



> Retouradres Postbus 20201 2500 EE 's-Gravenhage

Aan

de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

**Programma Directoraat-
Generaal Herstel
Toeslagen**

Korte Voorhout 7
2511 CW 's-Gravenhage
Postbus 20201
2500 EE 's-Gravenhage
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen
www.minfin.nl

Ons kenmerk
2022-0000161354

Uw brief (kenmerk)

Datum 3 juni 2022
Betreft Verbeteringen herstelproces na herijking aanpak
hersteloperatie kinderopvangtoeslag

Geachte voorzitter,

Met deze brief informeert het kabinet de Tweede Kamer over de uitkomsten van de uitvoerings- en haalbaarheidstoetsen met betrekking tot de herijking van de hersteloperatie toeslagen. Eerdere informatievoorziening over de herijking heeft u gekregen in de kamerbrieven van 9 september 2021¹ en 3 december 2021². Daarin heeft het kabinet de Kamer geïnformeerd over de aanpak van de herijking, over de uitkomsten van het ouderonderzoek en de oplossingsrichtingen die mede aan de hand daarvan zijn geïdentificeerd. Inmiddels zijn deze oplossingsrichtingen verder uitgewerkt en hebben de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) uitvoerings- en haalbaarheidstoetsen verricht. In deze brief gaat het kabinet verder in op de uitkomsten van de toetsen voor de verbeteringen.

In het najaar van 2021 zijn in de herijking tientallen potentiële oplossingen geïdentificeerd om het herstelproces te verbeteren. Onderdeel van dit proces was een uitgebreid en representatief onderzoek onder meer dan duizend (mogelijk) gedupeerde ouders. Het kabinet heeft in de kamerbrief van 3 december aangegeven dat alle aangedragen oplossingen serieus overwogen zijn, waaronder fundamentele aanpassingen aan het herstelproces. Helaas zijn de fundamentele alternatieven na zorgvuldige overweging door het kabinet onverstandig geacht. Het kost tijd om goed uit te zoeken wat er is gebeurd in de individuele situatie van de ouder en waar een ouder recht op heeft, en geen van de overwogen alternatieven zou daar iets aan veranderen. Het kabinet had gehoopt op een aanpassing die het herstelproces wel fundamenteel beter of sneller maakt, maar die is niet gevonden. De afwegingen hiervoor heeft het kabinet in de brief van 3 december met de Kamer gedeeld. In deze brief heeft het kabinet ook aangegeven daarom in te zetten op het verbeteren van het huidige herstelproces.

In het voorjaar van 2022 hebben UHT en de VNG de voorgestelde verbeteringen uitgewerkt en getoetst op haalbaarheid en uitvoerbaarheid. Daarbij zijn individuele ouders, groepen ouders, het ouderpanel en experts op gebied van ouderbeleving regelmatig om input gevraagd. Uit de uitvoeringstoetsen blijkt dat veel van de in de kamerbrief van 3 december voorgestelde verbeteringen

¹ Kamerstukken II, 2020-2021, 31066, nr. 914

² Kamerstukken II, 2021-2022, 31066, nr. 933

haalbaar zijn. Deze verbeteringen maken het proces persoonlijker en meer toegespitst op de behoeften van gedupeerde ouders. Helaas blijkt een aantal randvoorwaarden van de VNG niet haalbaar, waardoor het voor gemeenten niet haalbaar is om een grote stap naar voren te zetten. De verbeteringen die wel haalbaar zijn, worden vanzelfsprekend geïmplementeerd. Voor sommige verbeteringen is de implementatie al gestart.

**Programma Directoraat-
Generaal Herstel
Toeslagen**

Ons kenmerk
2022-0000161354

Het kabinet zal met ouders en betrokken organisaties continu blijven zoeken naar manieren om het herstelproces te verbeteren en te versnellen. Daarin nemen we ook de suggestie van het ouderpanel mee om meer ruimte te geven aan PZB'ers. Het kabinet koppelt hierover ook terug aan de Kamer³. Verder willen veel ouders graag weten wanneer zij aan de beurt zijn voor beoordeling. Op basis van de besluitvorming over de herijking, de geplande opschaling en de voorjaarsbesluitvorming over de beschikbare financiële middelen daarvoor maakt UHT een planning voor beoordelingen voor de tweede helft van 2022 en verder, om ouders beter inzicht te geven in wanneer zij aan de beurt zijn. Daarnaast onderzoekt UHT ook hoe de communicatie en ondersteuning tot het moment dat ouders gekoppeld worden aan hun PZB'er verbeterd kan worden.

Deze brief beschrijft de haalbare verbeteringen aan het herstelproces aan de hand van drie hoofdstukken: 1) de verbeteringen aan het herstelproces op basis van de behoeften van ouders; 2) de invoering van de verbeteringen per oudergroep; 3) de implicaties voor organisatie en budget. In bijlage 1 is het volledige overzicht van alle verbeteringen opgenomen, inclusief per verbetering de uitkomst van de uitvoeringstoets. In bijlage 2 is de volledige set van uitvoeringstoetsen opgenomen.

