

Rapportage

Commissie Werkelijke Schade

Oog voor mens en ruimhartiger herstel

April 2024



COMMISSIE
WERKELIJKE
SCHADE

Inhoud

Inleiding 3

- 1. Instellingsregeling CWS 7**
- 2. CWS 2.0 8**
- 3. Beleidskaders CWS 12**
- 4. Overige ontwikkelingen tot en met 1^e kwartaal 2024 15**

Bijlagen

- I. Overzicht huidige FTE's (uitgesplitst naar functie)*
- II. Overzicht huidige productie CWS (inclusief toelichting)*
- III. Organogram CWS 2.0*

Inleiding

De Commissie Werkelijke Schade (CWS) is in juni 2020 ingesteld door de staatssecretaris van Financiën. De CWS onderzoekt in individuele gevallen de werkelijke schade die een ouder door de problemen met de kinderopvangtoeslag heeft geleden.

Wet hersteloperatie toeslagen

Artikel 2.1, lid 3:

Aan een aanvrager van compensatie die aannemelijk maakt dat en in welke mate de door hem werkelijk geleden schade overeenkomstig het civiele schadevergoedingsrecht hoger is dan een bedrag als bedoeld in artikel 2.3, eerste tot en met zevende lid, wordt door de Dienst Toeslagen op aanvraag aanvullende compensatie voor de werkelijke schade toegekend.

Inmiddels zijn er naast de Commissie Werkelijke Schade ook twee andere routes beschikbaar voor gedupeerde ouders om de werkelijke schade vergoed te krijgen: de VSO-regieroute via het ministerie van Financiën en het traject van de Stichting Gelijkwaardig Herstel.

De CWS is een organisatie die in relatief korte tijd is opgebouwd, waarbij de context in die periode ook nog eens sterk is veranderd. De organisatie is gestart met de gedachte dat het zou gaan om een relatief klein aantal verzoeken van gedupeerde ouders (maximaal 100 aanvragen). Inmiddels gaat het om ruim 3.500 dossiers en dit aantal zal naar verwachting verder toenemen.

Per 1 oktober 2023 zijn er een nieuwe voorzitter (Jan van den Bos) en een directeur (Anneke van den Breemer) aangesteld. Ook is de rol van de commissie aangepast en is het aantal leden van de commissie teruggebracht naar 3 commissieleden (inclusief de voorzitter)¹.

De voorzitter en directeur hebben veel gesprekken gevoerd met stakeholders binnen en buiten de CWS. Zij hebben een organisatie aangetroffen die haar structuur werkende weg heeft ontwikkeld, zich steeds aanpassend aan nieuwe omstandigheden en aansturing. Een organisatie die niet stevig genoeg is (mede door de snelle groei) en die ondanks al het werk en goede bedoelingen is ingehaald door

¹ Zie hiervoor voetnoot 2.

de realiteit van het aantal verzoeken. De basis is onvoldoende op orde en dat maakt de CWS fragiel. Dat er lange tijd geen eigen huisvesting voor de CWS was, waardoor thuiswerken de norm is gebleven, heeft hierbij zeker niet geholpen. De aanpassingen in de structuur van de CWS en de samenstelling van de Commissie, waartoe het kabinet in september 2023 heeft besloten, zijn een eerste fundamentele wijziging geweest.

De signalen van buitenaf gaan met name over het verhogen en versnellen van het aantal adviezen en een gewenste, meer ruimhartige opstelling door de CWS.

Eén ding is volstrekt duidelijk: doorgaan op de huidige weg is geen optie. Voor werkelijke verandering is het nodig om het huidige patroon te doorbreken en nog meer fundamenteel andere keuzes te maken. Een herstart van de CWS. Dit zal niet eenvoudig zijn, maar wel noodzakelijk.

Het is van belang dat de gedupeerde ouders worden gezien en bejegend als slachtoffers van een systeem, dat zich kenmerkte door ongekend onrecht en geruïneerde levens tot gevolg heeft gehad. Het is aan de CWS om zich ten opzichte van deze ouders dienstbaar op te stellen. Om ze te helpen, op een zodanige manier dat de ouders zich (h)erkend voelen en zo goed en zo kwaad als dat gaat weer verder kunnen met hun leven. De CWS voert geen procedure op tegenspraak, maar wil naast de ouders staan. Waarbij de CWS zich realiseert dat financiële compensatie het leed slechts kan verzachten, maar niet meer ongedaan kan maken.

Een gewijzigde aanpak van de CWS krijgt extra urgentie in het licht van de conclusies die de Enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening trekt. Die commissie stelt in stevige bewoordingen dat “... de drie staatsmachten blind [zijn] geweest voor mens en recht, waardoor levens zijn vermorzeld. Het is pijnlijk dat juist het systeem van sociale zekerheid en toeslagen dat is bedoeld om mensen te ondersteunen, diezelfde mensen de vernieling in heeft geholpen.” Ook de conclusie dat de patronen die hieraan ten grondslag liggen tot op de dag van vandaag nog niet zijn doorbroken, benadrukt het belang van de opdracht van de CWS.

De voorzitter en directeur hebben al een aantal eerste stappen gezet om de nieuwe organisatie en werkwijze van de CWS, in het licht van de vernieuwde Instellingsregeling per 11 oktober 2023, vorm te geven. Omdat gaandeweg duidelijk is geworden dat er meer voor nodig is om een fundamentele wijziging tot stand te brengen, heeft de voorzitter daarnaast adviesbureau Berenschot gevraagd om een organisatiescan uit te voeren en aanbevelingen te doen om de organisatie te verbeteren en klaar te maken voor de toekomst. Het operationele doel daarbij is om het aantal afgeronde adviezen per week flink te verhogen.

Ook is duidelijk geworden dat vanuit oogpunt van ruimhartigheid en bejegening van de ouders de CWS haar beleidskaders tegen het licht moet houden. Hierbij wordt bekeken of (onderdelen van) het beleid, dat werkende weg ontwikkeld moest worden, ruimhartiger en eenvoudiger kan worden ingevuld.

