

# De knelpunten ontstaan binnen een buitengewoon complexe context – dat maakt het een 'perfecte' hersteloperatie onrealistisch

*Denk bijvoorbeeld aan...*

- **Het aantal gedupeerde ouders is buitengewoon groot:** de eerste piketpalen voor de hersteloperatie zijn geslagen toen het leek alsof er enkele duizenden CAF-gedupeerden zouden zijn. Gaandeweg bleek het aantal gedupeerden veel groter: namelijk bijna 50.000 mensen (en er melden zich nog steeds nieuwe mensen). Dat is een bijzonder groot aantal mensen om (individueel) te helpen.
- **De reikwijdte van ontstane (sociale) problematiek blijkt steeds groter:** de eerste nadruk lag op het oplossen van het oorspronkelijke financiële probleem (zoals onterechte terugvorderingen). Oftewel, op financieel herstel. Inmiddels blijkt dat hulp om het leven weer op de rit te krijgen, en emotioneel herstel, minstens zo nodig en belangrijk zijn. De (direct en indirect) ontstane problematiek is soms groter dan wat met de (praktische) middelen van de overheid kan worden opgelost.
- **Gelimiteerde slagkracht – de expertise, capaciteit en schaalbaarheid van de (uitvoerings)organisatie kent grenzen:** de hersteldoelen zijn soms groter dan de beleids-, implementatie- en uitvoeringsmogelijkheden. Het ontwikkelen van regelingen en hulpvoorzieningen vraagt om veel ambtelijke inzet en expertise die niet altijd (voldoende) beschikbaar is. Ook in de uitvoering blijkt het moeilijk om de juiste mensen te werven en behouden (bijv. Persoonlijk Zaakbehandelaren en beoordelaars bij UHT), waardoor verbeteringen implementeren en/of opschalen vaak moeilijk is.
- **Onoplosbare dilemma's – sommige wensen en belangen zijn slecht verenigbaar:** binnen de hersteloperatie ontstaan principiële afwegingen waar vaak geen (perfecte) oplossing voor bestaat. En zeker niet tot ieders tevredenheid. Bijvoorbeeld:
  - **Snelheid versus zorgvuldigheid/integraliteit:** de wens om ouders zo snel mogelijk te helpen kan op gespannen voet staan met de wens om beleid en uitvoering zorgvuldig en integraal voor te bereiden (waar meer uitwerking voor vereist is, dus meer tijd)
  - **Ruimhartigheid versus doelmatigheid:** de wens om gedupeerden zo goed en genereus mogelijk te helpen versus de wens om hulp doelmatig in te richten in lijn met het huidige werkwijze in het 'reguliere' sociale domein
  - **Gelijkheid versus individuele aanpak:** de wens om maatwerk te leveren (de mens echt centraal stellen) versus de wens om iedere ouder, zonder willekeur, in even grote mate te herstellen (bijv. via generieke regelingen)
  - **Individu versus groep versus samenleving:** de belangen van deze drie kunnen (soms) haaks op elkaar staan
- **Niet ieder probleem is (door de overheid) op te lossen:** de overheid kan én wil *een bijdrage leveren* aan emotioneel herstel en 'het leven op de rit', maar er is – ook met de beste wil, grootste inzet en krachtigste middelen – geen garantie op volledig herstel op deze deelgebieden. Bij een deel van de gedupeerde ouderpopulatie bestaat bovendien veelzijdige problematiek die niet alleen met Toeslagen samenhangt.



# Financieel herstel – belangrijkste knelpunten

- 1 Lange wachttijden (capaciteitstekort) door groei van populatie en generieke ouderproces**
  - Er vindt weinig differentiatie plaats binnen de financiële hersteltrajecten die ouders doorlopen; er is nauwelijks uitstroom, ook niet als het doorlopen van het verdere proces niet in het belang van een ouder is
  - Hierdoor ontstaan lange wachttijden binnen de integrale beoordeling (naar verwachting 20.000+ mensen die in begin 2022 al langer dan een jaar wachten op beoordeling), met een aanzienlijk risico dat dit ook gebeurt bij de Commissie Werkelijke Schade en het bezwarproces
  - De snelle groei van de meldpopulatie tot bijna 50.000 personen heeft de ernst van dit probleem sterk vergroot
- 2 Geen helder afgebakende opdracht en rol voor UHT – sterke vorm van rolstapeling**
  - UHT is ingericht op financieel herstel, maar is geworden tot hét loket voor alle vragen van ouders ("UHT is overal van")
  - Dit komt mede doordat het voor ouders vaak onduidelijk is welke organisatie welke rol heeft en welke hulp aanbiedt
  - Dit is voor ouders lastig en vervelend omdat zij 'van het kastje naar de muur' gestuurd worden, en het is zeer belastend voor de organisatie
  - Binnen de uitvoering is onvoldoende vastgesteld wie welke verantwoordelijkheid heeft, en hoe dat bijdraagt aan het totaal voor ouders
- 3 De organisatie is gericht op 'brandjes blussen' – resulteert in ad hoc (her)inrichting**
  - Er zit nog geen heldere (interne) opbouw in het (uitvoerings)proces, ook door de stapsgewijze uitbreiding van het takenpakket in dit jaar; denk bijvoorbeeld aan de introductie van de Catshuisregeling, en straks de kindregeling, ex-partnerregeling, schuldenaanpak en niet-KOT
  - Hierdoor is er een nog onvoldoende gestroomlijnde structuur, en nog onvoldoende gestroomlijnde processen voor informatie-/datadeling
- 4 Het werk is te belastend: een groot verloop van medewerkers, terwijl werven lastig blijkt**
  - Voor veel medewerkers is de werk/privé-balans niet evenwichtig en niet duurzaam vol te houden
  - Medewerkers worden nog onvoldoende gefaciliteerd in hun werk (bijv. qua IT en trainingen)
  - Het werk is emotioneel belastend; ook omdat veel van de (emotionele) problemen zich uiten in het financiële hersteltraject
  - Per saldo verliezen we veel goede en ingewerkte medewerkers, terwijl het werven van nieuw personeel complex blijkt



