



Technische briefing hersteloperatie kinderopvangtoeslag

22 april 2021



Inhoud

Achtergrond: context, aanleiding en doel van de hersteloperatie

De basis: ontwerp van de herstelwetgeving en het herstelproces in eerste helft 2020

Aanvullingen: aanpassingen in beleid en uitvoering van de hersteloperatie na de start

Stand van zaken: feiten en cijfers per april 2021, met een vooruitblik naar eind 2021

Dilemma's: vragen die wij onszelf nog regelmatig stellen en hoe we daarmee omgaan



Inhoud

Achtergrond: context, aanleiding en doel van de hersteloperatie

De basis: ontwerp van de herstelwetgeving en het herstelproces in eerste helft 2020

Aanvullingen: aanpassingen in beleid en uitvoering van de hersteloperatie na de start

Stand van zaken: feiten en cijfers per april 2021, met een vooruitblik naar eind 2021

Dilemma's: vragen die wij onszelf nog regelmatig stellen en hoe we daarmee omgaan



Aanleiding van de hersteloperatie Kinderopvangtoeslag

“

*Door **harde regelgeving, vooringenomen handelen**, het **ontbreken van de menselijke maat** en door geen gehoor te geven aan **noodsignalen**, hebben tienduizenden ouders en kinderen hun leven de afgelopen tien jaar zien veranderen in een moeras van ellende.*

Dit had nooit mogen gebeuren.

”



Aanleiding van de hersteloperatie Kinderopvangtoeslag

“ Wanneer ik om hulp vroeg bij verschillende instanties, werd mij gezegd **dat ik het toch nooit zou winnen** van de belastingdienst ”

“ Ik had het gevoel **dat ik er uitgepikt werd** en dat ik direct 3-0 achterstond, zonder dat ik mij kon verdedigen ”

“ Alle **schulden** bleven zich opstapelen, ik kon mijn hoofd niet meer boven water houden. Ik **schaamde** me voor de situatie waarin ik zat. Mijn **kinderen** groeiden op in een stressvol bestaan ”



Doelen van de hersteloperatie

- Gedupeerde ouders **financiële compensatie** bieden waar ze recht op hebben: kinderopvangtoeslag die nooit teruggevorderd had moeten worden, en vergoeding voor materiële en immateriële schade
- Gedupeerde ouders **bredere hulp** bieden die hen helpt een nieuwe start te maken en het verleden – voor zover enigszins mogelijk – achter zich te laten
- Gedupeerde ouders **erkenning** bieden dat hen onrecht is aangedaan, en op deze manier bijdragen aan **heling** voor alle betrokkenen.



Inhoud

Achtergrond: context, aanleiding en doel van de hersteloperatie

De basis: ontwerp van de herstelwetgeving en het herstelproces in eerste helft 2020