1. Verbeteringen aan het herstelproces o.b.v. behoeftes van ouders

Met de verbeteringen uit deze brief wil het kabinet het herstelproces beter laten aansluiten op de behoeften van ouders zoals gebleken uit het ouderonderzoek uit het najaar van 2021. De belangrijkste behoeftes van ouders waren

- Meer en eerder persoonlijk contact;
- Intensievere begeleiding;
- Meer aandacht voor emotioneel herstel;
- Heldere verwachtingen over het proces;
- Versnelling van het herstelproces.

In deze paragraaf wordt voor ieder van deze behoeften van ouders toegelicht hoe de haalbare verbeteringen hieraan tegemoetkomen. Daarna wordt toegelicht welke verbeteringen niet haalbaar zijn en welke verbeteringen (nog) niet getoetst zijn.

Meer en eerder persoonlijk contact

Ouders hebben behoefte aan meer menselijkheid, erkenning en verbinding in het herstelproces. Ouders voelen zich nu regelmatig een nummer in het herstelproces. Ze voelen zich niet voldoende gezien en erkend in hun persoonlijke situatie, en ze hebben behoefte aan menselijk contact met empathie. De volgende verbeteringen dragen bij aan deze behoefte.

- Ouders kunnen meerdere gesprekken voeren over de uitslag van de eerste toets. Zij krijgen daarin uitgebreid toelichting op de uitslag en nemen met UHT (mogelijke) vervolgstappen door. Dit biedt de ouders

³ Zie de reactie op de open brief van het Ouderpanel, [2022Z10887](#)

- meer momenten en meer tijd om de mogelijk emotionele uitslag te verwerken, de informatie tot zich te nemen en vervolgvragen te stellen.
- Gedupeerde ouders kunnen in gesprek gaan met UHT en de gemeente als ze de uitslag van de eerste toets ontvangen of aan de beurt zijn voor de integrale beoordeling. Zij kunnen zich daarin, indien gewenst, bij laten staan door een gezinslid, lotgenoot en/of advocaat. In dit driegesprek kan de ouder zijn/haar persoonlijke verhaal kwijt. UHT en de gemeente kunnen daarop persoonlijk excuses maken, erkenning geven, het vervolgtraject bespreken en de behoeften van de ouder in kaart brengen op het gebied van brede ondersteuning. Ook kan men in dit driegesprek ingaan op de mogelijke wens van de ouder om (onderdelen van) zijn/haar dossier op te vragen.
 - Met ouders die de eerste toets hebben gehad maar voor wie het eerstvolgende contactmoment nog verder weg is dan drie maanden, nemen we contact op. We vragen de ouder hoe het gaat, geven aan waar die zit in het herstelproces, bepalen of de ouder behoefte heeft aan persoonlijke ondersteuning vanuit de gemeente en beantwoorden eventuele openstaande vragen van ouders.
 - Via de lotgenotenlijn kunnen gedupeerde ouders en gemeenten in contact komen met ervaringsdeskundige ouders. Ouders kunnen hun verhaal delen en worden, als zij dat willen, doorverwezen naar organisaties die hen verder kunnen helpen. Dit levert een bijdrage aan het persoonlijke en emotionele herstelproces van gedupeerde ouders.
 - Met nieuwe aanvragers gaan we in gesprek over hun situatie. Als hieruit blijkt dat de burger beter geholpen is aan een ander loket, verwijzen we hem/haar naar de juiste plek. Als de burger bij ons aan het juiste loket is, informeren we haar/hem direct over het vervolgproces, zodat hij/zij goed weet wat hem/haar te wachten staat.

Intensievere begeleiding

Ouders hebben aangegeven dat zij behoefte hebben aan bredere hulp dan alleen financieel herstel. De volgende verbeteringen dragen bij aan deze behoefte.

- Gemeenten gaan ouders meer persoonlijke ondersteuning bieden bij hun herstel. Op dit moment geven gemeenten al brede ondersteuning op vijf leefgebieden. Daarbovenop gaan zij ouders indien gewenst extra helpen met het doorlopen van het herstelproces, zoals het doornemen van brieven van UHT en SBN, en het bespreken van de impact hiervan op hun situatie. Gemeenten staan hierbij naast de ouder. Sommige gemeenten bieden deze ondersteuning al en we ervaren dat veel ouders deze als een toegevoegde waarde zien.
- Ouders voor wie de bestaande landelijke en gemeentelijke ondersteuning ontoereikend blijkt omdat zij meerdere ernstige problemen hebben, krijgen de mogelijkheid tot een speciaal maatwerktraject met hulp van een integrale casemanager. Het Ministerie van Financiën heeft de aanbesteding hiervoor afgerond en voor de eerste gezinnen worden al ondersteund met maatwerktrajecten. Het Instituut Publieke Waarden (IPW) biedt deze hulp aan de hand van de Doorbraakmethode⁴.

Meer aandacht voor emotioneel herstel

Ouders hebben vaak emotionele schade ondervonden. Ouders voelen zich nog steeds geregeld gestrest, machteloos, verdrietig en boos. De volgende verbeteringen dragen bij aan meer aandacht voor emotioneel herstel.

⁴ <https://www.doorbraakmethode.nl/>.