# Emotioneel herstel – belangrijkste knelpunten

- 1 Het huidige herstelproces is niet ingericht op emotioneel herstel en zorgt zelfs voor een extra emotionele belasting voor ouders**
  - Ouders zijn vaak onzeker over de uitkomst van het proces: dit veroorzaakt angst en onzekerheid
  - Ouders voelen zich nog steeds niet altijd gehoord of geloofd: dit vergroot het wantrouwen ("secundaire victimisatie")
- 2 Er is niemand die integraal voor de ouder zorgt en naast de ouder staat**
  - De ouder heeft niet één aanspreekpunt dat het algehele herstelproces overziet met oog voor de materiële/praktische én emotionele aspecten
  - Contacten voor ouders zijn gefragmenteerd over verschillende aanbieders van financieel herstel en brede hulp; gemeentelijke hulpverleners, PZBers en andere betrokken hulporganisaties zijn in de praktijk aanspreekpunt voor ouders op alle facetten van de hersteloperatie terwijl ze in feite slechts over een deel van het herstelproces gaan
  - Vanuit systeem perspectief: er is geen effectieve ketenregie en geen effectieve facilitering van contact/informatiedeling tussen hulpverleners
- 3 Geen effectieve matching van vraag, aanbod en moment**
  - Het hulpaanbod komt niet op het juiste moment bij de juiste personen terecht; er zijn geen adequate koppelmethode voor ouders en hulp
  - Het initiatief voor hulp ligt vaak bij ouders (bijv. zelf bellen voor nazorg); en de doorverwijzing naar hulp is veelal zonder warme overdracht (er is bijv. vaak geen opvolging of hulp die nodig is of gevraagd wordt, uiteindelijk daadwerkelijk wordt geboden aan de ouder)
- 4 Wantrouwen, angst, boosheid en strijd bemoeilijken het vragen én ontvangen van hulp**
  - Sommige ouders vragen niet om hulp, bijvoorbeeld omdat zij de weg naar hulp niet weten te vinden (laag doenvermogen)
  - Andere ouders ervaren een drempel om hulp te aanvaarden en wijzen hulp zelfs af (bijv. uit wantrouwen, angst, boosheid, strijd of schaamte)
  - Het effect van hulp die wél aangeboden en aanvaard wordt kan tegenvallen door scepsis, wantrouwen en strijd vanuit de ouder
- 5 Het bieden van emotionele hulp is belastend voor werknemers in de uitvoering**
  - Veel medewerkers in herstel<sup>1</sup> ervaren niet de tijd, vaardigheden en handelingsperspectief om het emotioneel herstel goed te faciliteren

*Met het Ouderonderzoek kunnen deze conclusies worden aangescherpt*

1. Dit geldt bijvoorbeeld voor een deel van de UHT-medewerkers, maar bijvoorbeeld ook voor Slachtofferhulp (door het gebrek aan handelingsperspectief voor hun medewerkers)



# Leven op de rit – belangrijkste knelpunten

## Brede hulp

- 1 De zwaarst getroffen ouders worden niet (snel genoeg) bereikt**
  - Er bestaan onvoldoende inzicht en mogelijkheden om de urgentste situaties het eerst te adresseren; er wordt met *First In, First Out* gewerkt
  - Door wantrouwen en angst onder gedupeerde ouders wordt hulp niet altijd (actief) opgezocht en ook niet altijd makkelijk geaccepteerd
  - Beperkte informatieuitwisseling met UHT en andere betrokkenen bij herstel maakt het lastig om voort te bouwen op al lopende trajecten van gedupeerden bij gemeenten
  - Het lukt daarmee niet goed om in te schatten of ouders wel of niet hulp nodig hebben, en de urgentie waarmee die hulp nodig is
- 2 Ethische en maatschappelijke druk door keuze voor ruimhartige herstelhulp in tegenstelling tot de reguliere sociale voorzieningen**
  - De hersteloperatie gaat steeds uit van ruimhartigheid, waar de reguliere sociale voorzieningen veelal geënt zijn op soberheid/doelmatigheid
  - Er ontstaan bovendien ethische dilemma's door schaarsheid, bijvoorbeeld bij wachtlijsten (bijv. woningen): wie wordt als eerste geholpen? (bijv. gedupeerde ouder versus andere kwetsbare groepen zoals statushouders)
  - Door de sterke groei van de herstelpopulatie is dit probleem steeds moeilijker te omzeilen met olifantenpaadjes en ad hoc-oplossingen
- 3 Verschillen tussen gemeentes leiden tot onvrede en onrust**
  - Gemeenten bepalen lokaal hoe zij de ondersteuning vormgeven (zoals ook regulier in het sociaal domein). Dit betekent in de praktijk dat gedupeerden per gemeente anders geholpen worden en daarmee een gevoel van onrecht of ongelijkheid kan ontstaan
  - Niet elke gemeente heeft de capaciteit kunnen verhogen of verhoogd om gedupeerden ondersteuning te bieden
- 4 Verwachtingen van brede hulp zijn groter dan mogelijkheden**
  - Het hulpaanbod is zeer breed (de vijf leefdomeinen) maar niet op ieder domein kan de hulp worden geboden die een burger verlangt
  - De *span of control* van gemeentes is vaak beperkt: bijv. bij woningen (wachtlijsten corporatiewoningen) en psychische hulp (ggz-wachtlijsten)
  - Al met al lukt het niet altijd om de hoop en verwachtingen van ouders waar te maken