Voor wat betreft de politieke opdracht om bij de hersteloperatie ruimhartig te werk te gaan, acht de CWS het (los van de eigen evaluatie) behulpzaam dat er op korte termijn ook een keten brede visie komt op het begrip ruimhartigheid, zodat dit in de verschillende routes voor aanvullende schade, met elk een eigen aanpak (naast de CWS ook de regieroute VSO en Stichting Gelijkwaardig Herstel), wel op een vergelijkbare manier wordt ingevuld.

Eén van de cruciale en noodzakelijke randvoorwaarden voor verbetering en versnelling, is dat de CWS over voldoende bevoegdheden beschikt. Alleen dan kan het management slagvaardig te werk gaan en kan er worden gezorgd voor een robuuste en flexibele organisatie. De CWS is op dit moment voor de ondersteunende PIOFACH-processen volledig afhankelijk van UHT/Belastingdienst/Toeslagen. Deze processen zijn dan ook niet (aan-) stuurbaar door de CWS. Dit zorgt er bijvoorbeeld voor dat de CWS niet zelf medewerkers kan inhuren, er geen inzicht is in de contracten (uren, tarief) van de medewerkers, maar ook niet in de daadwerkelijk gemaakte en gefactureerde uren. De CWS heeft geen eigen facilitaire voorzieningen en ook geen eigen budget. Ook hiervoor is de CWS afhankelijk van UHT. De CWS heeft in de afgelopen periode met UHT en het Ministerie van Financiën overleg gevoerd over een adequate toekenning van de noodzakelijke bevoegdheden en toedeling van middelen aan de CWS. Ten tijde van het uitbrengen van de onderhavige rapportage is dit overleg nog niet afgerond.

De CWS heeft vanaf oktober 2023 de samenwerking binnen de herstelketen geïntensiveerd. Uitgangspunt daarbij is om andere stakeholders tijdig te informeren en kennis en ervaring met elkaar uit te wisselen. Samen met UHT wordt gewerkt aan een meer gestroomlijnde adviesrelatie, met name op het gebied van de vergewisplicht. Met de Regieroute VSO, die ook de beleidskaders van de CWS tot uitgangspunt neemt, wordt gesproken over een intensievere samenwerking en mogelijk integratie. De Stichting Gelijkwaardig Herstel heeft in december 2023 een presentatie gegeven aan de CWS over hun werkwijze en aanpak. De CWS heeft dat in een eerder stadium andersom ook gedaan. De CWS verleent alle medewerking aan de pilot van de Stichting Gelijkwaardig Herstel en draagt in dat kader ook dossiers over.

De onderhavige rapportage gaat verder in op de bovenstaande punten. Hiermee geeft de CWS invulling aan het bepaalde in artikel 8 lid 2 van de Instellingsregeling. Het verslag is in de fase waarin de CWS zich op dit moment bevindt niet bedoeld als een gewoon evaluatieverslag, maar als een rapportage en verbeterplan met het oog op de voorgenomen veranderingen. De Staatssecretaris zal periodiek over de voortgang van de voorgenomen veranderingen worden geïnformeerd.

1. Instellingsregeling CWS

In september 2023 heeft het kabinet besloten om aanpassingen door te voeren in de structuur van de CWS en de samenstelling van de Commissie. Hiermee is een effectievere samenwerking beoogd, die nodig is voor het inlopen van de achterstanden. Deze wijzigingen hebben een behoorlijke impact op de organisatie en de medewerkers van de CWS.

Op 11 oktober 2023 is een vernieuwde Instellingsregeling Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade (de “Instellingsregeling”) in werking getreden. Hierin is vastgelegd dat de CWS een adviseur is in de zin van artikel 3.5 van de AwB.

Met de vernieuwde Instellingsregeling is het aantal commissieleden teruggebracht van acht naar drie commissieleden (inclusief de voorzitter) en is er een nieuwe werkwijze. De commissieleden zijn niet langer op dossierniveau betrokken bij de adviezen. De adviezen worden door de CWS-organisatie voorbereid, inclusief het voeren van de toelichtingsgesprekken met de ouders. De adviezen worden vervolgens door de commissieleden in een periodieke commissievergadering vastgesteld. De commissieleden zijn als zodanig eindverantwoordelijk voor de inhoud van de adviezen. Naast de verantwoordelijkheid voor de adviesprocedure blijven de commissieleden ook verantwoordelijk voor de (doorontwikkeling van de) beleidskaders van de CWS.

De commissie bestaat tijdelijk uit de voorzitter en twee andere leden². De commissie zal in vaste samenstelling bestaan uit in ieder geval 3 en maximaal 5 commissieleden.

² Thans drie commissieleden, omdat een 4^e commissielid wegens langdurige ziekte niet kan deelnemen.

2. CWS 2.0

2.1 Organisatieadvies Berenschot

Omdat in de periode vanaf 1 oktober 2023 gaandeweg duidelijk is geworden dat er meer nodig is om tot fundamentele verandering te komen, heeft de voorzitter van de CWS adviesbureau Berenschot in december 2023 gevraagd om een organisatiescan uit te voeren en de CWS te adviseren hoe zij haar missie, namelijk het bijdragen aan het herstel door de schade van de gedupeerde ouders te erkennen, kan realiseren. Berenschot heeft haar rapport met aanbevelingen in maart 2024 aan de CWS opgeleverd. De kern van het rapport van Berenschot is dat een herontwerp en een hercontractering dient plaats te vinden. Concreet houdt dit het volgende in: het (her)inrichten van de structuur en werkprocessen van de CWS, zodanig dat het mogelijk is om veel sneller en ruimhartiger meer adviezen af te ronden. Hiervoor is het nodig dat de CWS wordt omgevormd naar een productieorganisatie met hoogwaardige professionals. Er moet een herstart worden gemaakt, om oude patronen en cultuur binnen de CWS te doorbreken. De inhoud van het rapport en de conclusies van Berenschot worden door het management van de CWS onderschreven. De CWS wil en moet een nieuwe start maken.