- De manier waarop de verbeteringen op het herstelproces uitgevoerd worden is van belang voor de mate waarin ze bijdragen aan emotioneel herstel van ouders en kinderen. Het perspectief van ouders en jongeren is leidend voor de manier waarop oplossingen uitgevoerd zullen worden. Het gaat met name om oplossingen zoals het driegesprek, de inzet van integraal casemanagers of de proef met de vaststellingsovereenkomst.
- Het programma emotioneel herstel bij het Ministerie van Financiën faciliteert ouders en jongeren bij het opzetten van initiatieven op lokaal, regionaal en landelijk niveau. De ideeën die in de herijking zijn meegegeven voor collectief emotioneel herstel (bijvoorbeeld, een lotgenotencafé, monument, documentaire, toneelstuk, etc.) worden met en door ouders en jongeren verder ontwikkeld. Het faciliteren bevat o.a. het delen van expertise, het leggen van benodigde contacten en het financieren van initiatieven.
- Er is al een start gemaakt met de lotgenotenlijn en de inzet van ervaringsdeskundige ouders. Dit wordt verder uitgewerkt met ouders en jongeren.
- Veel ouders hebben aangegeven niet tevreden te zijn met de dienstverlening vanuit de overheid voor hun herstel. De overheid gaat hier beter naar luisteren en bepalen hoe we dit kunnen verbeteren. Vanaf het derde kwartaal 2022 zullen er maandelijkse sessies worden georganiseerd met in ieder geval UHT waarin met ouders wordt gesproken om meer inzicht en gevoel te krijgen voor de persoonlijke situatie en om vanuit UHT anders en beter te kunnen communiceren en handelen.
- De interactie met de verschillende oudergroepen en individuele ouders wordt geïntensiveerd, zodat we alle verschillende perspectieven van ouders structureel meenemen in het verder verbeteren van de hersteloperatie.
- Voor de zomer wordt gestart met diverse bijeenkomsten met ouders en jongeren om aanbevelingen in het rapport "Gelijkwaardig Herstel" en "Leven op de rit" uit te werken en de aanvullende behoeften van jongeren in kaart te brengen.

**Programma Directoraat-
Generaal Herstel
Toeslagen**

Ons kenmerk
2022-0000161354

Heldere verwachtingen over het proces

Veel ouders geven aan dat het proces dat ze doorlopen voor hen niet duidelijk is. Het is niet altijd duidelijk waar ze staan in het proces, wat ze moeten doen, bij wie ze moeten zijn en hoe lang ze moeten wachten. Dit leidt tot onzekerheid en frustratie hen. De volgende verbeteringen dragen eraan bij om dit te voorkomen en de informatievoorziening te verbeteren.

- Ouders ontvangen op verschillende momenten in het herstelproces een fysiek informatiepakket toegespitst op hun huidige situatie. Hiermee wordt voorzien in de vraag van de ouders om meer en duidelijkere informatie te krijgen over het herstelproces, de verschillende vormen van ondersteuning en wat zij in hun specifieke situatie van het herstelproces mogen verwachten.
- Voor ouders is inzicht in de status van hun proces en dossier belangrijk. Er wordt onderzoek gedaan naar het ontwikkelen van een digitale omgeving (ouderportaal) voor ouders om hun persoonlijke informatie over het herstelproces inzichtelijk te maken.

Versnelling van het herstelproces, helaas alleen voor specifieke oudergroepen

Ouders willen een zo snel mogelijk herstelproces. Onderstaande verbeteringen zullen het proces voor sommige ouders kunnen versnellen, zonder dat het ten koste gaat van de zorgvuldigheid.

- Gemeenten krijgen de mogelijkheid ouders in schrijnende situaties voorrang te geven bij UHT. Dit gaat om situaties waarin de Catshuisregeling, de compensatie of de schuldenaanpak het verschil kunnen maken bij het oplossen van acute problemen of bij het voorkomen van ernstigere situaties.
- Burgers waarbij duidelijk is dat ze niet gedupeerd zijn en daarmee geen recht hebben op compensatie wordt sneller duidelijkheid geboden door middel van een versneld beoordelingsproces, of waar mogelijk direct na de eerste toets.
- Met ouders voor wie de compensatie zeer waarschijnlijk niet hoger zal zijn dan €30.000 neemt UHT proactief contact op om het verhaal van de ouder te horen en te bespreken of ze tevreden zijn met het financieel herstel. Op basis daarvan geeft UHT informatie aan de ouder over de opties voor de ouder voor het vervolgproces en de consequenties ervan. De gedupeerde ouder kan vervolgens besluiten zich af te melden voor een integrale beoordeling.