# Herstel van relatie met overheid – knelpunten

- 1 We gaan ervan uit dat we de relatie met de overheid herstellen door goede herstel, maar voor goed herstel is juist al een voorafgaand herstel van de relatie nodig**
  - De volgorde van waarmee we het herstel van vertrouwen in de overheid zien is mogelijk onjuist; herstel draagt misschien bij aan vertrouwen, maar voor ontvankelijkheid voor effectief (emotioneel) herstel is vaak al enig initieel vertrouwensherstel nodig
- 2 Nog geen persoonlijk toegespitst herstel van vertrouwen met ouders**
  - Sommige ouders verlangen bijvoorbeeld (persoonlijke) excuses van (politiek of juist praktisch) verantwoordelijken, andere ouders willen vooral individuele erkenning dat men geen schuld heeft aan wat er gebeurd is
  - De huidige gebaren zijn voor alle ouders gelijk en vrij generiek (bijv. verklaring/oorkonde, en de algemene excuses/aftreden van het Kabinet), en houden geen rekening met de persoonlijke, specifieke behoeften
- 3 Herstel van relatie is een (zeer) langdurig proces – langduriger dan de hersteloperatie**
  - Herstel van de vertrouwensrelatie met de overheid duurt voor veel ouders langer dan het concrete/praktische herstelproces
  - Bovendien bestaat bij veel gedupeerde ouders het risico op herhaling van een deel van de problematiek die door Toeslagen is ontstaan, ook in bijv. de context van het eigen doevermogen; voor deze langere termijn hebben we nu geen perspectief/plan

*Met het Ouderonderzoek kunnen deze conclusies worden aangescherpt*

# Bijlage #2

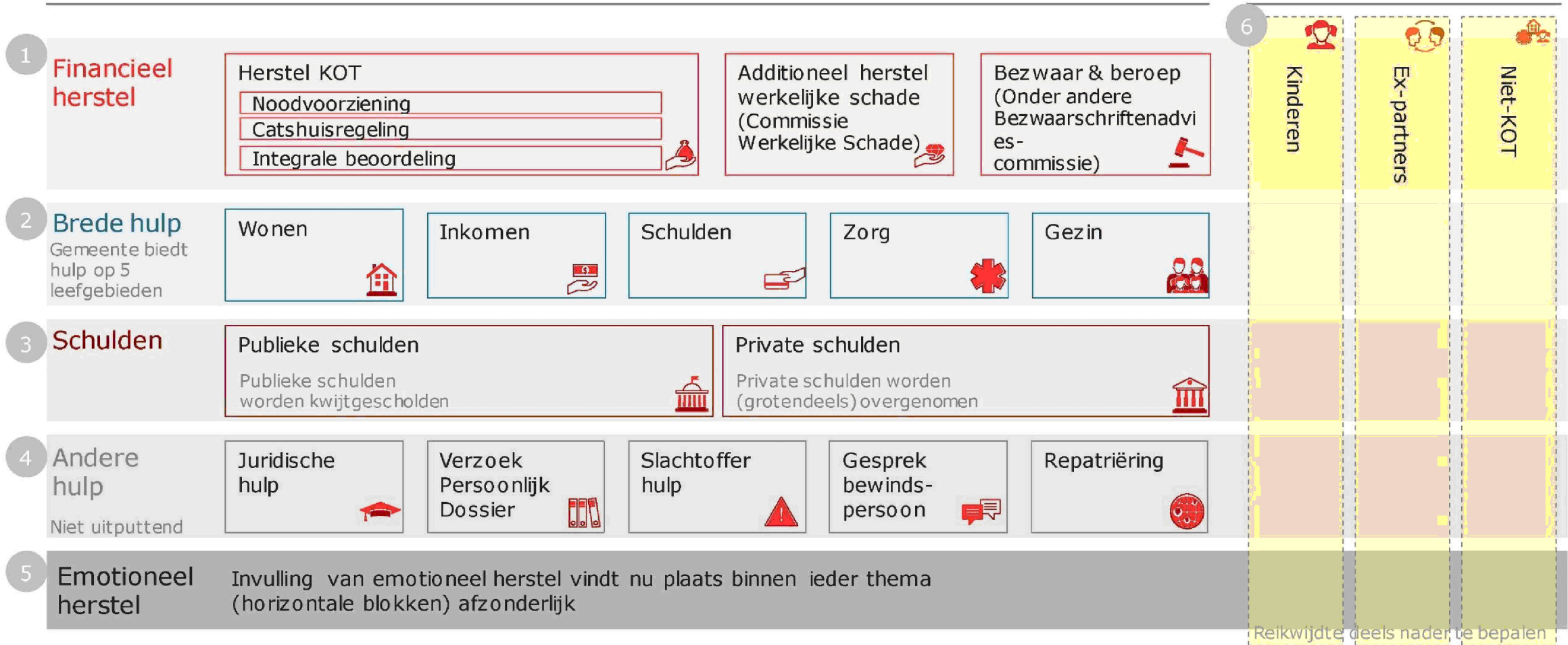
---

## Overzicht van speelveld

# De operatie kent steeds meer componenten en doelgroepen














































Basisdoelgroep: Aanvragers Kinderopvangtoeslag (KOT)

