



Toeslagen
Ministerie van Financiën

**Tussentijds concept – onder voorbehoud
van besluitvorming, formele communicatie
naar de Kamer volgt volgende week**

Herijking aanpak hersteloperatie toeslagen

Technische briefing Tweede
Kamer, 25 november



Agenda

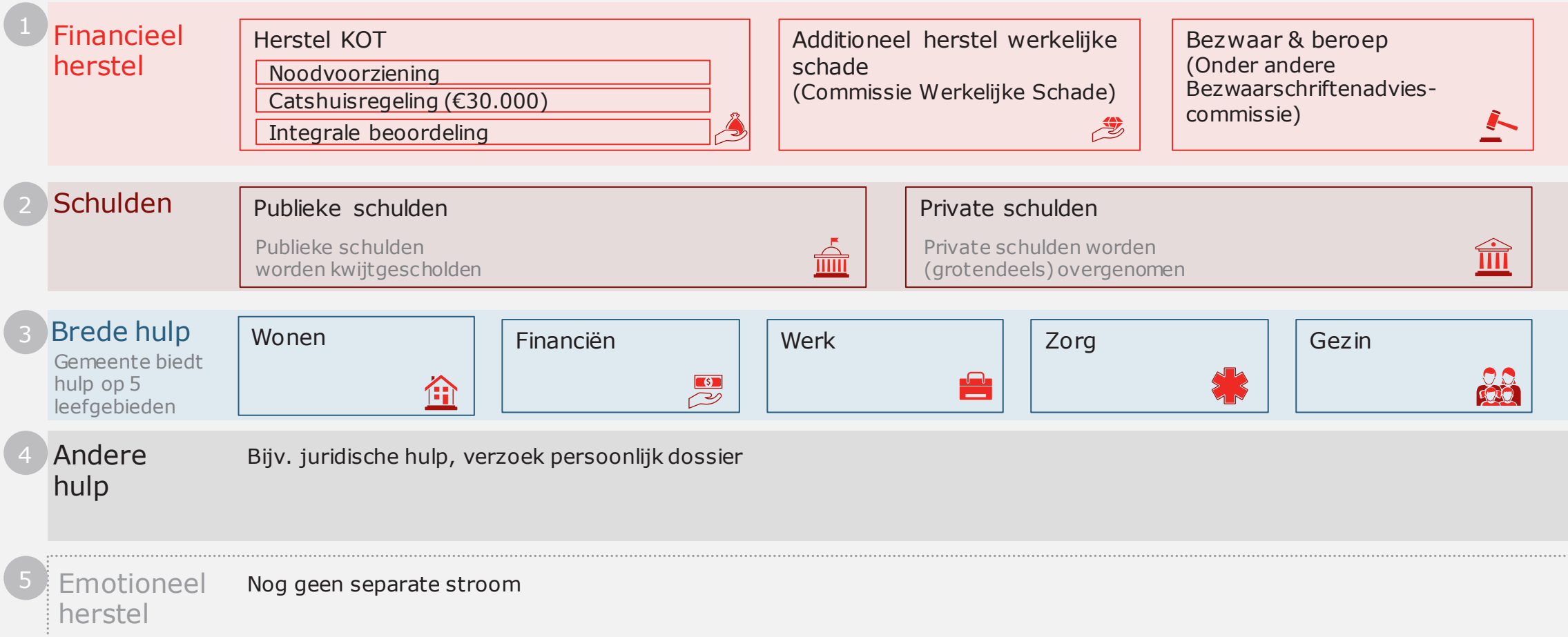
- A) Aanleiding en ambitie van de herijking
- B) Proces van de herijking
- C) Opbrengsten van de herijking
- D) Vervolg



Agenda

- A) Aanleiding en ambitie van de herijking
- B) Proces van de herijking
- C) Opbrengsten van de herijking
- D) Vervolg

Herstel bestaat nu uit vier gescheiden stromen: 1) financieel herstel, 2) aanpak van schulden, 3) brede hulp en 4) andere hulp



Doel van de herijking is om opties voor verbetering en versnelling te onderzoeken



Verbetering

- De focus van de hersteloperatie lag in eerste instantie vooral op financieel herstel
- Emotioneel herstel, brede hulp en ouderbeleving zijn minstens zo belangrijk
- Daarom zijn opties voor verbetering onderzocht



