschillende herstelcomponenten

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

5 Ouders wachten te lang zonder goed ingericht wachtproces

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

6 Geen aangepaste route voor burgers die zich melden zonder kinderopvangtoeslagproblematiek

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

De belangrijkste aanpassingen voor een beter herstelproces

- **Eerder persoonlijk contact:** bij het moment van aanmelding leggen we direct contact en bespreken we de persoonlijke situatie van de ouder
- **Persoonlijk gesprek:** voor gedupeerden die dat willen volgt na de eerste toets een persoonlijk gesprek tussen ouder, UHT en de gemeente. In dit gesprek luisteren we naar het verhaal van de ouder, bespreken we verwachtingen voor het vervolg en brengen we de behoeften van de ouder in kaart
- **Differentiatie ouders:** we stemmen het proces af op de situatie van de ouder. Bij acute en schrijnende problemen kunnen UHT en gemeenten ouders voorrang geven. Voor niet-gedupeerden en gedupeerden met lage terugvorderingen ronden we het financiële proces versneld af
- **Vast aanspreekpunt in verbinding met ouder:** we bieden gedupeerden een vast aanspreekpunt dat de regie voert en alle benodigde hulp inventariseert en orkestreert. Dit vaste aanspreekpunt staat dicht bij de ouder. In geval van zwaardere en gecombineerde problemen is er intensievere begeleiding. Ook koppelen we ouders die dit willen aan een ervaringsdeskundige of lotgenoot
- **Betrouwbaar proces met duidelijke verwachtingen:** het vaste aanspreekpunt schept heldere verwachtingen naar de ouder over het proces en zorgt dat deze worden vervuld. In het financiële herstelproces communiceren we duidelijk over de verwachte uitkomsten van de integrale beoordeling en additionele werkelijke schade op basis van eerdere uitspraken van CWS

We differentiëren tussen ouders in het herstelproces





Verdieping | Nieuwe rol gemeenten in herstelproces

Analyse: UHT en gemeenten spreken beide met gedupeerden, gemeenten staan dichtbij en ondersteunen op vijf leefgebieden

Nieuwe rol gemeenten als aanspreekpunt gedupeerden met daarbij:

- UHT voert integrale beoordeling uit;
- Gemeenten krijgen inzicht in procesinformatie;
- Gemeenten krijgen mogelijkheid gedupeerden voorrang te geven voor integrale beoordeling

Opbrengst: duidelijk contact voor gedupeerden én meer inzicht in proces voor afhandeling integrale beoordelingen.

Verkenning van bespreekpunten en randvoorwaarden o.a.:

- Gegevensuitwisseling
- Financiën
- Clustering van gemeenten
- Heldere rolverdeling UHT – gemeenten
- Eenduidig en afgestemde communicatie

Uitvoeringstoetsen randvoorwaarde vóór formele besluitvorming in Tweede Kamer

We verankeren emotioneel herstel in het proces, en we bieden collectief emotioneel herstel

Voor emotioneel herstel hebben we vele ideeën opgehaald bij ouders en betrokkenen



Deze initiatieven werken we verder uit mét ouders

- We richten een programmaorganisatie op binnen de hersteloperatie, gericht op emotioneel herstel
- Het verder vormgeven en uitwerken van deze ideeën doen we samen met ouderorganisaties, experts en andere betrokkenen
- We onderzoeken de mogelijkheid tot het creëren van een subsidiegrondslag voor ouderinitiatieven



Drie additionele regelingen onderzocht die we niet verstandig vinden

Omschrijving	Belangrijkste voordelen	Belangrijkste nadelen
Massa- schade- aanpak	+ Geeft gedupeerden het gevoel onderdeel te zijn van een collectief in plaats van dat zij er alleen voor staan	– Draagt niet of beperkt bij aan versnelling, want kost minimaal 2,5 jaar tot start uitbetaling en implementatie – Geeft ouders geen inzicht in wat in hun individuele situatie is misgegaan
Meer forfaitaire aanpak voor KOT terug- vorderingen	+ Leidt tot substantiële versnelling, omdat forfaitaire bedragen sneller vast te stellen en uit te keren zijn	– Leidt mogelijk tot mismatch tussen de compensatie die ouder ontvangt en de schade die werkelijk is geleden – Geeft ouders geen inzicht in wat in hun individuele situatie is misgegaan
Hogere bestaande forfaitaire bedragen	+ Komt tegemoet aan de wens van sommige gedupeerden om ruimhartiger herstel te ontvangen voor hun emotionele schade	– Leidt niet tot versnelling – Leidt mogelijk tot mismatch tussen de compensatie die ouder ontvangt en de schade die werkelijk is geleden – Sluit niet aan bij schade-vergoedingen in andere situaties