Additionele doelgroepen



Reikwijdte deels nader te bepalen

# En steeds meer partijen zijn betrokken bij de hersteloperatie (niet uitputtend)

Type hulp	Basisregeling of overeenkomst tussen Rijk en uitvoerder	Beleidsvorming	Wetgeving	Uitvoering	Ook betrokken						
					Interbestuurlijke stuurgroep	Div. directies MinFin	Organisaties van buiten overheid				
1 <b>Herstel KOT</b>	awir: CHR, Compensatie, Hardheid, O/GS, AWB	 SR&B	 DGFZ	 UHT	 UHT	 MinFin	 HDFEZ	 DJZ	 Ouder panel	 Kind panel	
<b>Add. herstel en bezwaar &amp; beroep</b>	awir: CHR, Compensatie, Hardheid, O/GS, AWB	 SR&B	 DGFZ	 UHT	 CWS	 BAC					
2 <b>Brede hulp</b>	SPUK	 VNG	 DGFZ	 Gemeenten	 VNG	 Gemeenten			 KOTA	 BOiNK	
3 <b>Schulden</b>	CHR en op termijn contract met sbn	 SR&B	 DGFZ	 sbn	 Gemeenten	 nvvk	 Publ. Uitvoer.	 BZK	 SZW	 nationale ombudsman	 NO vA
4 <b>Andere hulp, o.a. juridische hulp, slachtofferhulp</b>	Juridische hulp: subsidieregeling pakket rechtsbijstand	 SR&B	 DGFZ	 NO vA	 Raad voor Hochstijstand	 Hulp	 KINDER TELEFOON	 OCW	 JenV	 BAK	
5 <b>Emotioneel herstel</b>	Invulling van emotioneel herstel vindt nu plaats binnen ieder thema (horizontale blokken) afzonderlijk				 VWS						
6 <b>Overige regelingen</b>	Ex-partner, kindregeling, niet-KOT	 SR&B	 DGFZ	 UHT	 NTB						

AWB: Algemene wet bestuursrecht; Awir: Algemene Wet Inkomensafhankelijk Regelingen; BAC: Bezwaarschriftenadviescommissie; BAK: Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag; BOiNK: Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang; BZK: Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties; CHR: Catshuisregeling; CWS: Commissie Werkelijke Schade; DJZ: Directie Juridische Zaken; KOT: Kinderopvangtoeslag; NO vA: Nederlandse Orde van Advocaten; NVVK: Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet; OCW: Onderwijs, Cultuur en Wetenschap; O/GS: Opzet/Grove Schuld; Publ. Uitvoer.: publieke uitvoeringsorganisaties, o.a. Dienst Uitvoering Onderwijs, Centraal Justitieel Incassobureau, etc.; sbn: Sociale Banken Nederland; SPUK: Specifieke Uitkering; SR&B: Strategie, Recht & Beleid; SZW: Sociale Zaken en Werkgelegenheid; UHT: Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen; JenV: Justitie en Veiligheid; VNG: Vereniging van Nederlandse Gemeenten



Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

**Directoraat-generaal  
Bestuur, Ruimte en Wonen**  
Directie Bestuur, Financiën  
en Regio's

**Datum**  
3 september 2021

**Kenmerk**  
2021-0000181050

Bestuurlijk overleg Herstel kinderopvangtoeslagen

---

Vergaderdatum en -tijd	8 september 2021, 10:00 uur tot 12:00 uur
Vergaderplaats	BZK, Skylobby, Zuidtoren, 36 <sup>e</sup> etage
Deelnemers	Minister BZK Minister voor RB Minister SZW Staatssecretaris SZW Staatssecretaris FIN Toeslagen en Douane

persoonsgegevens

Overige ambtelijke ondersteuning n.t.b.

VNG

persoonsgegevens

---

Dit is een bestuurlijk gesprek over de hersteloperatie en de herijking daarvan. Het gesprek heeft een open karakter (geen besluitvorming). Aan bod komt:

- Delen van beelden van de huidige hersteloperatie
- Omgang met dilemma's
- Reflecties op ambtelijke probleemanalyse

Voorafgaand aan het gesprek wordt nog, in nazending op het hoofddocument, een concept-Kamerbrief gedeeld (waarmee beoogd wordt om de Kamer te informeren over de herijking).



**TER BESLISSING**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Persoonsgegevens

# nota

BO-VNG 8 september

**Datum**

6 september 2021

**Notanummer**

**Bijlagen**

1. Agenda Bestuurlijk Ove
2. Verslag 9 juli
3. Presentatie herijking

**Aanleiding**

Aanstaande woensdag 8 september van 10:00 tot 12:00 is het Bestuurlijk Gesprek met de VNG. Het onderwerp op de agenda is de herijking. In deze notitie vragen graag akkoord op de inhoudelijke stukken.

**Beslispunten**

- Bent u akkoord met de stukken die voorliggen voor het Bestuurlijk Gesprek met de VNG?

**Toelichting**

Morgenmiddag van 14:30 tot 16:00 heeft u een voorbespreking voor het Bestuurlijk Gesprek van woensdagochtend en wordt u meegenomen in de presentatie. De annotatie zal na de voorbespreking van morgen worden bijgewerkt en aan u worden toegestuurd.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.

## Bestuurlijk overleg Herstel kinderopvangtoeslagen

---

Vergaderdatum en -tijd	27 september 2021, 09:30 uur tot 11:00 uur
Vergaderplaats	Digitaal
Deelnemers	Minister BZK (voorzitter) Minister voor RB Minister VWS Staatssecretaris SZW Staatssecretaris FIN Toeslagen en Douane

persoonsgegevens

VNG

persoonsgegevens

---

### 1. Opening en mededelingen

Het bestuurlijk gesprek van 8 september jl. is niet formeel genotuleerd er zal geen verslag worden vastgesteld.

### 2. Bespreking algemene aanpak met betrekking tot aanvullende regelingen

### 3. Vaststellen stand van zaken per aanvullende regeling

### 4. Bespreking van de voortgang en de mogelijkheid tot sturing op twee thema's binnen de herijking hersteloperatie:

- a. Plan van aanpak herijking
- b. Ambtelijke probleemanalyse

**5. Rondvraag**

**6. Sluiting**

**Directoraat-generaal  
Bestuur, Ruimte en Wonen**  
Directie Bestuur, Financiën  
en Regio's

**Datum**  
3 september 2021

**Kenmerk**  
2021-0000181050

---

**Toelichting op de agenda**

buiten rijkwijdte

buiten rijkwijdte

buiten rijkwijdte

**Directoraat-generaal  
Bestuur, Ruimte en Wonen**  
Directie Bestuur, Financiën  
en Regio's

**Datum**  
3 september 2021

**Kenmerk**  
2021-0000181050

Ad 3. Bespreking van de voortgang en de mogelijkheid tot sturing op twee thema's binnen de herijking hersteloperatie:

Het doel van dit agendaonderwerp is om te komen tot een gedeeld beeld van de aanpak van de herijking en hoe bestuurders in dat proces betrokken willen zijn. Daarnaast is het doel om eventuele aanvullingen op de ambtelijke probleemanalyse en mogelijke oplossingsrichtingen op te halen.