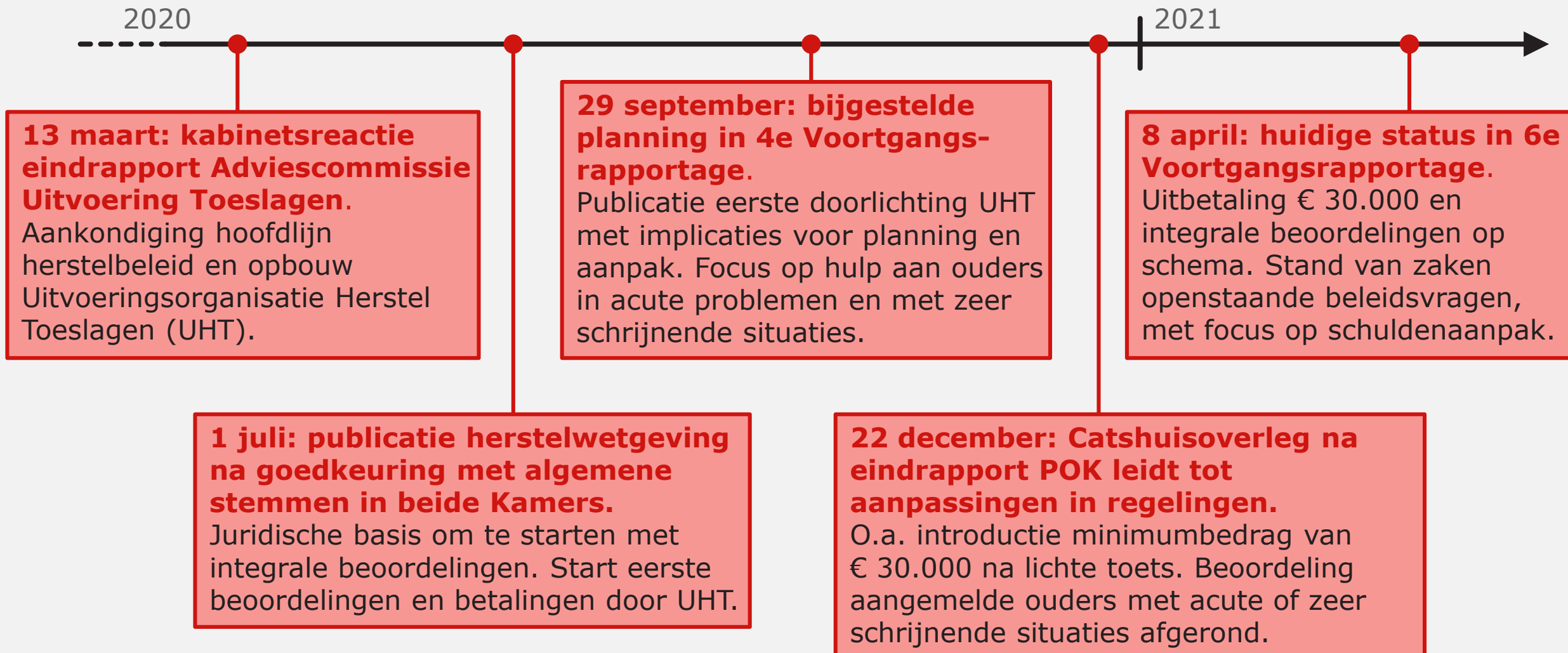
Aanvullingen: aanpassingen in beleid en uitvoering van de hersteloperatie na de start

Stand van zaken: feiten en cijfers per april 2021, met een vooruitblik naar eind 2021

Dilemma's: vragen die wij onszelf nog regelmatig stellen en hoe we daarmee omgaan



2020 en 2021 in vogelvlucht





Herstelwetgeving juli 2020 – compensatieregeling

Wat herstellen we?

Herstel voor “**institutionele vooringenomenheid**.” Een doorgeschoten fraudejacht waarbij ouders – vaak omdat zij deel uitmaakten van een groep, zonder individuele beoordeling – te maken kregen met hoge terugvorderingen, met een zero-tolerance controle en zonder nadere uitvraag van bewijsstukken

Hoe toetsen we?

Toetsing of ouders **op groepsniveau of individueel** institutioneel vooringenomen zijn behandeld, aan de hand van een **samenhangend beeld** op toetsingscriteria:

- Collectieve stopzetting zonder een voorafgaande individuele beoordeling die dit rechtvaardigde
- Het breed uitvragen van bewijsstukken over één of meer jaren
- Een zero tolerance-onderzoek met (soms/veelal) een tweede check wanneer bij eerste lezing geen grond voor afwijzing was gevonden
- Het niet nader uitvragen van informatie bij gebleken tekortkoming daarin
- Het afwijzen of reduceren van aanspraak op kinderopvangtoeslag bij de minste of geringste onregelmatigheid in de stukken

Hoe werkt de berekening?

- Bedrag neerwaartse correctie dat is terugbetaald
- + 25% materiële schadevergoeding
- + € 500 per halfjaar voor immateriële schade
- + aanvullende componenten (1% voor Box-3, invorderingskosten, rentevergoeding, proceskosten en vrijstelling van vermogenstoetsen)
- + mogelijkheid aanvullende schadevergoeding bij Commissie Werkelijke Schade



Herstelwetgeving juli 2020 – hardheidsregeling

Wat herstellen we?