Er zijn drie verbeteringen die in de oorspronkelijke vorm niet uitvoerbaar zijn gebleken. Voor twee van deze verbeteringen zijn andere procesverbeteringen uitgewerkt die zoveel mogelijk invulling geven aan de doelen van de oorspronkelijke verbeteringen:

- Het verstevigen van de brede en persoonlijke ondersteuning vanuit gemeenten is in plaats gekomen voor de rol van aanspreekpunt bij gemeenten. In de oorspronkelijke vorm zouden ouders bij de gemeente terecht kunnen voor al hun vragen over financieel herstel, inclusief wanneer een ouder aan de beurt is voor de volgende stap in het proces, vooral de integrale beoordeling. UHT heeft geen beschikking over een gedetailleerde planning op het niveau van individuele ouders. Het delen van deze informatie met gemeenten is daarom niet mogelijk, waardoor gemeenten vragen van ouders hierover vanzelfsprekend niet kunnen beantwoorden. De rol van aanspreekpunt bij de gemeente is oorspronkelijk onder andere voorgesteld omdat ouders behoefte hebben aan een luisterend oor waar zij terecht kunnen voor vragen en zorgen, aan iemand die hen ondersteunt bij het doorlopen van het herstelproces en om ouders inzicht te geven in het verloop van het traject bij UHT. Door versteviging van persoonlijke ondersteuning vanuit gemeenten worden deze doelen gedeeltelijk gerealiseerd. De informatie waar UHT wel over beschikt – zoals aanmelddatum en of de ouder wel of niet gedupeerd is – kan gedeeld worden met gemeenten ter versterking van hun rol in brede en persoonlijke ondersteuning.
- Het blijkt niet mogelijk om via een geoptimaliseerde eerste toets alle aanvragers een definitieve uitkomst over hun gedupeerdheid te geven; bij sommige ouders wordt in de eerste toets geen aanleiding gevonden om hen als gedupeerde aan te wijzen, maar werd na integrale beoordeling toch gedupeerdheid vastgesteld. Voor andere aanvragers, waarbij duidelijk is dat zij niet gedupeerd zijn (bijvoorbeeld omdat ze geen kinderen hebben of nooit KOT hebben aangevraagd), zal UHT een verkorte integrale beoordeling uitvoeren of waar mogelijk direct na de eerste toets duidelijkheid bieden.

**Programma Directoraat-
Generaal Herstel
Toeslagen**

Ons kenmerk
2022-0000161354

- Het koppelen van PZB'ers en gemeenten is niet uitvoerbaar. Hiermee wordt beoogd om de operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten te verbeteren. De koppeling leidt tot individuele wachtrijen per koppel van gemeente en PZB'er; een onwenselijke situatie, omdat sommige ouders dan juist langer moeten wachten, terwijl oorspronkelijk het doel was om ouders efficiënter te helpen. Ook is de verbetering technisch niet op korte termijn te realiseren. Gemeenten krijgen wel toegang tot een gemeentedesk bij UHT, zodat het contact tussen UHT en gemeenten laagdrempeliger wordt.

**Programma Directoraat-
Generaal Herstel
Toeslagen**

Ons kenmerk
2022-0000161354

Een aantal van de geïdentificeerde verbeteringen zijn (nog) niet getoetst op uitvoerbaarheid. Het gaat daarbij om:

- Verbeteringen die zijn meegenomen in één van de andere voorstellen (bijvoorbeeld communicatie over verwachtingen CWS, wat is meegenomen in de informatiepakketten en het betrekken van schade-experts, wat is meegenomen in de praktijkproef met een vaststellingsovereenkomst).
- Verbeteringen die al in gang zijn gezet (bijvoorbeeld collectief emotioneel herstel en maatwerk aanpak met een integrale case manager voor ouders met meerdere ernstige problemen).
- Verbeteringen waar nog verdere uitwerking voor nodig is (bijvoorbeeld de proef met een vaststellingsovereenkomst en een digitale omgeving/portaal voor ouders).

Voor de vaststellingsovereenkomst en het ontwikkelen van een digitale omgeving voor ouders wordt hieronder toegelicht wat de status is.

- Vaststellingsovereenkomst (vso): ouders hebben de vso vaak als voorkeursoptie genoemd, omdat de ouder hiermee meer regie krijgt over het proces. De planning is om aan het begin van de zomer van 2022 te starten met een praktijkproef met een kleine groep van gedupeerden die eerder hebben aangegeven graag tot een vso te komen. Een gedupeerde ouder doet dan een voorstel voor een compensatiebedrag. Uit deze proef moet blijken of een vso voor sommige ouders inderdaad een goede uitkomst kan zijn en, zo ja, voor welke groepen ouders. Daarbij moet goed oog worden gehouden op de rechtsgelijkheid van gedupeerden en de verschillen die mogelijk tussen het reguliere herstelproces en de vso-route kunnen bestaan. Bovendien moet de vso-route uitvoerbaar zijn, om te zorgen dat we de verwachtingen van ouders hierover waar kunnen maken in de uitvoering.
- Portaal voor ouders: veel ouders hebben behoefte aan informatie en overzicht, bijvoorbeeld over hun status in het herstelproces. Daarom wordt in samenwerking met externe partijen onderzoek gedaan naar een online ouderportaal voor ouders waarin persoonlijke informatie over het herstelproces voor ouders inzichtelijk is. Na het zomerreces wordt u geïnformeerd over de stand van zaken.

2. Invoering van de verbeteringen per oudergroep

In het vorige hoofdstuk is uiteengezet welke verbeteringen aangebracht worden in het herstelproces. Dit hoofdstuk gaat nader in op de invoering van die verbeteringen per oudergroep.