Bij dit agendapunt is er één besluitpunten en één bespreekpunt:

- Ter besluitvorming: Akkoord op plan van aanpak herijking en hoe bestuurders in het proces betrokken willen zijn (op p. 11-12 van de bijgevoegde presentatie)
- Ter bespreking: Ophalen van aanvullingen op de probleemanalyse en mogelijke oplossingsrichtingen (op p. 13 van de bijgevoegde presentatie, met meer detail over de probleemanalyse in een aparte bijlage)



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

# Hersteloperatie Bestuurlijk Overleg

27 september 2021

9:30-11:00



# Agenda voor Bestuurlijk Overleg 27 september

valt buiten reikwijdte

## 3 Herijking hersteloperatie

- A Plan van aanpak
- B Ambtelijke probleemanalyse

- Ter besluitvorming: Akkoord op plan van aanpak herijking en hoe bestuurders in het proces betrokken willen zijn (p. 11-12)
- Ter bespreking: Ophalen van aanvullingen op de probleemanalyse en mogelijke oplossingsrichtingen (p. 13)



3

# Herijking hersteloperatie





# Achtergrond en doel van de herijking

Het herstel van toeslagen kenmerkt zich de afgelopen maanden door steeds meer ouders die zich melden en een omgeving waarin de hersteloperatie steeds verder verbreed wordt.

In juni 2021 heeft AEF (Andersson Elffers Felix) een doorlichting uitgevoerd van UHT. Tegelijkertijd is de BAK (Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag) gekomen met een ongevraagd advies. Beide constateren dat de omvang en complexiteit van herstel vele mate groter is dan eind 2020 verwacht. Zij hebben meerdere aanbevelingen gedaan hoe herstel beter ingericht kan worden zoals met aangepaste en verschillende 'afhandelingslijnen', erkenning van onrecht en leed naast financiële compensatie en het pas invoeren van nieuwe regelingen na een uitvoeringstoets.

Staatssecretaris van Huffelen van Financiën heeft eind juni 2021 een herijking aangekondigd in samenwerking met diverse betrokken partijen. Het overkoepelende doel van de herijking is om voorstellen te doen voor de aanpak waardoor ouders sneller en/of beter herstel krijgen en die haalbaar en uitvoerbaar zijn voor de desbetreffende uitvoerende partijen.



## De herijking: van problemen en losse ideeën naar een verbeterd en samenhangend ouderproces

September

### Beeldvorming (~4 weken)

Het herijkingsteam brengt de **specifieke problemen en behoeften van de bijna 50.000 ouders in kaart**. Een **Ouderonderzoek** met een enquête, oudergesprekken en data-analyse helpt hierbij. Op basis hiervan worden **segmenten van behoeften** geschetst. Dit vormt de grondslag voor het nieuwe ouderproces.

Er starten werkgroepen Financieel herstel, Emotioneel herstel, Leven op de rit en Herstel relatie overheid om – **in co-creatie met de uitvoering, ouders en andere betrokken partijen** – te zoeken naar **oplossingen voor de belangrijkste kernproblemen**.

Voor deze potentiële oplossingen schetst het herijkingsteam de **impact op ouders** en de verwachte **uitrol- en uitvoeringslast (effort)**.

De **Kamer wordt geïnformeerd** over het proces en de **uitkomsten van het Ouderonderzoek**.

Oktober

### Oordeelsvorming (~4 weken)

In deze fase volgt een **samenhangende selectie van kansrijke verbeterideeën**: welke ideeën zijn in samenhang kansrijk, en wat valt af? Dit gebeurt **samen met ouders, uitvoering en opnieuw experts en andere betrokkenen**.

Kansrijk betekent: een sterk positieve impact voor ouders die in verhouding staat tot de nadelen en implementatie-/uitvoeringslast (effort). In samenhang betekent: het selecteren van **oplossingen die verenigbaar zijn met elkaar** en die **als optelsom bijdragen aan de hersteldoelen**.

De stroom Ouderbeleving **co-creërt samen met ouders een ontwerp voor een verbeterd ouderproces** waarin de oplossingen verwerkt zijn. Het herijkingsteam werkt ook uit wat dit betekent voor het **vernieuwde uitvoeringsproces**.

In een technische briefing wordt de **Tweede Kamer meegenomen in de afwegingen**.

November

### Besluitvorming (~4 weken)

We **besluiten over de belangrijkste veranderingen** op ambtelijk en bestuurlijk niveau.

We streven hierbij naar **gedragen en transparante besluitvorming in samenspraak met ouders en belangrijke betrokken partijen**. De **Tweede Kamer wordt betrokken** in de belangrijkste keuzes en dilemma's.