Herstel voor ouders die al hun kinderopvangtoeslag moesten terugbetalen door de **'alles-of-niets' aanpak**: het – naar huidige inzichten - onacceptabele gebrek aan proportionaliteit en ruimte voor matiging in het wettelijke stelsel.

Hoe toetsen we?

Toetsing of ouders getroffen zijn door **harde toepassing van wettelijke regels**, in het bijzonder:

- de onmogelijkheid van proportionele vaststelling bij het niet volledig voldoen van de eigen bijdrage
- de onmogelijkheid tot matiging van een terugvordering bij bijzondere omstandigheden

In beide gevallen moet de minimale terugvordering 1.500 euro zijn

Hoe werkt de berekening?

- Vanaf juli 2020: proportionele teruggave of matiging conform huidig wettelijk kader
- Na 22 december: **gelijkgesteld aan berekening compensatieregeling**



Herstelwetgeving juli 2020 – O/GS-regeling

Wat herstellen we?

Herstel voor ouders die – naar huidige inzichten – **onterecht een label 'Opzet/ Grove Schuld'** kregen en daardoor geen persoonlijke betalingsregeling of toegang tot schuldhulpverlening konden krijgen

Hoe toetsen we?

Toetsing of ouders onterecht een kwalificatie O/GS hebben gekregen bij aanvraag van een persoonlijke betalingsregeling. Een kwalificatie is **'onterecht'** als:

- De aanleiding nu niet meer te achterhalen is door slechte vastlegging
- De kwalificatie in het verleden onvoldoende gemotiveerd is richting de ouder
- De kwalificatie in het verleden niet het gevolg was van intentioneel frauduleus handelen

Hoe werkt de berekening?

- 30% van de terugvordering KOT, waarvoor geen persoonlijke betalingsregeling is verleend
- + vrijstelling van vermogenstoetsen
- + mogelijkheid aanvullende schadevergoeding bij Commissie Werkelijke Schade



Hoofdlijn herstelproces voor ouders

- Ouders **worden benaderd** door UHT, of **melden zichzelf aan** via een van de mogelijke kanalen
- Ouders kunnen te allen tijde terecht bij het **Serviceteam** voor vragen of overleg
- Zodra de behandeling start krijgt een ouder een **persoonlijk zaakbehandelaar**
- Ouders hoeven zich niet voor één regeling aan te melden, maar krijgen een '**integrale beoordeling**' voor alle regelingen en alle relevante jaren
- Zaakbehandelaar en ouder brengen samen het **verhaal van de ouder** in kaart; dit vormt de basis voor de beoordeling
- De zaakbehandelaar legt de situatie voor aan het **beoordelingsteam**; dit team beoordeelt de situatie **ruimhartig**, op basis van het voordeel van de twijfel
- Gedurende het proces – en na afloop – is de zaakbehandelaar **beschikbaar voor de ouder**; voor overleg en als schakel naar andere partijen die hulp kunnen bieden.



Diverse commissies en panels als waarborg en klankbord

Commissie Werkelijke Schade: adviseert over verzoeken van ouders die aangeven meer schade te hebben als gevolg van de gemaakte fouten dan de aan hen forfaitair toegekende schadevergoeding.

Ouderpanel: adviseert UHT en de staatssecretaris, zowel gevraagd als ongevraagd, op beleid, uitvoering en communicatie in het kader van de hersteloperatie vanuit het ouderperspectief.

Commissie van Wijzen: beoordeelt of fraude-onderzoeken al op groepsniveau voldoen aan de kenmerken van institutionele vooringenomenheid; en adviseert bij voorgenomen afwijzingen voor de Compensatieregeling of O/GS-tegemoetkoming.

Kindpanel: adviseert UHT en de staatssecretaris over het perspectief van kinderen van gedupeerde ouders en (inmiddels) bij het ontwerp van de kindregeling.

Bezwaarschriftenadviescommissie: behandelt de bezwaren tegen een (integrale) beoordeling en beschikking door UHT en geeft bindend besluit omtrent dit bezwaar.

Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag: adviseert UHT en de staatssecretaris, zowel gevraagd als ongevraagd, op beleid, uitvoering en communicatie in het kader van de hersteloperatie.