Cruciale randvoorwaarden om een herstart te kunnen realiseren, zijn de noodzakelijke bevoegdheden en faciliteiten voor de CWS (zie paragraaf 2.2 hierna) en uiteraard dat de CWS over voldoende personele bezetting beschikt en kan blijven beschikken. Ook de ontwikkelingen rondom het UHT/ouderdossier zijn hiervoor van belang, aangezien het voor de procedure bij de CWS essentieel is dat ouders zo vroegtijdig mogelijk over hun dossier kunnen beschikken.

Een ruimhartiger en eenvoudiger beleidskader (zie paragraaf 3 hierna) zal ook bijdragen aan versnelling en verbetering.

De CWS moet in de bejegening meer oog hebben voor de ouders als slachtoffer en zich dienstbaar opstellen. Contact met en begrip voor de ouders wordt belangrijker.

Het toelichtingsgesprek (of intakegesprek) met de ouders zal eerder in het proces plaatsvinden. De CWS gaat de ouders pro-actiever informeren over de mogelijkheden en onmogelijkheden van aanvullende schadevergoeding, waardoor de ouders op voorhand een reëel beeld kunnen krijgen van de mogelijke uitkomst van hun verzoek. Het uiteindelijke advies zelf wordt door de CWS toegelicht en

besproken met de ouder, waarbij kan worden gekeken of het advies voor de ouder begrijpelijk is en daarbij kunnen eventuele onvolkomenheden direct worden gecorrigeerd.

De CWS is al bezig om het verzoekformulier, waarmee ouders een verzoek bij de CWS kunnen indienen, te vereenvoudigen. Het bestaande formulier is zeer uitgebreid. De bedoeling hiervan was om de ouders meer “bij de hand te nemen”. Echter, in de praktijk bleek dit formulier niet het gewenste effect te hebben. De CWS gaat ouders die daar behoefte aan hebben ook aanbieden om het verzoekformulier (geheel of gedeeltelijk) samen in te vullen.

De CWS gaat regieteams inrichten, die de contacten met de ouders onderhouden en verantwoordelijk worden voor het voorbereiden, monitoren en afhandelen van de verzoeken. De CWS gaat daarnaast werken met behandelteams voor meer eenvoudige dossiers en gespecialiseerde teams gericht op complexe schadeposten, zoals bijvoorbeeld inkomensschade en medische schade. Hierdoor kan een advies sneller en efficiënter worden geschreven. Dit vraagt van de medewerkers een meer pragmatische aanpak, meer gericht op output en op de snelle afhandeling van adviezen, dan op juridische perfectie. De CWS streeft er hierbij ook naar om de adviezen te verkorten. Dit betekent voor de medewerkers een omslag in het denken en het werk, en een aanpassing van de huidige cultuur. De medewerkers zijn straks aanspreekbaar op doorlooptijden en kwaliteit van een advies en er zijn normen voor de (gemiddelde) behandelduur van de verschillende processen.

De CWS heeft sinds december 2023 voor het eerst een eigen kantoorruimte aan de Orteliuslaan 1000 in Utrecht. Aangezien de CWS lange tijd niet over voldoende eigen huisvesting heeft kunnen beschikken, is volledig thuiswerken binnen de CWS (te) lang de norm gebleven. Teneinde de onderlinge samenwerking te bevorderen, wordt het vanaf 1 mei 2024 voor alle medewerkers van de CWS verplicht om minimaal twee dagen per week naar kantoor te komen.

De huidige bezetting van de CWS (uitgesplitst naar functie) en productiecijfers zijn weergegeven in Bijlage I en II bij dit verslag. De belangrijkste oorzaken voor het achterblijven van het aantal adviezen tot en met het 1^e kwartaal van 2024 zijn de volgende:

- complexiteit van het beleid;
- instroom en inwerken van een groot aantal nieuwe medewerkers vanaf de zomer 2023;

- wijzigingen in de structuur en werkwijze van de Commissie en het secretariaat per oktober 2023 en daarmee gepaard gaande onrust binnen de organisatie;
- beperkende randvoorwaarden.

De CWS streeft ernaar om de nieuwe organisatie 15 mei 2024 te hebben staan. De organisatie van de CWS zal er dan uit zien zoals weergegeven in Bijlage III. Door een combinatie van voldoende noodzakelijke bevoegdheden, een ruimhartiger en eenvoudiger beleid en de hierboven genoemde organisatorische aanpassingen is het de ambitie van de CWS om vanaf het 3e kwartaal van 2024 de huidige eigen behandeltijd van de adviezen te halveren naar gemiddeld 6 maanden en daarmee de productie substantieel te verhogen.

2.2 Bevoegdheden en faciliteiten

Om de geambieerde groei te kunnen realiseren, heeft de CWS een adequate toekenning van noodzakelijke bevoegdheden en faciliteiten nodig. De CWS heeft hier de afgelopen periode overleg over gevoerd met UHT en het Ministerie van Financiën. Ten tijde van het uitbrengen van de onderhavige rapportage is dit overleg nog niet afgerond.

2.2.1 Bevoegdheden

Zoals in de inleiding is vermeld, heeft de CWS voldoende bevoegdheden nodig in het kader van de PIOFACH-processen. Het gaat hierbij onder meer om het zelfstandig sturing kunnen geven aan organisatieontwikkeling, personeel, inkoop en aanbesteding.

2.2.2 Faciliteiten

Huisvesting

De CWS heeft behoefte aan permanente huisvesting voor de bezetting van de medewerkers. Dit betekent dat er voldoende werkplekken en overlegruimtes moeten zijn. Daarnaast is er behoefte aan (meer) zalen waar toelichtings-/ intakegesprekken gevoerd kunnen worden met de ouders. Deze locaties moeten goed bereikbaar zijn met het openbaar en eigen vervoer.