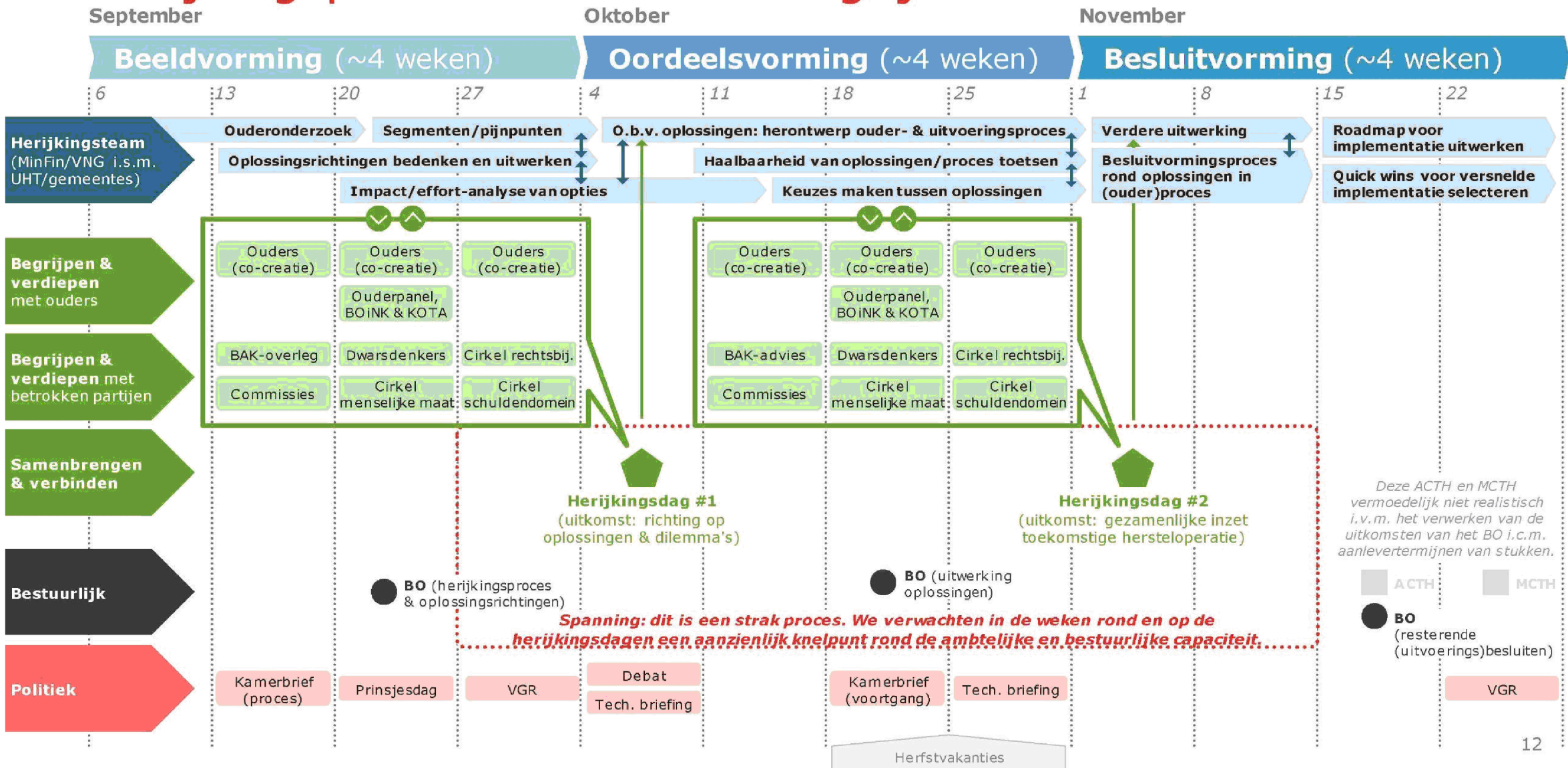
We vertalen het ontwerpproces voor ouders en uitvoering naar een **roadmap voor implementatie** vanaf maart/april 2022.

Waar mogelijk selecteren we **quick wins voor implementatie vanaf januari 2022**.



Ter besluitvorming: Akkoord op plan van aanpak herijking en hoe bestuurders in het proces betrokken willen zijn

# Herijkingsproces inclusief belangrijkste betrokkenen





# Zes overkoepelende knelpunten te adresseren in herijking

Meer detail in de  
bijlage (apart)

- 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 melden 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 wachperiode 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.



# Voorgestelde onderwerpen voor aankomende BO's



# Bestuurlijk Overleg | voorgestelde onderwerpen



## BO mid-okt (n.t.b.)

- Bestuurlijke discussie over de open vragen op elk van de drie regelingen



## BO begin-nov (n.t.b.)

- Definitieve oplossingsrichtingen
- Commitment aan uitvoering herstel



## BO eind-nov (n.t.b.)

- Implementatieplan herijking
- Start 'quick wins'

Aanvullende  
regelingen

Herijking  
hersteloperatie



Toeslagen  
Ministerie van Financiën



# agenda

## Bestuurlijk Overleg Herstel Toeslagen

---

Vergaderdatum en -tijd	11 oktober 2021, 09:30 - 12:00 uur
Vergaderplaats	Digitaal
Deelnemers	Minister BZK (vz), Minister VWS, Minister voor Rechtsbescherming, Staatssecretaris T&D, Staatssecretaris van SZW, <input type="text"/>
	<div style="border: 1px solid black; padding: 20px; text-align: center;">persoonsgegevens</div>

---

### Agendapunten

- 1. Opening en mededelingen**
- 2. Vaststellen verslag**
- 3. Bespreken aanvullende regelingen**
  - a. Bespreken perspectieven en alternatieve oplossing
  - b. Doorleven aanvullende regelingen
  - c. Bepalen vervolgstappen
- 4. Bespreken notitie vrijlaten vermogenstoets**
- 5. Stand van zaken herijking**
- 6. Rondvraag**
- 7. Sluiting**



## **Toelichting op de agenda**

Valt buiten reikwijdte

### Ad 5. Stand van zaken herijking

In lijn met de eerdere afspraken zal onder dit agendapunt alleen een stand van zaken van de voortgang worden geschetst.