Nauwe samenwerking met gemeenten voor brede hulp

- Samenwerkingsafspraken met VNG sinds 28 september 2020, gericht op **brede ondersteuning** aan gedupeerde ouders.
- Gemeenten ondersteunen op **vijf leefgebieden**: schulden, gezondheid, werk of dagbesteding, gezin en wonen. Allemaal vrijwillig en op basis van maatwerk.
- Gemeenten worden **volledig gecompenseerd** voor de kosten.
- De VNG heeft een **steunpunt** ingericht om gemeenten te faciliteren.
- Er vindt **gegevensuitwisseling** plaats tussen UHT en gemeenten.
- Gemeenten hebben inmiddels met **ca 30%** van de ouders contact gelegd (stand 1 april).
- De VNG en Rijk (FIN, SZW, J&V en BZK) werken samen in een **Programmastructuur**. Twee keer per maand is bestuurlijk overleg.
- VNG neemt deel aan de **Ministeriële Commissie Herstel Toeslagen**.

NB. Tientallen partijen dragen bij aan het herstelproces.

Zie de website en VGR voor een volledig overzicht.



Inhoud

Achtergrond: context, aanleiding en doel van de hersteloperatie

De basis: ontwerp van de herstelwetgeving en het herstelproces in eerste helft 2020

Aanvullingen: aanpassingen in beleid en uitvoering van de hersteloperatie na de start

Stand van zaken: feiten en cijfers per april 2021, met een vooruitblik naar eind 2021

Dilemma's: vragen die wij onszelf nog regelmatig stellen en hoe we daarmee omgaan



Inzichten na afronding herstelwetgeving en opstart UHT

- **UHT had enkele maanden meer nodig** om ouders de benodigde combinatie van snelheid, zorgvuldigheid en dienstverlening te kunnen bieden. De start voor hulp op grote schaal moest worden uitgesteld tot 1 november.
- **Het écht helpen van ouders kost tijd**; gemiddeld ~40 uur per ouder. En deze tijd is ook hard nodig. De planning moest worden bijgesteld.
- **Het eindrapport van de POK liet een ontluisterend beeld zien.** Onderscheid vooringenomenheid en hardheid kwam hierdoor in ander licht.
- **Het herstelbeleid was in zomer 2020 nog niet 'af'.** Om ouders echt te kunnen helpen is meer nodig op gebied van (o.a.) juridische bijstand en schuldhulp.
- **Het aantal aanmeldingen blijft groeien.** Na een initiële schatting van ~26.000 gedupeerden zijn er inmiddels >35.000 aanmeldingen, en het aantal stijgt dagelijks.



Meerdere aanvullingen in het belang van gedupeerden

Vijf grote aanvullingen...

- Najaar '20: Introductie aanpak voor acute en zeer schrijnende situaties
- Dec. '20: Gelijktrekken hardheidsregeling en compensatieregeling
- Dec '20: Introductie ondergrens van € 30.000 na lichte toets
- Jan/Feb '21: Aanpak kwijtschelding publieke schulden en introductie moratorium voor private schulden
- Feb '21: Introductie gratis juridische bijstand

...en commitment voor meer

- Uitwerking integrale aanpak private schulden
- Uitwerking kindregeling
- Onderzoek mogelijkheden voor ex-partners
- Uitwerking regeling voor andere toeslagen
- ...en wat verder nodig is om ouders echt te kunnen helpen



Het proces voor een ouder sinds de € 30.000 regeling





Hoe de lichte toets voor recht op € 30.000 werkt

Stap 1: data analyse

Voldoet de ouder aan de voorwaarden voor kinderopvangtoeslag?

— ja →

nee

De ouder krijgt vóór 1 mei een brief

Kunnen we met data zien of de ouder ooit onterecht kinderopvangtoeslag heeft moeten terugbetalen?

— ja →

nee

Stap 2: handmatige toets

Kunnen we in het individuele dossier zien of de ouder ooit onterecht kinderopvangtoeslag moest terugbetalen?

— ja →

nee

Zien we op basis van een second opinion toch een reden voor compensatie?

Bij twijfel of vragen bellen wij om de situatie goed te begrijpen

— ja →

De ouder heeft recht op €30.000. We bellen de ouder en maken €30.000 euro over vóór 1 mei.

