

## Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

**Programma DG  
Herstelbeleid**

Korte Voorhout 7  
2511 CW Den Haag  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag  
www.rijksoverheid.nl/fin

**Ons kenmerk**  
2023-0000198021

**Uw brief (kenmerk)**

**Bijlagen**  
(geen)

Datum 7 september 2023  
Betreft Maatregelen met betrekking tot CWS

Geachte voorzitter,

Het doel van het kabinet is om ouders die gedupeerd zijn door de problemen met de kinderopvangtoeslag zo snel en zo goed mogelijk te helpen om een nieuwe start te maken. Zij moeten nu vaak te lang wachten op een integrale beoordeling en compensatie van aanvullende werkelijke schade en hebben behoefte aan versnelde duidelijkheid. Eerder dit jaar zijn daarom versnellingsmaatregelen aangekondigd om onder meer de integrale beoordeling en de afhandeling van verzoeken voor compensatie van aanvullende werkelijke schade te verbeteren en te versnellen. Dat vraagt ook om aanpassingen bij de Commissie Werkelijke Schade (CWS). Deze commissie speelt een belangrijke rol bij de behandeling van verzoeken om vergoeding van aanvullende schade. Tegelijkertijd loopt het aantal ouders dat daar geholpen is achter bij de wens die het kabinet daarvoor heeft. Eerder al heeft het kabinet ABDTOPConsult om advies gevraagd<sup>1</sup>. In lijn met de aanbevelingen, en met als doel de CWS met name ouders met een complexe en omvangrijke schade zo goed mogelijk te kunnen laten helpen, neemt het kabinet een aantal maatregelen die nader worden toegelicht in deze brief.

De urgentie om de hersteloperatie beter en sneller te laten verlopen is groot. Daarom is bij de voortgangsrapportage over het vierde kwartaal van 2022<sup>2</sup> een uitgebreid pakket aan versnellingsmaatregelen rondom onder meer de integrale beoordeling met de Kamer gedeeld. In juni 2023 is daarnaast de keuzemogelijkheid voor ouders aangekondigd voor een meer grofmazige route voor verzoeken om vergoeding van aanvullende schade.<sup>3</sup> In die nieuwe schaderoute wordt het aannemelijk maken van causaliteit en schade op een andere wijze ingevuld en wordt gewerkt met standaard (forfaitaire) bedragen.

Dit vraagt ook om versnelling en verbetering bij de Commissie Werkelijke Schade (CWS). Want de CWS heeft een belangrijke rol voor ouders die niet voor de alternatieve schaderoute kiezen, maar ervoor kiezen om een individuele, meer gedetailleerde schadeberekening te ontvangen. Het is nodig om de samenhang

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 2022-23, 31066, nr. 1111.

<sup>2</sup> Kamerstukken II, 2022-23, 31066, nr. 1165.

<sup>3</sup> Kamerstukken II, 2022-23, 31066, nr. 1235.

tussen de schaderoutes zo goed mogelijk te waarborgen en onverminderd in te zetten op versterking van de CWS.

**Programma DG  
Herstelbeleid**

**Ons kenmerk**  
2023-0000198021

Het kabinet wil met betrekking tot de gewenste versnelling en verbetering bij de CWS ten eerste dat de benodigde capaciteit en gerichte expertise wordt ingeregeld. Een tweede doelstelling is dat de tevredenheid van ouders over de bejegening toeneemt door ouders eerder en intensiever te betrekken en de mogelijkheid te bieden een zienswijze te geven. Hiermee wordt ook beoogd het bezwaarpercentage sterk te verminderen. Ten derde is tot doel gesteld de achterstanden in te lopen, de doorlooptijd van een dossier te verkorten en ervoor te zorgen dat de vergewisplicht van UHT zo marginaal mogelijk ingevuld kan worden.