Vertrouwelijk – enkel voor discussie



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

# Hersteloperatie Bestuurlijk Overleg

11 oktober 2021

9:30-12:00



# Stand van zaken Herijking



## Oplegger | **Belangrijkste bespreekpunten herijking**

1

- **Kennis te nemen van de voortgang van de herijking, waaronder**
  - Manier van betrekken ouders
  - Eerste beeld van behoeftes ouders in herstel process obv ouderonderzoek
  - Eerste gedachtes over mogelijke differentiatie tussen ouders
  - Herijkingsdag met betrokken (maatschappelijke) organisaties
  - Planning herijking aanpak op hoofdlijnen



# Herijking zet ouders centraal, via ouderonderzoek en co-creatie sessies in het land

- **De ouder staat centraal** tijdens de gehele herijking – we gaan samen met ouders aan de slag
- **We spreken ouders in co-creatiesessies door heel Nederland én middels enquêtes**
  - 800+ ouders geïnterviewd via enquête (telefonisch / internet)
  - Co-creatie sessies met ouders door het hele land. Al gepland / uitgevoerd in Rotterdam (22 september), Almere (29 september), Deventer (6 oktober) en Groningen (13 oktober). Ook daarna komen sessies met groepen of individuele ouders
- **Ideeën die (andere) ouders eerder al indienden nemen we mee**; hetzelfde geldt voor goede ideeën van experts en betrokken organisaties
- Wat we leren over behoeftes van ouders, willen we **gebruiken om de interactie en het ondersteuningsaanbod aan ouders opnieuw te bekijken**; voor nieuwe ouders én ouders die zich eerder al meldden



# Aandachtspunten uit eerste resultaten ouderonderzoek en gesprekken betrokken partijen

## Behoeftes van ouders uit ouderonderzoek (concept)

- **Menselijke** en **persoonlijke** benadering
- **Erkenning** van onrecht en leed
- Steun voor hun **kinderen**
- **Toekomstperspectief** en **rehabilitatie** in hun sociale omgeving
- **Betrouwbaar, transparant** en **foutloos** herstelproces met heldere **communicatie** daarover

CONCEPT  
Ouderonderzoek is nog niet afgerond.  
Conclusies kunnen wijzigen

## Aandachtspunten uit ouderonderzoek en gesprekken met betrokken partijen

- Zorg dat het herstelproces (ook) ingericht is voor **emotioneel herstel**, naast financieel herstel
- Bied ruimte voor **differentiatie** tussen ouders
- **Stroomlijn het proces** zodat ouders niet bij herhaling hun verhaal hoeven te doen
- Zorg voor een heldere afbakening over wat wel en niet bij herstel hoort, met een **duidelijke en warme overdracht** naar andere partijen waar nodig
- Zorg voor **duidelijkheid over het verloop van het traject**, inclusief een helder 'wachtproces'. Liever duidelijkheid dat een stap lang duurt, dan onduidelijkheid over de status



# Mogelijke differentiatie tussen ouders op basis van hoe ouders in het herstel proces zitten

**Motivationale verschillen die voorspellend zijn voor de behoefte van ouders in hoe het herstelproces vormgegeven moet worden.**

CONCEPT  
Ouderonderzoek is nog niet afgerond.  
Conclusies kunnen wijzigen

## 1 Grip

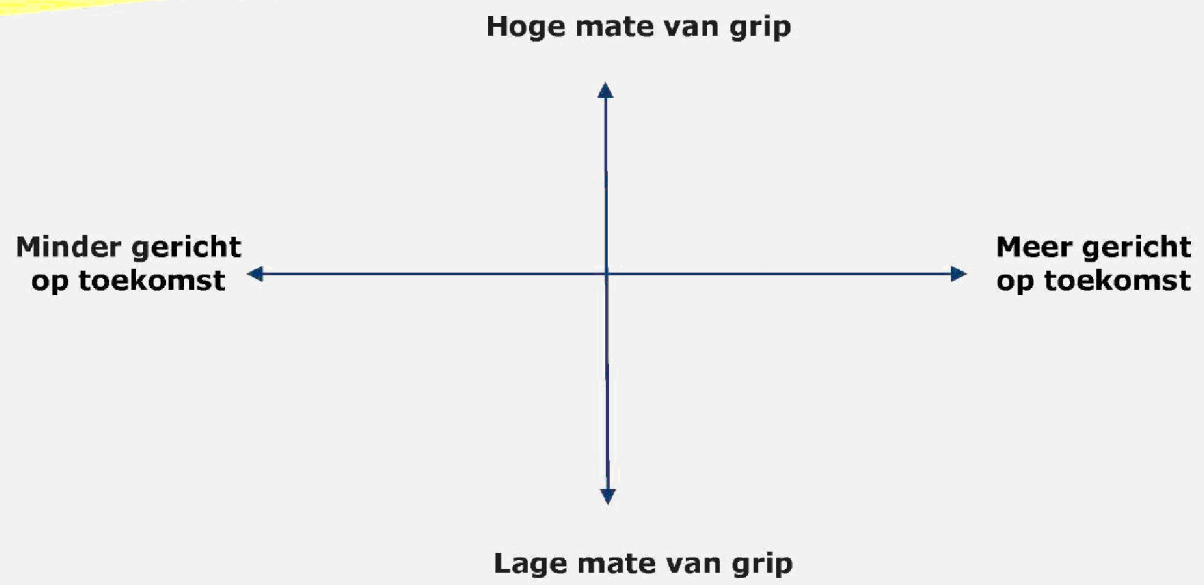
In hoeverre ouders grip hebben op de impact van de KOT affaire op hun leven is een belangrijke voorspeller. Grip bestaat uit een aantal elementen:

- Hoe vaardig is een ouder, hoe groot is het doen-vermogen.
- Hoe groot is de (gepercipieerde) impact van de KOTA op hun leven. Dit heeft weer alles te maken met start situatie, sociale vangnet, coping, grootte van het bedrag, etc.

Grip is een indicator maar voor veel ouders ook een doel: grip krijgen op de impact op hun leven.