Stap 3: integrale beoordeling



Continue verbetering op basis van dialoog met ouders

Diverse manieren van contact met ouders

- Wekelijks >4.000 gesprekken met **serviceteam**
- Periodiek overleg met **ouderpanel** en andere ouderverbanden
- Honderden **oudergesprekken**, door zaakbehandelaars, leidinggevenden en bewindslieden
- Elke twee maanden een groot **ouderwebinar** met 1.000-2.000 deelnemers
- **Doorlopend onderzoek** naar de ervaring van ouders
- Actieve interactie op **sociale media**
- ...en meer

Voorbeelden van lessen uit recent onderzoek

- Ouders tevreden over zaakbehandelaar (8/10) en UHT-medewerkers in het algemeen
- Verbetering nodig in beschikkingsbrief en toelichting berekeningen
- Meer informatie nodig over traject ná uitbetaling

(Zie 6^e VGR voor nader overzicht)



Inhoud

Achtergrond: context, aanleiding en doel van de hersteloperatie

De basis: ontwerp van de herstelwetgeving en het herstelproces in eerste helft 2020

Aanvullingen: aanpassingen in beleid en uitvoering van de hersteloperatie na de start

Stand van zaken: feiten en cijfers per april 2021, met een vooruitblik naar eind 2021

Dilemma's: vragen die wij onszelf nog regelmatig stellen en hoe we daarmee omgaan



STAND VAN ZAKEN

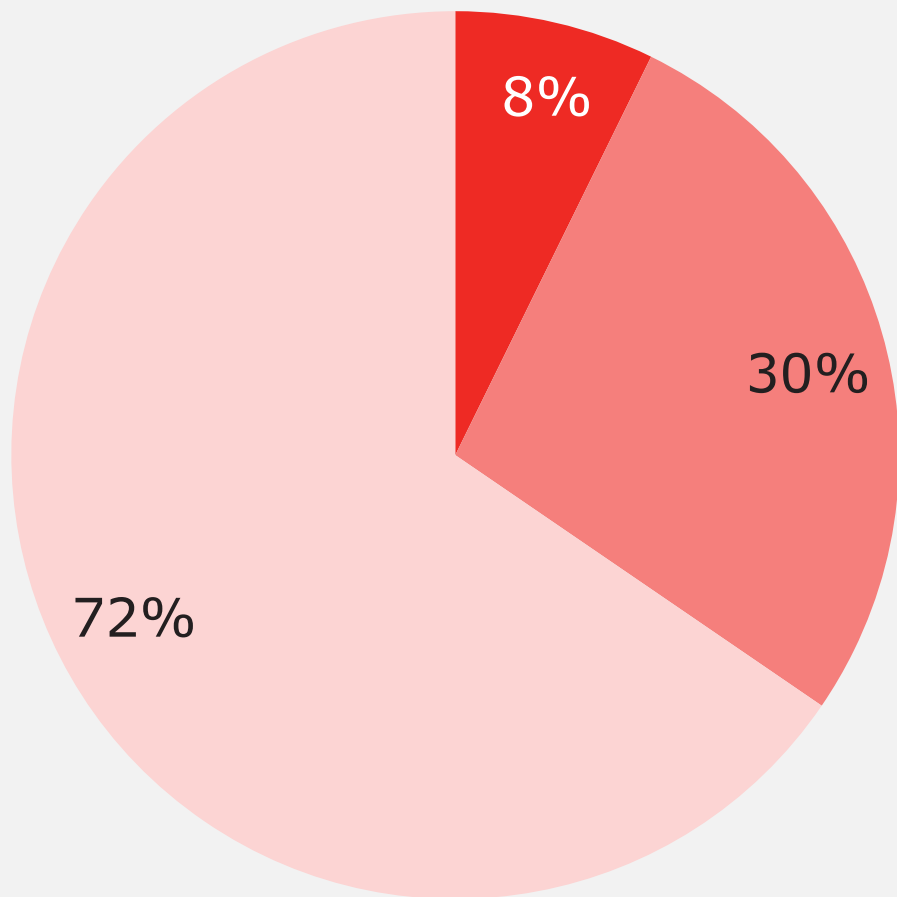
Feiten en cijfers per 8 april 2021 – en vooruitblik 2021