ICT

De CWS beschikt over een eigen zaakstelsel (M-Files). Daarvoor is het zeer gewenst dat de werkplekken op de eigen locatie beschikken over dubbele beeldschermen en toetsenborden. Essentieel is ook een goede wifiverbinding in het gebouw. Daarnaast is een extra medewerker vereist die dagelijks assistentie kan verlenen bij IT-vragen.

HRM

Het is voor de CWS van cruciaal belang om te kunnen (en blijven) beschikken over voldoende gekwalificeerd personeel. Daartoe is het belangrijk dat er ruimte gecreëerd wordt om op het gebied van HR in afstemming met het Ministerie van Financiën af te kunnen wijken van de rijksregels inzake de Wet DBA. Het gaat er om dat er in de werkorganisatie van de CWS noodzakelijkerwijs wordt gewerkt met ZZP'ers. Zoals het er nu naar uitziet, zou op basis van de bestaande regels het verlengen van contracten van de huidige medewerkers niet mogelijk zijn. Dat betekent zo goed als zeker dat ervaren medewerkers zullen gaan vertrekken. Er kan vooralsnog geen nieuwe instroom plaatsvinden, omdat er alleen vaste krachten of gedetacheerden in dienst van detacheringsbureaus geworven kunnen worden. Hiertoe heeft de CWS een Organisatie- en Formatieplan nodig, een beschrijving van de functies en een bijbehorende schaalindeling. Hoewel hieraan gewerkt wordt, is dit nog niet gerealiseerd. Dat maakt dat er geen nieuwe instroom kan plaatsvinden. Dit betekent een groot risico voor de continuïteit van de CWS.

Financiën

Om te kunnen sturen op kosten en uitgaven, is het noodzakelijk dat de CWS beschikt over een eigen budget en een eigen mandaat om uitgaven te doen.

3. Beleidskaders CWS

Zoals eerder in dit verslag is aangegeven, moet de CWS vanuit oogpunt van ruimhartigheid en bejegening van de ouders haar beleidskaders tegen het licht houden. Hierbij wordt bekeken of (onderdelen van) het beleid ruimhartiger en eenvoudiger kan worden ingevuld.

De bestaande wettelijke opdracht aan de CWS luidt als volgt:

Wet hersteloperatie toeslagen

Artikel 2.1, lid 3:

Aan een aanvrager van compensatie die aannemelijk maakt dat en in welke mate de door hem werkelijk geleden schade overeenkomstig het civiele schadevergoedingsrecht hoger is dan een bedrag als bedoeld in artikel 2.3, eerste tot en met zevende lid, wordt door de Dienst Toeslagen op aanvraag aanvullende compensatie voor de werkelijke schade toegekend.

Naast dit wettelijke beoordelingskader, is vanuit de politiek de opdracht meegegeven om de verzoeken om aanvullende schade ruimhartig te beoordelen. Door de politiek is geen concrete invulling gegeven aan het begrip ruimhartigheid en hoe dit door de CWS moet worden toegepast. Dit is lastig voor de CWS, die de opdracht heeft om een juridisch beoordelingskader toe te passen, zoals dat is vastgelegd in artikel 2.1 lid 3 Wet hersteloperatie toeslagen. Ruimhartigheid is namelijk een breed begrip en raakt meerdere aspecten van de procedure bij de CWS. Zo ziet ruimhartigheid niet alleen op de wijze waarop de CWS schades van ouders beoordeelt, maar ook op de manier waarop de CWS oog heeft voor de gedupeerde ouder. Van ouders wordt gevraagd om een (concrete) onderbouwing van de schade, die vaak volgt uit traumatische ervaringen van jaren geleden. Het reconstrueren hiervan is voor veel ouders emotioneel zwaar en ook met ondersteuning van een gemachtigde een bijzonder lastige opgave.

In de adviezen die de CWS tot nu toe heeft afgerond, is zeker gestreefd naar ruimhartigheid. De CWS ziet het echter als haar plicht om bij de huidige evaluatie ook na te gaan of en hoe de CWS ouders nog meer kan ondersteunen in het herstel, en of er mogelijkheden zijn voor een nog meer ruimhartige koers van de CWS. De CWS neemt in het kader van deze evaluatie ook aanbevelingen over uit het rapport *Blind voor mens en recht*.

Het onderzoek naar het oorzakelijke verband tussen de problemen met de kinderopvangtoeslag en de schade is het meest complexe en tijdrovende onderdeel van het proces bij de CWS. Bovendien zijn vragen hierover aan de ouder vaak belastend en kan het overkomen als wantrouwen tegen de ouder. Om die reden is het van belang om het onderzoek naar het oorzakelijke verband te vereenvoudigen. Het verhaal van de ouder moet centraal staan en een onderzoek (zonder aanleiding) dat is gebaseerd op waarheidsvinding past niet in de procedure die de CWS nastreeft. Het verhaal van de ouder moet het uitgangspunt vormen, zolang dat verhaal op voorhand geen vragen oproept en niet in strijd is met de informatie in het dossier van UHT (dus: uitgaan van aannemelijkheid, tenzij ...). De ouder moet in geval van twijfel het voordeel van de twijfel krijgen.

De aannemelijkheid kan op basis van de beschikbare feiten en documenten vaak niet zonder enige twijfel worden vastgesteld, maar gelet op de ruimhartige benadering van de CWS niettemin voldoende aanleiding geven om onderdelen van de geleden schade positief te betrekken bij de vaststelling van (in ieder geval) de immateriële schade door de CWS.

De tijdlijn waarin de problemen met de kinderopvangtoeslag zich afspeelden voor de ouder, de overige feiten en omstandigheden die volgen uit het dossier van de CWS en de hoogte van de schade bevatten in veel gevallen voldoende aanknopingspunten voor een marginale aannemelijkheidstoets, om zo snel en eenvoudig tot een beslissing over het oorzakelijke verband te komen. De CWS wil deze marginale aannemelijkheidstoets in meer gevallen gaan toepassen, vooral bij kleinere schadebedragen (tot bijvoorbeeld € 2.500 per schadepost).