Zoals ook beschreven in de 10^e Voortgangsrapportage⁵, is voor een deel van de verbeteringen de implementatie en uitvoering gestart. UHT is gestart met het versneld afronden van het herstelproces voor aangemelde burgers die duidelijk niet gedupeerd zijn, bijvoorbeeld burgers zonder kinderen of burgers die geen kinderopvangtoeslag aangevraagd hebben. Ook is UHT gestart met het benaderen van gedupeerden als er met grote zekerheid kan worden vastgesteld dat hun compensatie niet boven de €30.000 gaat uitkomen. Uitkomst van dit contact kan zijn dat een ouder zich afmeldt voor de integrale beoordeling. Er is een proef gestart met maatwerkondersteuning aan ongeveer tien gezinnen waar meerdere ernstige problemen spelen en de reguliere hulpverlening is vastgelopen. Ten slotte is ook de lotgenotenlijn gestart, waar gedupeerde ouders in contact kunnen komen met ervaringsdeskundige ouders.

Ook de andere haalbare verbeteringen kunnen op korte termijn geïmplementeerd worden. We verwachten dat de implementatie van deze overige verbeteringen in het derde kwartaal van dit jaar kan starten. In deze fase worden ouders betrokken om definitief vorm te geven aan de verbeteringen met ondersteuning van experts op het gebied van ouderbeleving. Daarbij moet benadrukt worden dat het starten met deze verbeteringen niet betekent dat ze meteen voor alle ouders en in alle gemeenten uitgevoerd worden. Er wordt gewerkt aan opschaling om deze verbeteringen zo snel mogelijk aan te bieden, terwijl het bestaande proces door blijft lopen, zoals het uitvoeren van integrale beoordelingen.

Verbeteringen voor alle ouders, zowel zij die zich nieuw aanmelden als zij die al een deel van het proces hebben doorlopen (ter indicatie: eind maart 2022 in totaal 53.800 melders)

- UHT en gemeenten gaan ouders actief informeren over de verstevigde ondersteuning die gemeenten hen kunnen bieden.
- Voor ouders met meerdere ernstige problemen die vastlopen in de bestaande hulptrajecten wordt een speciaal maatwerktraject ingezet. De hulp aan de eerste groep van ongeveer 10 gezinnen is gestart.
- Ouders ontvangen een informatiepakket.
- Ouders kunnen gebruikmaken van de lotgenotenlijn waar ze in contact kunnen komen met ervaringsdeskundige ouders.

Verbeteringen voor burgers die zich nieuw aanmelden of voor wie eerste toets nog loopt. (ter indicatie: circa 700-1.000 nieuwe aanmelders/maand⁶, eind maart circa 5.600 af te ronden eerste toetsen)

- Met ouders die zich nieuw aanmelden wordt een uitgebreider aanmeldgesprek gevoerd.
- Na de eerste toets worden er met ouders die daar behoefte aan hebben meerdere gesprekken gevoerd om de uitslag van de eerste toets toe te lichten en de (mogelijke) vervolgstappen door te nemen.

Verbeteringen voor ouders die in aanmerking komen voor de Catshuisregeling en wachten op een integrale beoordeling (ter indicatie: circa 14.500 burgers eind maart 2022)

- Tot en met eind maart 2022 hebben circa 1.500 gedupeerde ouders vrijwillig afgezien van verdere beoordeling. Zij laten zelf of naar aanleiding van gesprekken die UHT met ouders heeft gevoerd weten geen integrale

⁵ Kamerstukken II, 2021-2022, 31066, nr. 1003.

⁶ In het 1^e kwartaal 2022 was dit gemiddeld zo'n 1.000 per maand, in april circa 700.

beoordeling te willen. Op dit moment is er nog een groep van circa 3.300 ouders geïdentificeerd waarvoor met grote zekerheid kan worden aangenomen dat hun uiteindelijke financiële compensatie niet hoger uitkomt dan € 30.000. Daarnaast wordt verwacht dat er op korte termijn nog zo'n 1.700 ouders kunnen worden geïdentificeerd bij wie de compensatie naar verwachting niet hoger uit zal komen dan € 30.000.

- Met ouders die de uitslag van de eerste toets hebben ontvangen maar langer dan drie maanden moet wachten op de start van de integrale beoordeling, wordt contact opgenomen om te vragen hoe het gaat, te toetsen of er behoefte is aan brede ondersteuning en de gelegenheid te geven om vragen te stellen.
- UHT en gemeenten gaan driegesprekken voeren met ouders die aan de beurt zijn voor integrale beoordeling en een beperkt aantal ouders waarbij het herstelproces niet goed verloopt. Deze gesprekken zijn tijdsintensief, omdat ze zorgvuldige voorbereiding vereisen van de hulpverlener vanuit de gemeente en de PZB'er die het gesprek namens UHT voeren. Omdat het om een grote groep ouders gaat, kunnen UHT en gemeenten niet direct driegesprekken plannen en voeren met alle gedupeerde ouders die wachten op de integrale beoordeling. Er komen twee groepen ouders in aanmerking voor een driegesprek: 1) ouders die aan de beurt zijn voor een integrale beoordeling; 2) zwaar gedupeerden waarvoor UHT of de gemeente aangeven dat het herstelproces en de ondersteuning bij hen niet goed verloopt, bijvoorbeeld na contact van gemeente of Serviceteam van UHT met de burger. Voor de ouders in deze tweede categorie is het driegesprek een middel om hen de juiste hulp te bieden. Daarom wordt er voor deze ouders niet gewacht tot de start van de integrale beoordeling. Ouders kunnen natuurlijk te allen tijde terecht bij het Serviceteam van UHT voor een gesprek.