	VGR 3 (Sep '20)	VGR 4 (Dec '20)	VGR 5 (Feb '21)	VGR 6 (Apr '21)	Planning eind '21
Aanmeldingen	8.100	9.200	17.800	31.325	Onbekend
Afgeronde lichte toetsen	0	0	470	~15.000	Iedereen
Afgeronde integrale beoordelingen	390	510	883	1.607	>8.500
Afgeronde acute hulp	0	172	309	706	Zo veel als nodig
Oordelen CvW	30	63	288	529	Zo veel als nodig
Oordelen CWS	0	0	0	12	N.t.b.
Oordelen BAC	0	0	0	7	N.t.b.



STAND VAN ZAKEN

Verdieping op aanmeldingen – aanleiding herstel



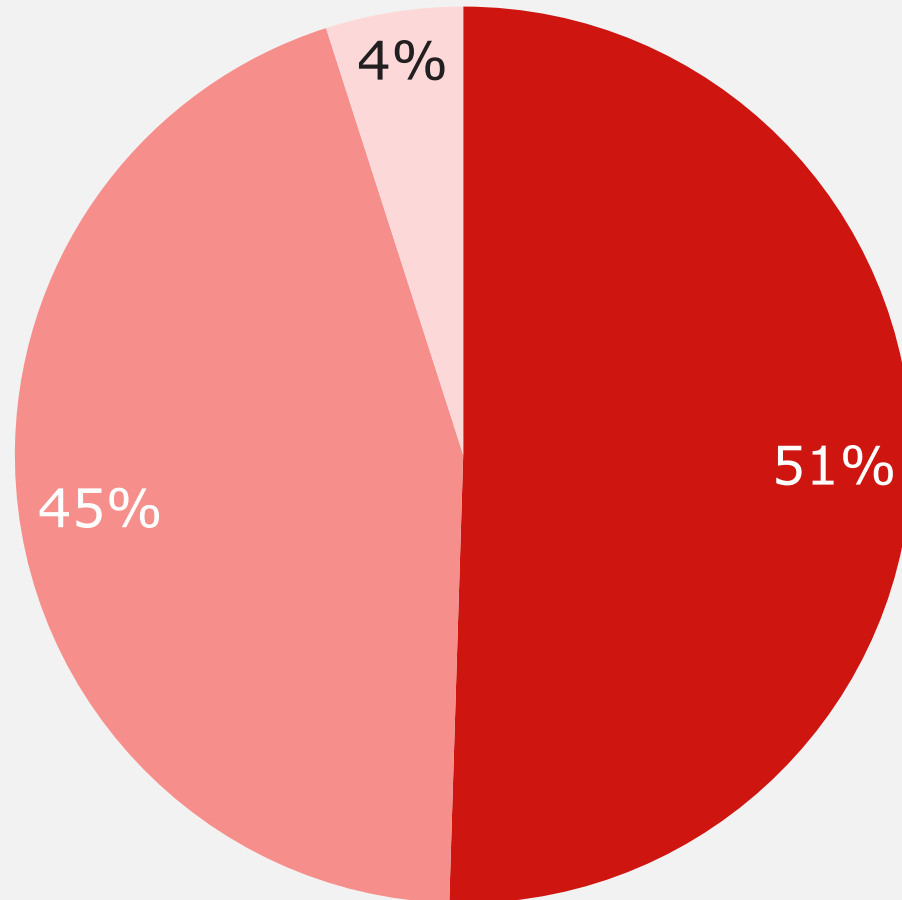
- CAF-vergelijkbaar
- O/GS-kwalificatie
- Nader te bepalen
(vooringenomenheid of hardheid)