Een ander concreet voorbeeld is dat de CWS vervangende opvangkosten (een veelvoorkomende schadepost van ouders) gemakkelijker wil gaan toewijzen en dus aannemelijk achten, indien deze kosten passen in de tijdlijn van het dossier en het verhaal van de ouder, en de ouder in de betreffende periode recht had op kinderopvangtoeslag. Deze post kan dan door de CWS worden toegewezen, zonder nader onderzoek of aanvullende stukken van de ouder.

Als een concrete schadeberekening van de ouder ontbreekt of de CWS daarvan afwijkt, zal de schade van de ouder in nog meer gevallen op een ruimhartige manier worden begroot.

Uit aanbeveling 3 van het rapport *Blind voor mens en recht* volgt dat een overheid de burger dient te begeleiden bij een aanvraag, in plaats van te oordelen dat een formulier fout of onvolledig is ingevuld. De CWS kan de ouder meer begeleiden bij

het in- en aanvullen van het verzoekformulier. Ouders hebben bovendien, op het moment dat zij een verzoek indienen bij de CWS, nog niet de beschikking over het dossier van UHT. Daarom is het essentieel dat de CWS ouders (en gemachtigden) meer begeleidt bij het reconstrueren van de werkelijke schade, als gevolg van de problemen met de kinderopvangtoeslag, door gerichte open vragen te stellen en vooral te luisteren naar het verhaal van de ouder. Een intakegesprek is het meest geschikte moment om ouders te ondersteunen bij het reconstrueren van de werkelijke schade. Daarnaast gaat de CWS het contact met de ouders intensiveren en persoonlijker maken. Uit het rapport *Blind voor mens en recht* volgt ook dat een overheidsorganisatie oog moet hebben voor mensen en persoonlijk contact mogelijk moet maken.

Naast de hierboven genoemde (deel-) onderwerpen kijkt de CWS momenteel ook nog naar andere onderdelen van het beleid, zoals bijvoorbeeld een gemiste waardestijging bij gedwongen verkoop van de eigen woning en de mogelijkheid om in meer gevallen te gaan werken met forfaitaire bedragen. Voorbeelden hiervan zijn een vast rentepercentage voor kosten van leningen en vaste bedragen voor reis- en verletkosten.

De CWS hecht eraan om op te merken dat zij in alle gevallen uiteraard wel zorgvuldig zal blijven beoordelen of een ouder daadwerkelijk recht heeft op aanvullende schadevergoeding.

Voor de CWS is haar eigen evaluatie leidend. Los daarvan acht de CWS het behulpzaam dat er op korte termijn ook een keten brede visie komt op het begrip ruimhartigheid, zodat dit in de verschillende routes voor werkelijke schade (naast de CWS ook de Stichting Gelijkwaardig Herstel en de Regieroute VSO) op een vergelijkbare manier wordt toegepast.

Hetzelfde geldt voor de vraag of, hoe en door wie de forfaitaire bedragen voor werkelijke aanvullende schade in de definitieve compensatiebeschikking van UHT en het zogenaamde “Catshuissurplus” (aanvulling tot € 30.000) moeten worden verrekend.

4. Overige ontwikkelingen tot en met 1e kwartaal 2024

In de verslagperiode (juli 2023 tot en met maart 2024) hebben met betrekking tot de CWS voor het overige de volgende vermeldenswaardige gebeurtenissen plaatsgevonden.

4.1 (Tijdelijke) huisvesting

Zoals eerder in dit verslag is vermeld, beschikt de CWS sinds december 2023 voor het eerst over een eigen (tijdelijke) kantoorruimte aan de Orteliuslaan 1000 in Utrecht, die aan de CWS 40 werkplekken biedt. Dit is een goede stap ten opzichte van de oude situatie, waarbij de CWS slechts de beschikking had over twee ruimtes in Rijkskantorengedouw De Knoop.

Het nadeel van de Orteliuslaan 1000 is dat het aantal werkplekken beperkt is gezien de totale populatie van de CWS, er maar beperkt overleg ruimtes beschikbaar zijn en het kantoor (vanaf Utrecht CS) suboptimaal bereikbaar is met het openbaar vervoer. Vandaar dat de CWS ook de huisvesting aan het evalueren is (zie ook paragraaf 2.2.2 hiervoor).

4.2 Pilot voorleggen advies aan de ouders

De CWS is sinds kort gestart met een pilot, waarbij het concept-advies voordat dit naar UHT wordt gestuurd eerst aan de ouders wordt voorgelegd en toegelicht. Daarbij kan worden gekeken of het advies voor de ouder begrijpelijk is en kunnen eventuele onvolkomenheden worden gecorrigeerd voor het advies naar UHT wordt gestuurd. Deze pilot wordt in het tweede kwartaal van 2024 geëvalueerd. Na de evaluatie wordt beoordeeld of deze werkwijze breder kan worden toegepast.

4.3 Verkort proces

In het vierde kwartaal van 2023 is de CWS gestart met een analyse van de wachtrij om zo onderscheid te kunnen maken tussen relatief eenvoudige en meer complexe dossiers. Relatief eenvoudige dossiers vergen minder behandeltijd en kunnen sneller worden afgehandeld. Het werkproces van de CWS is hierop aangepast. Gestart wordt met een intakegesprek, waarin geluisterd wordt naar het verhaal van de ouder en om aanvullende informatie kan worden gevraagd. De behandeling start meteen na het gesprek, waarmee de wachttijd en daarmee de totale behandeltijd sterk kunnen worden teruggebracht. Het gesprek met de ouder meteen bij aanvang van de behandeling zal ook bij de behandeling van meer complexe dossiers worden toegepast. Het bij de start van de behandeling ontmoeten en luisteren naar het verhaal van de ouders leidt tot meer begrip bij de behandeling van alle dossiers.

4.4 Inzet ervaringsdeskundige

In overleg met de Oudercommissie heeft de CWS besloten om vaker ervaringsdeskundigen in te zetten. Als eerste project beoordelen ervaringsdeskundigen de website van de CWS, om te bekijken of die voor ouders de juiste informatie bevat en of de website voldoende gebruiksvriendelijk en begrijpelijk is voor de ouders. Ook het gewijzigde adviesproces van de CWS zal met de ervaringsdeskundigen worden gedeeld.