**Programma Directoraat-
Generaal Herstel
Toeslagen**

Ons kenmerk
2022-0000161354

Verbeteringen voor burgers die op basis van de eerste toets niet in aanmerking komen voor de Catshuisregeling en wachten op een integrale beoordeling (ter indicatie: circa 19.500 ouders eind maart 2022)

- Tot en met eind maart 2022 hebben circa 2.300 burgers die niet in aanmerking komen voor de Catshuisregeling zich vrijwillig afgemeld voor verdere beoordeling. UHT gaat door met het identificeren van groepen burgers waarvan duidelijk is dat zij niet behoren tot de doelgroep van de hersteloperatie. Ook gaat UHT verkorte beoordelingsprocessen inrichten, waarmee het proces voor deze groepen versneld kan worden afgerond. Hiermee hoeven ouders die daadwerkelijk gedupeerd zijn minder lang te wachten op een integrale beoordeling.

3. Implicaties voor organisatie en budget

De impact op gemeenten: een verstevigde rol in het herstelproces

Gemeenten gaan hun rol in de persoonlijke ondersteuning bij herstel verstevigen. Het is niet haalbaar dat gemeenten de rol van eerste aanspreekpunt op zich nemen waarbij gedupeerden bij de gemeente terecht kunnen voor statusinformatie over hun financiële herstelproces. Het leveren van deze statusinformatie is helaas niet mogelijk, omdat deze informatie niet beschikbaar is bij UHT.

Het Rijk en de VNG hebben de overige randvoorwaarden van de VNG meegenomen in de uitvoeringstoetsen en hebben geconcludeerd dat de herijkte aanpak grotendeels voldoet aan deze overige randvoorwaarden van de VNG. Voor

de randvoorwaarde van de VNG waar niet aan wordt voldaan, het koppelen van PZB'ers aan gemeenten, hebben UHT en de VNG een andere invulling gevonden in de vorm van een gemeentedesk bij UHT zodat het oorspronkelijk doel hiervan alsnog wordt bereikt, namelijk versterking van operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten. Dit geeft invulling aan de toezegging aan het lid Inge van Dijk⁷.

**Programma Directoraat-
Generaal Herstel
Toeslagen**

Ons kenmerk
2022-0000161354

De impact op UHT

De verbeteringen leiden in eerste instantie tot meer en persoonlijk contact en zo tot betere dienstverlening aan de ouder door UHT. Het goed inrichten en vervolgens uitvoeren van de verbeteringen vraagt om zorgvuldigheid en daarmee extra inzet van UHT. Deze inzet betreft niet alleen medewerkers die contact met de ouders hebben, maar het gelijktijdig implementeren van meerdere verbeteringen vraagt ook meer van de medewerkers die de veranderingen intern vorm moeten geven, zoals het werven van personeel, het inrichten van nieuwe processen, het opleiden van medewerkers, het maken van ICT-aanpassingen, en het opstellen van interne communicatie.

Budgettaire implicaties

Ten behoeve van de voorjaarsbesluitvorming zijn de budgettaire consequenties van de verbeteringen aan de hersteloperatie ingeschat. Deze worden geraamd op €85 mln. De resultaten van de voorjaarsbesluitvorming zijn aan beide Kamers aangeboden in de vorm van de eerste suppletoire begroting van het ministerie van Financiën en de Voorjaarsnota 2022. Na goedkeuring door beide Kamers en inwerkingtreding van de eerste suppletoire begrotingswet kunnen de herijkingsmiddelen worden aangewend.

Zoals in deze brief beschreven, is door middel van uitvoeringstoetsen een duidelijk beeld verkregen van de werkzaamheden die voortkomen uit de herijking en bijbehorende verbeteringen aan de hersteloperatie. Hierbij is ook gekeken naar de verwachte budgettaire consequenties van de aanvullende werkzaamheden. Het beeld dat daaruit lijkt te ontstaan, is dat de herijking zowel budgettaire meevallers als budgettaire tegenvallers tot gevolg heeft ten opzichte van de ramingen uit de voorjaarsbesluitvorming. Omdat dit schattingen betreffen van de te verwachten kosten, gaat het kabinet vooralsnog uit van het budgettaire kader zoals in de voorjaarsbesluitvorming opgenomen. Mochten de ervaringscijfers over 2022 sterk afwijken van dit kader, dan wordt dat meegenomen als onderdeel van de reguliere budgettaire cyclus.

4. Afsluitend

De haalbaarheids- en uitvoeringstoetsen zijn afgerond en de implementatie van de verbeteringen gaat van start. De verbeteringen die worden aangebracht in het herstelproces zullen daarmee onderdeel worden van de reguliere uitvoering van gemeenten, UHT en anderen. Het kabinet zal u via voortgangsrapportages periodiek blijven inlichten.

Het kabinet bedankt alle ouders, de VNG en alle organisatie voor de constructieve samenwerking in de afgelopen periode op het uitvoeren van de herijking.