100% = ~24.500,
de aanmeldingen vóór 15 februari



STAND VAN ZAKEN

Verdieping op aanmeldingen – status beoordeling



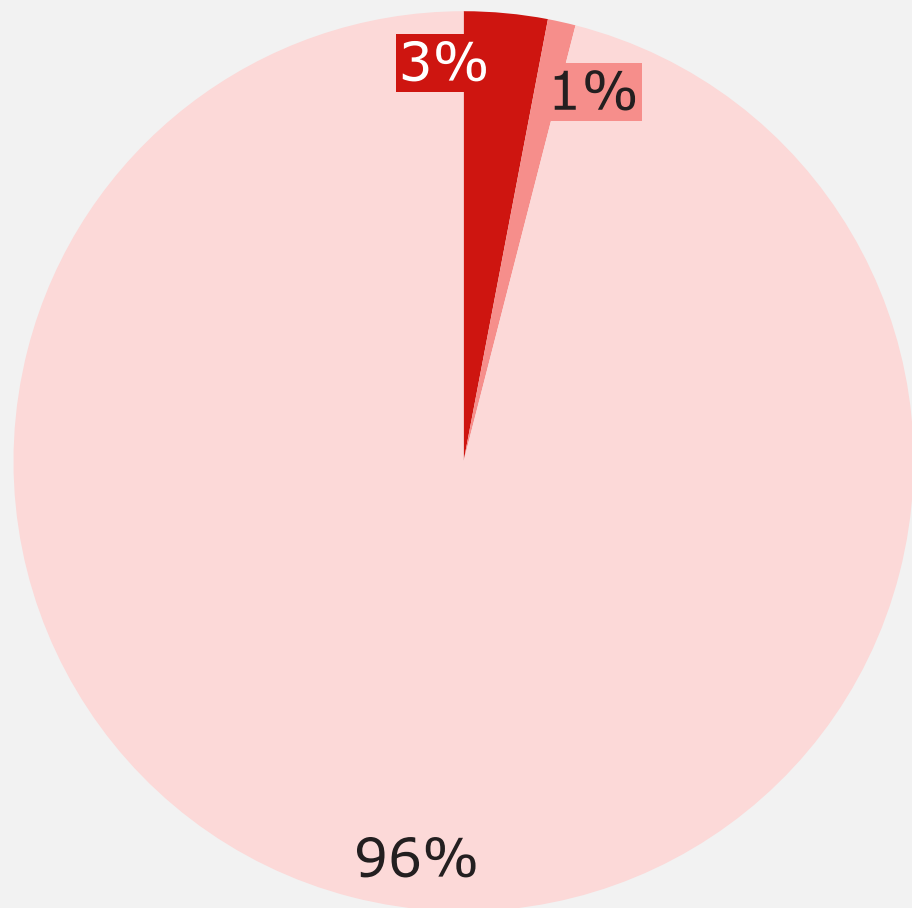
-  Recht vastgesteld
-  Na lichte toets nog geen aanwijzing
-  Lichte toets nog niet afgerond

100% = ~24.500,
de aanmeldingen vóór 15 februari



STAND VAN ZAKEN

Verdieping op aanmeldingen – schulden



- MSNP
- WSNP
- Geen formeel traject bekend

100% = ~24.500,
de aanmeldingen vóór 15 februari



Inhoud

Achtergrond: context, aanleiding en doel van de hersteloperatie

De basis: ontwerp van de herstelwetgeving en het herstelproces in eerste helft 2020

Aanvullingen: aanpassingen in beleid en uitvoering van de hersteloperatie na de start

Stand van zaken: feiten en cijfers per april 2021, met een vooruitblik naar eind 2021

Dilemma's: vragen die wij onszelf nog regelmatig stellen en hoe we daarmee omgaan



Vragen die wij onszelf nog regelmatig stellen

- Hoe kunnen we sneller onderscheid maken wie wel of niet gedupeerd is?
- Hoe vinden we de juiste balans tussen snelheid, dienstverlening en zorgvuldigheid?
- Hoe doen we recht aan de uiteenlopende wensen en behoeften van ouders, ook bij de uitwerking van openstaande beleidsvragen?
- Hoe kunnen we het beste tegemoetkomen aan de begrijpelijke wens van ouders om hun 'volledige dossier'?
- Wanneer eindigt de betrokkenheid van een zaakbehandelaar?
- Hoe kunnen we laten zien dat we niet discrimineren?
- ...en meer