4.5 Onderzoek Audit Dienst Rijk

Op 7 juli 2023 heeft de Vaste Kamercommissie voor Financiën verzocht om een onderzoek uit te laten voeren door de Audit Dienst Rijk (ADR) naar de behandeling van zwaar getroffen ouders door de UHT en de CWS. De CWS heeft medewerking verleend aan dit onderzoek door dossiers beschikbaar te stellen en er zijn op meerdere momenten interviews afgenomen met het management en medewerkers van de CWS. Het rapport van de ADR is op 13 februari 2024 door de Staatssecretaris naar de Tweede Kamer gestuurd.

4.6 Brief aan de NOvA

Voor ouders is het belangrijk dat zij bij het indienen van hun verzoek bij de CWS kosteloze bijstand kunnen krijgen van een onafhankelijke advocaat. De CWS hecht zeer aan de samenwerking met deze gemachtigden. In september 2023 heeft de CWS een bijdrage geleverd aan een bijeenkomst van de OSR, waarbij aan gemachtigden tekst en uitleg is gegeven over de procedure en het beleid van de CWS, en hoe de gemachtigden daarbij in het belang van de ouders een rol kunnen spelen. Helaas moet de CWS tot nu toe concluderen dat de rechtsbijstand aan gedupeerde ouders in veel gevallen niet optimaal is. Dit is eerder al besproken met de deken en de CWS heeft hier in een brief van 18 maart 2024 aan de Nederlandse Orde van Advocaten opnieuw aandacht voor gevraagd.

4.7 Zienswijze ex-partnerregeling

Om in kaart te brengen onder welke voorwaarden en op welke termijn gestart kan worden met de uitvoering van de schaderegeling voor ex-toeslagpartners, is DG Toeslagen en UHT verzocht een uitvoeringstoets uit te brengen. In dat kader is de CWS gevraagd een zienswijze te geven waar in ieder geval de volgende onderdelen moeten worden meegenomen: de gegevens die CWS nodig heeft van UHT om de schade te kunnen vaststellen, de raakvlakken en verschillen met het vaststellen van de werkelijke schade van de gedupeerde KOT-aanvrager en de benodigde capaciteit om de schaderegeling te kunnen uitvoeren. Hierbij heeft de CWS ook verwachte knelpunten benoemd die worden voorzien bij de uitvoering van de ex-partner regeling.

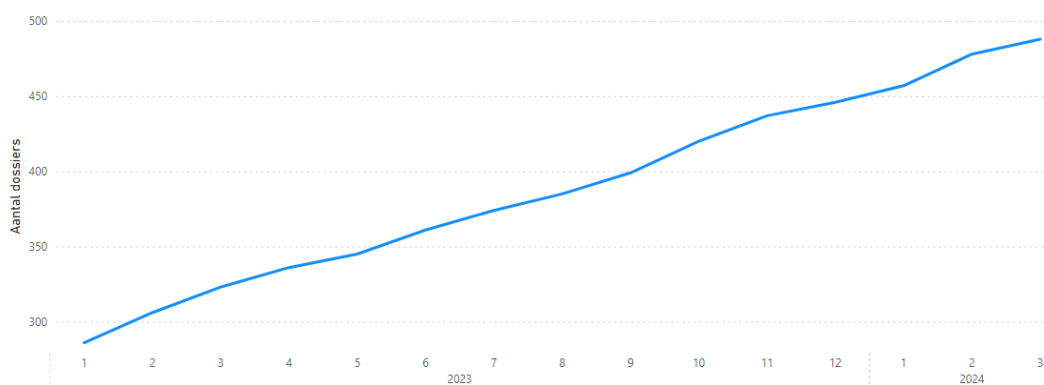
Bijlage I : Overzicht huidige FTE's CWS

Functie	FTE
Screeningsjurist	16,0
Secretaris	43,0
Project ondersteuner	5,5
Teamleider	2,0
Programma manager	1,0
Stafjurist	5,6
Communicatie adviseur	1,0
Coördinerend secretaris	4,8
Totaal	78,9

Bijlage II: Overzicht huidige productie CWS

Aantal afgeronde dossiers:

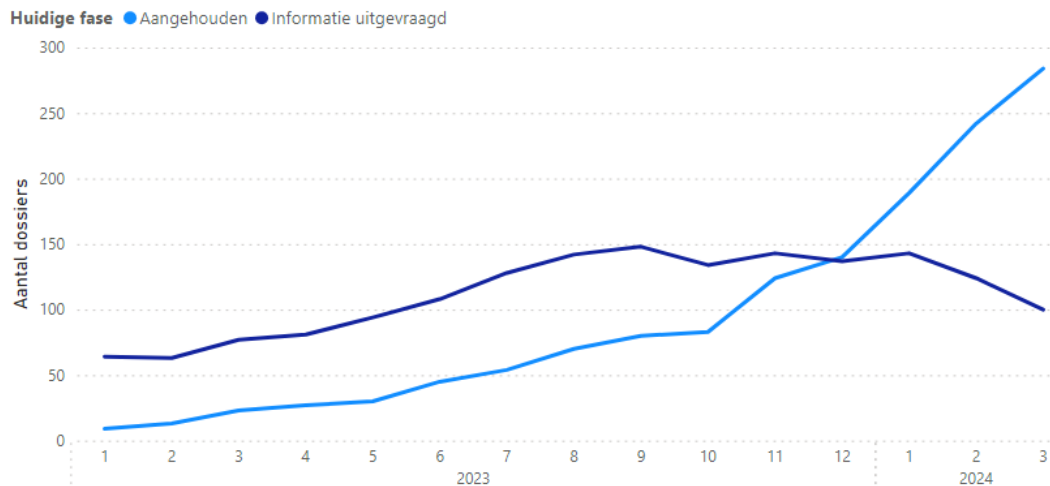
Onderstaande grafiek toont per maand het aantal afgeronde dossiers. Een dossier is afgerond als er een definitief advies gegeven is aan UHT. Op een definitief advies is bezwaar mogelijk.