In het kader van de actieve openbaarmaking zal ik u de onderliggende stukken bij deze brief zo spoedig mogelijk doen toekomen.

⁷ Kamerstukken II, 2021-2022, 31066, nr. 974.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

**Programma Directoraat-
Generaal Herstel
Toeslagen**

Ons kenmerk
2022-0000161354

Aukje de Vries

Bijlage 1 - beschrijving verbeteringen

Verbetering	Beschrijving verbetering zoals getoetst in uitvoeringstoets	Uitkomst uitvoeringstoets	Te implementeren verbetering
Verbeterd aanmeldgesprek	In het eerste telefonische gesprek stelt het Serviceteam op basis van enkele korte vragen vast of een burger aan het juiste loket is. Indien niet het juiste loket: Serviceteam-medewerker verwijst door naar het juiste loket. Indien wel juist loket registreert Servicemedewerker de burger en licht het vervolgproces toe	Uitvoerbaar	Conform getoetste verbetering
Volledig uitsluitel na eerste toets	Optimaliseren van de eerste toets zodat voor alle burgers een duidelijke 'ja' of 'nee' volgt uit de eerste toets – zonder dat de eerste toets feitelijk een integrale beoordeling wordt	Niet uitvoerbaar in oorspronkelijke vorm	UHT gaat verkorte beoordelingsprocessen inrichten en waar mogelijk direct na de eerste toets uitsluitel geven
Uitslagfase na eerste toets	Het telefoongesprek waarin ouders de uitslag van de eerste toets te krijgen is een emotioneel beladen moment waarin ouders informatie ontvangen en heel veel moeten verwerken. Om meer ruimte te geven aan de ouder en de ouder meer tijd te gunnen om de informatie te verwerken en vervolgvragen te stellen, wordt er meer tijd genomen voor het uitslaggesprek en wordt de mogelijkheid geboden om, indien nodig, meerdere gesprekken te voeren met de ouder om de uitslag van de eerste toets uitgebreid toe te lichten, de (mogelijke) vervolgstappen door te nemen en op te halen of aanvullende ondersteuning (vanuit gemeenten) nodig is	Uitvoerbaar	Conform getoetste verbetering
Afsluiten bij geen gedupeerdheid	Deze oplossing houdt in dat we de burgers die niet gedupeerd zijn (gegronde reden, bijvoorbeeld geen kind/geen KOT, inkomenswijzing, minder uren, geen werk of opleiding) informeren over de uitkomst van de eerste toets in het uitslaggesprek, waarin de medewerker ook uitgebreid toelicht waarom de burger niet gedupeerd is. Deze burger ontvangt na het uitslaggesprek een afwijzende beschikking voor de Catshuisregeling (30k) en wordt vervolgens versneld integraal beoordeeld (VIB) en ontvangt een afwijzende beschikking. Beroep en bezwaar blijft mogelijk	Uitvoerbaar, al in gang gezet	Conform getoetste verbetering

Verbetering	Beschrijving verbetering zoals getoetst in uitvoeringstoets	Uitkomst uitvoeringstoets	Te implementeren verbetering
Afsluiten bij 30k	Wanneer UHT in de eerste toets gedupeerdheid vaststelt bij een ouder, en op basis van data-analyse blijkt dat met grote waarschijnlijkheid het financieel herstel niet meer dan € 30.000,- wordt, bespreekt UHT dit met de ouder in het telefonische uitslaggesprek of dit voor de ouder aanleiding is af te zien van een verdere integrale beoordeling. Ouder hoeft niet meteen te beslissen en kan binnen een bepaalde termijn terugkomen op de beslissing	Uitvoerbaar, al in gang gezet	Conform getoetste verbetering
Informatiepakketten	De burger ontvangt fysieke informatiepakketten op meerdere relevante momenten gedurende het herstelproces	Uitvoerbaar	Conform getoetste verbetering
Driegesprek	Op verschillende momenten in het proces krijgt de gedupeerde een aanbod voor een mogelijk driegesprek: 1. Na de eerste toets (driegesprek met UHT en gemeenten, of afrondend gesprek met UHT -) en/of 2. Bij toekenning PZB'er (bij start IB) en/of 3. Na IB (met PZB'er) Uitgangspunt is om één driegesprek te organiseren per ouder. Iedereen die na de eerste toets is aangemerkt als gedupeerde krijgt in het uitslaggesprek een aanbod voor een vervolgggesprek: een afrondend gesprek met UHT, of een driegesprek met UHT en de gemeente. De ouder mag altijd iemand meenemen, bijvoorbeeld iemand die de gedupeerde bijstaat of een gezinslid. Mogelijke doelen van het gesprek: de gedupeerde zijn/haar verhaal laten doen, persoonlijke erkenning voor de gedupeerde, uitleg geven aan de gedupeerde over wat er in zijn/haar geval precies is gebeurd (duiding, alleen volledig mogelijk na afronding IB) en waarom dit niet nog een keer zal gaan gebeuren, excuses aanbieden vanuit het Rijk, behoefte aan hulp van de gedupeerde peilen, input voor IB, helderheid t.a.v. proces creëren (zoals IB en CWS) en afspraken maken over vervolgstappen	Uitvoerbaar	Conform getoetste verbetering