Deze doelstellingen staan helaas in contrast met de resultaten tot nu toe. De wachtrij is gegroeid naar circa 1350 ouders. Het gemiddeld aantal afgedane adviezen per week is gedaald ten opzichte van 2022 terwijl het aantal commissieleden toenam en ook de totale organisatieomvang bijna is verdubbeld. Bij de circa 380 uitgebrachte adviezen gaat ongeveer 50% van de ouders in bezwaar tegen de beschikking, wat de hersteloperatie nog verder belast. Al eerder heeft het kabinet opdracht gegeven voor het uitvoeren van een QuickScan door ABDTOPConsult, naar aanleiding waarvan al diverse verbetermaatregelen in gang zijn gezet. Eind juni 2023 heeft de CWS haar Vijfpuntenplan opgeleverd, waarover de Kamer via de motie Azarkan<sup>4</sup> het kabinet om een reactie heeft gevraagd. Ondanks dat er vanuit de commissie een forse inspanning is geleverd om dit verbeterplan op te stellen, biedt de eind augustus gepresenteerde nadere uitwerking onvoldoende houvast of de gestelde doelen ook daadwerkelijk bereikt zullen worden. Tenslotte blijft het plan nog teveel vasthouden aan de CWS als centrale uitvoerder, terwijl uit de keuze van het kabinet voor alternatieve schaderoutes volgt dat bepaalde taken als route-advies en wachtrijbeheer elders worden georganiseerd.

Om gedupeerde ouders zo snel mogelijk te helpen, acht het kabinet het noodzakelijk om aanpassingen door te voeren in de structuur en samenstelling van de commissie. Daarom is het kabinet voornemens om een nieuwe voorzitter aan te stellen met als opdracht de herinrichting van de commissie vorm te geven, een operationeel directeur aan te stellen die de slagkracht van de CWS-organisatie verbetert en de samenstelling van de commissie aan te passen teneinde de betrokkenheid van commissieleden qua aantal uren te vergroten en een effectievere samenwerking te bewerkstelligen die nodig is voor het inlopen van achterstanden.

Het voornemen is een nieuwe beoogd voorzitter als opdracht mee te geven een nieuwe commissie samen te stellen en op korte termijn de plannen zo bij te stellen dat deze aansluiten bij de doelstellingen en bij de ingezette andere maatregelen voor versnelling en verbetering. Deze voorzitter dient doorzettingsmacht te krijgen om impasses te doorbreken als de stemmen staken en om personele aangelegenheden op te lossen. Om de continuïteit zo veel mogelijk te bevorderen en ouders wiens dossier reeds in behandeling is niet onnodig te laten wachten, wil het kabinet voor in ieder geval de tussenliggende periode een beroep doen op de huidige commissieleden om hun taak te blijven vervullen. Het streven is dat ouders zo min mogelijk last mogen hebben van de aanpassingen bij de CWS.

<sup>4</sup> Kamerstukken II, 2022-23, 31066, nr. 1261.

De voorzitter zal worden ondersteund door een operationeel directeur die zich zal richten op de aansturing van de interne organisatie en de bedrijfsvoering. Deze directeur zal de organisatie ondersteunen op het vlak van bedrijfsvoering, huisvesting en personeel, en rapporteert samen met de voorzitter aan het ministerie.

In de aangepaste structuur bij de CWS zullen de (ambtelijk) schadejuristen worden aangestuurd door een operationeel directeur, verantwoordelijk voor het opstellen van de berekeningen terwijl de commissieleden een toetsende en kaderstellende rol vervullen. Daarbij is het de bedoeling dat de commissie zorgt voor consistente rechtsopvattingen waarop de schadejuristen hun berekeningen baseren. De bedoeling is het aantal commissieleden daarmee te wijzigen van de huidige 10 naar maximaal 5 leden (incl. voorzitter) met meer uren. Deze taakverdeling moet zorgen voor een efficiëntere werkwijze en er samen met de verhoogde beschikbaarheid tijdens kantooruren toe leiden dat meer ouders sneller kunnen worden geholpen. De instellingsregeling wordt voor deze wijzigingen deze maand nog aangepast. Deze aanpassing is ook in lijn met de aanbevelingen van ABDTOPConsult.

Met de in deze brief toegelichte voorgenomen wijzigingen in de structuur en inrichting van de CWS wil het kabinet bewerkstelligen dat (de werkwijze van) de commissie beter aansluit bij wat ouders nodig hebben binnen het veranderende stelsel van schaderoutes. Het kabinet is de huidige voorzitter en commissieleden zeer erkentelijk voor hun bijdrage aan de hersteloperatie.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane,

Aukje de Vries