Aantal aangehouden dossiers en dossiers waar gewacht wordt op aanvullende informatie tijdens screeningsfase:

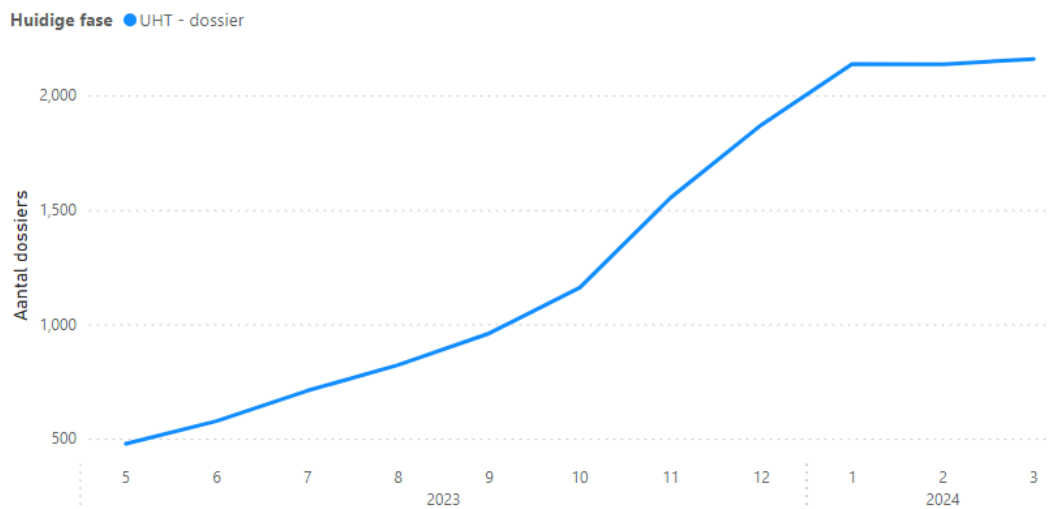
Onderstaande grafiek toont per maand het gemiddelde aantal dossiers dat:

- Aangehouden is vanwege bijvoorbeeld bezwaar, de keuze van een ouder om de 'SGH-route' te volgen of specifieke omstandigheden van de ouder die om aanhouden vragen.
- Wacht op informatie van de ouder of UHT, die nodig is voor advisering over het verzoek.



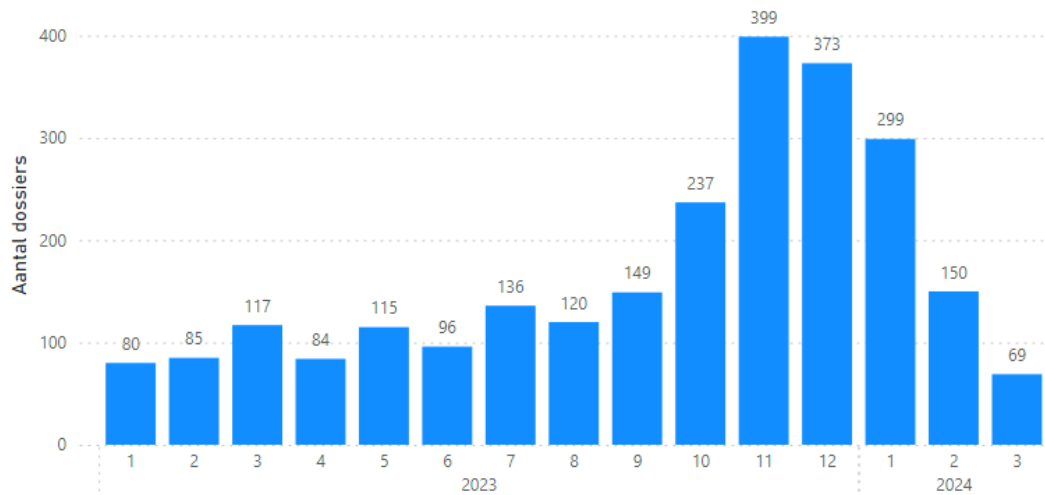
Dossiers waarvoor UHT dossiers samenstelt:

Onderstaande grafiek toont per maand het gemiddelde aantal dossiers waarvan de CWS aan UHT het dossier van de betreffende ouder heeft opgevraagd en nog niet ontvangen heeft. (De waarde is sinds mei 2021 meetbaar)

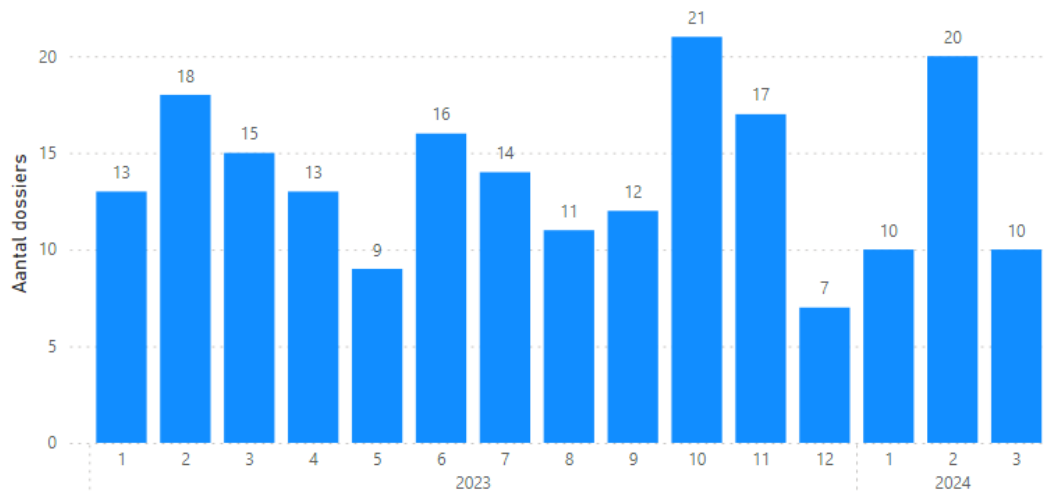


Instream van verzoeken:

Onderstaand diagram toont per maand de instroom van verzoeken bij de CWS.