Verbetering	Beschrijving verbetering zoals getoetst in uitvoeringstoets	Uitkomst uitvoeringstoets	Te implementeren verbetering
Aanspreekpunt bij gemeente	Ouders krijgen het aanbod om een aanspreekpunt toegewezen te krijgen door de gemeente. Deze persoon fungeert als het eerste aanspreekpunt voor alle vragen en zorgen die niet sec relevant zijn voor de opbouw van het financieel dossier maar betrekking hebben op de brede ondersteuning binnen de vijf leefgebieden. Het aanspreekpunt is voor de ouder bereikbaar, helpt met voorbereiding driegesprek(ken), is aanwezig bij het driegesprek met UHT, ondersteunt bij het doorlopen van het hersteltraject, en is de linking pin met andere partijen in het ondersteuningsaanbod. Het aanspreekpunt biedt een luisterend oor voor het verhaal van de ouder.	Niet uitvoerbaar in oorspronkelijke vorm	Gemeenten bieden persoonlijke ondersteuning bij het herstelproces, en staan daarbij naast de ouder
Urgentiebepaling financieel herstel	Ouders die acute problemen hebben kunnen net als nu voorrang krijgen in het proces van financieel herstel; gemeenten krijgen ook de mogelijkheid om UHT te vragen ouders voorrang te geven, en nu ook op voorspraak van gemeenten. Bij voorrang moeten de status 'gedupeerd', de compensatie en de schuldenaankpak het verschil maken om de acute problemen op te lossen of voorkomen dat ouders in een ernstige situatie terechtkomen.	Uitvoerbaar	Conform getoetste verbetering
Inzetten ervaringsdeskundige	We zetten gedupeerden als ervaringsdeskundigen in voor het bieden van ondersteuning aan andere gedupeerden, zowel in het proces bij gemeenten als bij UHT. Met het inzetten van ervaringsdeskundigen kunnen ouders die zich niet durven/willen melden mogelijk over de streep worden getrokken en/of wordt voorkomen dat ouders uit het proces vallen en worden zij bijgestaan waar en indien gewenst	Uitvoerbaar, al in gang gezet	Conform getoetste verbetering
Communicatie verwachtingen CWS	We communiceren duidelijk dat 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).	Uitvoerbaar	Conform getoetste verbetering
Schade-experts betrekken bij CWS	Ouders kunnen op dit moment gebruik maken van sociale advocatuur via de rechtsbijstandregeling. 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 schade-experts in te schakelen bij CWS-verzoeken	Niet getoetst, wordt meegenomen in praktijkproef VSO	Niet van toepassing

Verbetering	Beschrijving verbetering zoals getoetst in uitvoeringstoets	Uitkomst uitvoeringstoets	Te implementeren verbetering
Vaststellings-overeenkomst	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.	Niet getoetst, proef wordt nog opgestart	Nog te bepalen
Collectief Emotioneel Herstel	Inrichten van een organisatie die zich focust op initiatieven voor collectief emotioneel herstel, zoals een documentaire/boek over ervaringen, een beeld of monument, landelijke campagne, etc.	Al in gang gezet	Conform voorgestelde verbetering
Maatwerk aanpak voor ouders met ernstige multiproblematiek	Voor ouders die te maken hebben met meerdere ernstige problemen (multi-problematiek) en die vastlopen in de bestaande hulptrajecten, wordt er een speciaal maatwerktraject opgezet wat als doel heeft om een doorbraak in de huidige situatie te realiseren.	Al in gang gezet	Conform voorgestelde verbetering
Gemeentedesk bij UHT	UHT richt een team in van Servicemedewerkers die specifiek gericht zijn op het beantwoorden van vragen van medewerkers van gemeenten die gedupeerden bijstaan	Uitvoerbaar	Conform getoetste verbetering
PZB'er koppelen aan gemeente	PZB'ers worden gekoppeld aan gemeenten of regio's en werken samen met de hulpverleners uit die regio aan het herstel van ouders woonachtig in de regio	Niet uitvoerbaar in koppeling per gemeente	UHT heeft multidisciplinaire teams ingezet op verschillende locaties in het land en zet speciaal Gemeentedesk op
Gegevensdeling gemeenten	UHT deelt casusinformatie en gegevens van ouders met de gemeenten, die voor de gemeente nodig zijn om een grotere rol te vervullen in het herstelproces	Deels uitvoerbaar	UHT deelt de bij UHT beschikbare gegevens met de gemeente
Ouderportaal	Het ouderportaal is een online omgeving waar de ouder (persoonlijke) informatie op kan zoeken zoals persoonlijke gegevens die bekend zijn bij UHT, status gedupeerdheid, eerder verzonden brieven, overzicht van contactmomenten, toelichting van het proces, etc.	Nog te bepalen	Nog te bepalen
Duidingsgesprek	In het duidingsgesprek wordt iedereen die momenteel in de wachtlijst staat voor de integrale beoordeling (na eerste toets) gebeld om de behoeften van de ouder te bespreken. Ook wordt er toegelicht hoe het vervolgproces eruit komt te zien (in lijn met uitslaggesprek, maar dan voor ouders die de uitslag van de eerste toets al ontvangen hebben)	Uitvoerbaar	Conform getoetste verbetering