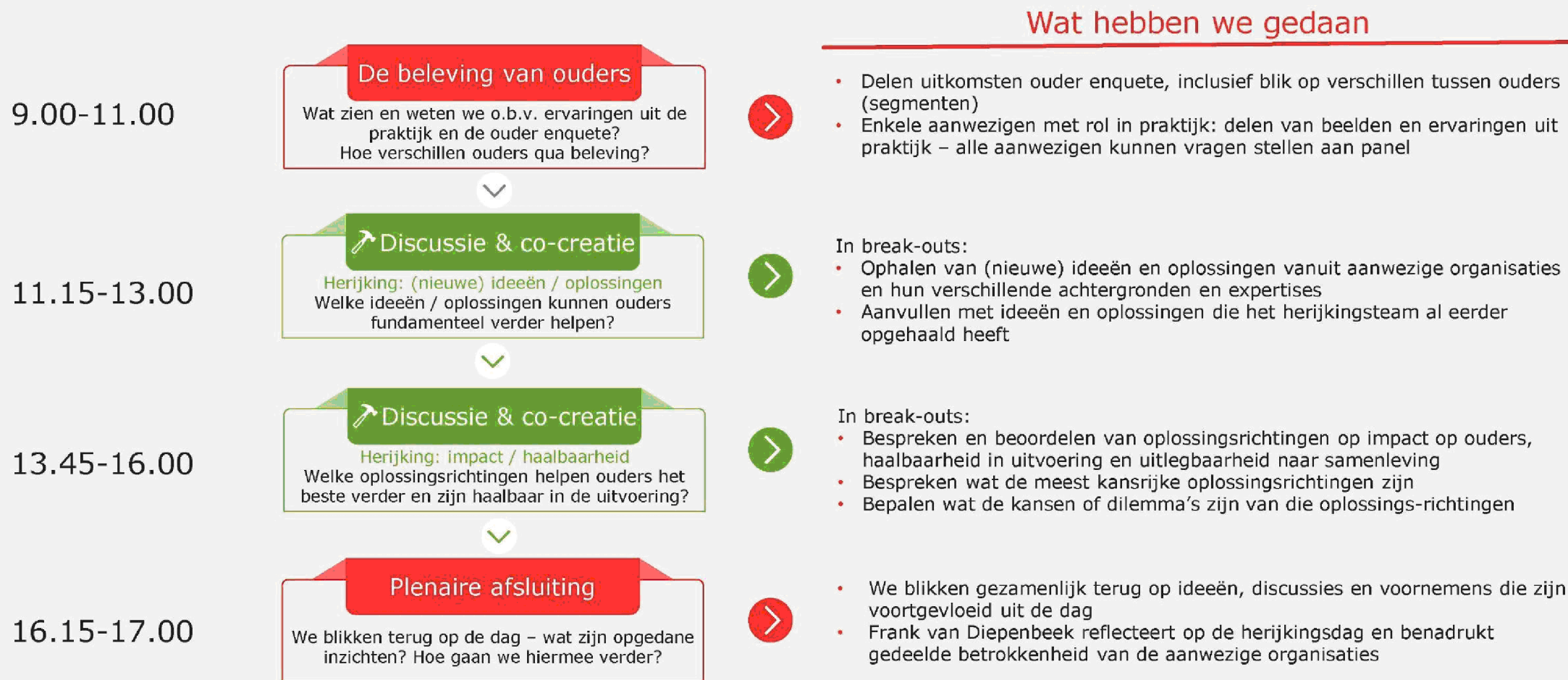
## 2 Gericht op de toekomst/verleden

Voor het herstel proces maakt de houding van ouders uit, zijn ouders nog veel bezig met wat er gebeurd is en nog volop bezig met de verwerking ervan of kunnen ze dit al meer loslaten en zijn ze vooral bezig met het vormgeven van de toekomst van henzelf en hun kinderen.





# Herijkingsdag op 7 oktober met ~80 deelnemers van betrokken (maatschappelijke) organisaties







# De herijking gaat verder in drie fases: beeldvorming, oordeelsvorming, besluitvorming

September

## Beeldvorming (~4 weken)

- Een **uitgebreid ouderonderzoek** met o.a. een enquête en oudergesprekken
- **Co-creatie** met de uitvoering, ouders en andere betrokken partijen – te zoeken naar mogelijke **oplossingen voor de belangrijkste kernproblemen**

Oktober

## Oordeelsvorming (~4 weken)

- **Oplossingen toetsen en aanscherpen** met ouders, uitvoering en andere betrokken partijen
- Een **samenhangende selectie van kansrijke verbeterideeën**: welke ideeën zijn in samenhang kansrijk, en wat valt af?

November

## Besluitvorming (~4 weken)

- **Gedragen en transparante besluitvorming** in de Kamer en in samenspraak met ouders en betrokken partijen
- Een **plan voor implementatie**, met waar mogelijk quick wins voor snelle implementatie



Toeslagen  
*Belastingdienst*



# agenda

## Bestuurlijk Overleg Herstel Toeslagen

---

Vergaderdatum en -tijd	25 oktober 2021, 19:30 - 20:30 uur
Vergaderplaats	Digitaal
Deelnemers	Minister voor Rechtsbescherming (vz), Staatssecretaris T&D, Staatssecretaris van SZW, <input type="text"/>

persoonsgegevens

---

### Agendapunten

- 1. Opening en mededelingen**
- 2. Vaststellen verslag**
- 3. Vaststellen Spuks**
- 4. Bespreken Kamerbrief aanvullende regelingen**
  - a. Inhoud aanvullende regelingen
  - b. Proces verzending aan de Kamer
- 5. Vooruitblik**
  - a. MCTH
  - b. Uitvoering en Herijking
- 6. Rondvraag**
- 7. Sluiting**

## Oplegnotitie

Valt buiten reikwijdte

### Ad. 5 Vooruitblik

*De leden van het Bestuurlijk Overleg worden gevraagd*

Valt buiten reikwijdte

Valt buiten reikwijdte

*eveneens worden zij gevraagd te reflecteren op de verdere samenwerking bij de uitvoering van de huidige herstelregelingen en bij de herijking.*

Valt buiten reikwijdte