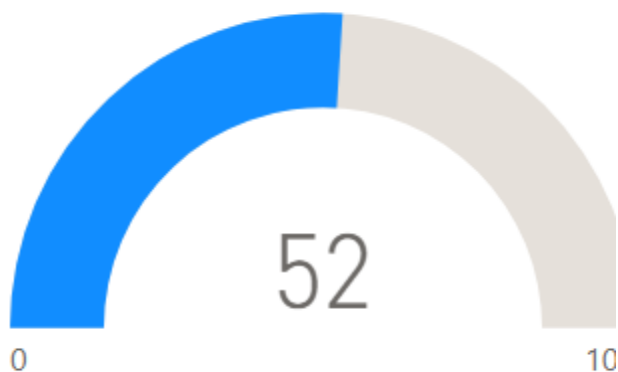
**Uitgaande adviezen:**

Onderstaand diagram toont per maand de afgegeven adviezen van de CWS.



Aantal afgeronde addenda adviezen/ adviezen op bezwaar (1-4-2024)

Onderstaand diagram toont het aantal additionele adviezen dat de CWS heeft gegeven op bezwaren op UHT beschikkingen op basis van een CWS advies.

**Gemiddelde doorlooptijd addendum advies / advies op bezwaar (1-4-2024)**

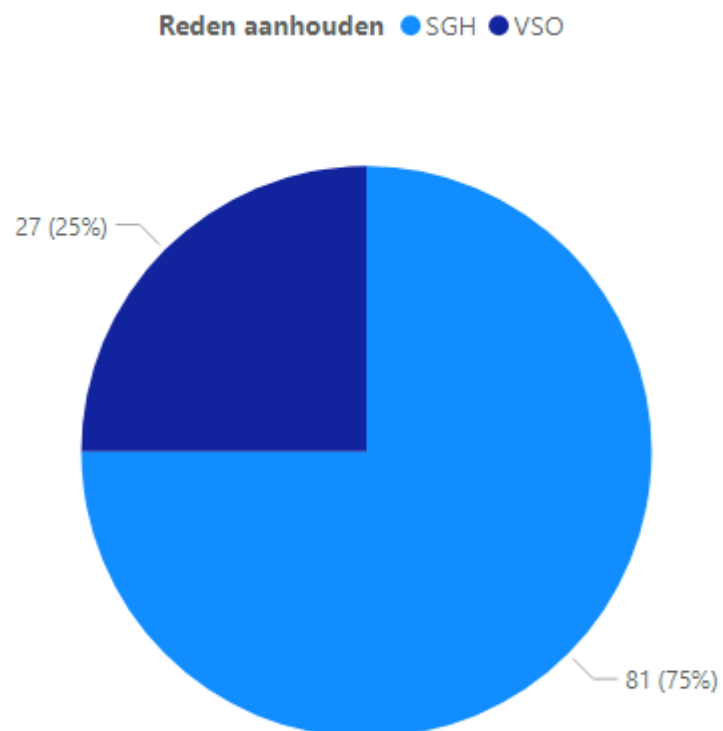
Onderstaand diagram toont de gemiddelde doorlooptijd (in dagen) van additionele adviezen die de CWS heeft gegeven op bezwaren op UHT beschikkingen op basis van een CWS advies.



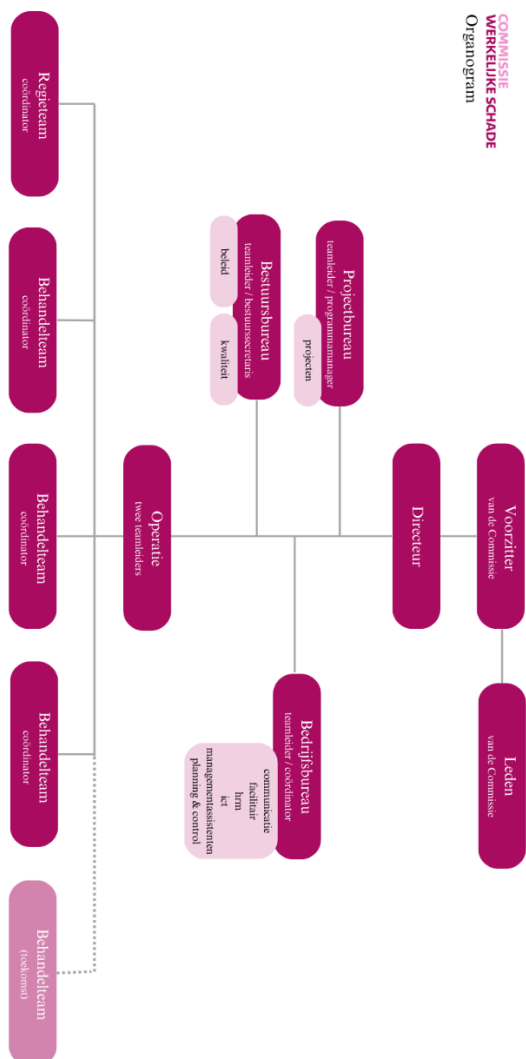
Aangehouden en ingetrokken dossiers met reden SGH of VSO (d.d. 1-4-2024):

Onderstaand diagram toont het totaal aantal dossiers dat:

- Aangehouden is met als reden de keuze voor de route van SGH of een VSO; of
- Ingetrokken is en in het verleden is aangehouden met als reden de keuze voor de route van SGH of een VSO.



Bijlage 3: Organogram CWS 2.0



Commissie Werkelijke Schade

www.werkelijkeschade.nl

contact@schadedoortoeslagen.nl

Antwoordnummer 51259

3501 WB UTRECHT

April 2024