Versnelling

- Hersteloperatie startte ~2 jaar geleden en leek toen bedoeld voor duizenden ouders
- Nu hebben bijna 50.000 burgers zich gemeld, waardoor herstelproces nog lang kan duren
- Daarom zijn opties voor versnelling onderzocht



Agenda

- A) Aanleiding en ambitie van de herijking
- B) Proces van de herijking
- C) Opbrengsten van de herijking
- D) Vervolg

Rijk en gemeenten voeren gezamenlijk herijking uit in vijf stappen

Twee herijkingsdagen met ieder ~75 deelnemers van vele betrokken organisaties



Hier staan we nu

We spraken met ouders om te begrijpen wat hun behoeften zijn voor herstel



- De ouder staat centraal tijdens de gehele herijking – we gingen samen met ouders aan de slag
- We spraken ouders in co-creatiesessies door heel Nederland
 - 8 diepte-interviews van 60-90 minuten
 - 10+ co-creatiesessies georganiseerd met ~4-6 ouders per sessie op verschillende locaties in Nederland
 - 1 digitale sessie met ouders in het buitenland
 - Sessies met individuele ouders met nieuwe ideeën
- We interviewden meer dan 1000 ouders, door middel van telefonische/online enquêtes van gemiddeld ~60 minuten
- We hebben onze ideeën op doorlopende basis met ouders getest, in validatie-sessies en op twee herijkingsdagen

We spraken binnen het Rijk, gemeenten en maatschappelijke organisaties

24 individuele gemeenten waren aanwezig bij de herijkingsdagen



Vele organisaties betrokken bij de herijking

Illustratief – niet uitputtend



... en anderen



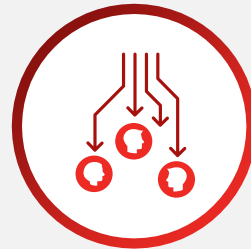
Agenda

- A) Aanleiding en ambitie van de herijking
- B) Proces van de herijking
- C) Opbrengsten van de herijking
- D) Vervolg

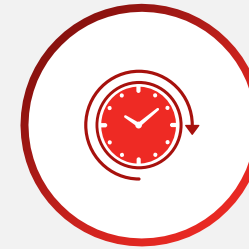
We bespreken de opbrengsten vandaag in drie stappen



We hebben belangrijke inzichten opgedaan over de behoeften van ouders



We hebben op basis hiervan een beter herstelproces ontworpen dat invulling geeft aan die behoeften



We hebben opties onderzocht om het herstelproces te versnellen. We zien twee opties om verder uit te werken



Ouders zijn ontevreden over het herstelproces

Waar zijn ouders ontevreden over?



Ouders voelen zich onvoldoende gezien en erkend in hun persoonlijke situatie

6/10

Zes op de tien ouders ervaart problemen op één van de vijf leefgebieden; één derde op meer dan drie gebieden



Helft van de ouders lijkt baat te hebben bij brede hulp, maar slechts een vijfde ontvangt deze hulp



Ouders ervaren wantrouwen in het proces



Ouders (>60%) hebben (heel) weinig vertrouwen in de overheid

6/10

Zes op de tien ouders wil sneller geholpen worden bij oplossen van hun problemen

Waar zijn ouders tevreden over?



Ouders ervaren proces beter als ze in contact staan met PZB-er



Drie kwart van de ouders is tevreden met de brede hulp zodra zij die ontvangen



Drie overkoepelende inzichten uit het ouderonderzoek

Ouders hebben behoefte aan meer emotioneel herstel

Belangrijkste thema's in ouderbehoefte



Veel ouders willen hulp, maar behoeften verschillen tussen ouders

Ouders verschillen in:

- De gebieden waarin ze problemen ervaren
- De urgentie van de problemen
- Hun doenvermogen
- Hun mentale ruimte om aan herstel te werken

Ouders willen snel hulp, maar vooral een duidelijk en zorgvuldig proces

- >60% van de ouders wil precies weten hoe hun compensatiebedrag is berekend
- >50% van de ouders wil precies weten op welke manier het is misgegaan bij hun problemen

De belangrijkste aanpassingen voor een beter herstelproces

- **Eerder persoonlijk contact:** bij het moment van aanmelding leggen we direct contact en bespreken we de persoonlijke situatie van de ouder
- **Persoonlijk gesprek:** voor gedupeerden die dat willen volgt na de eerste toets een persoonlijk gesprek tussen ouder, UHT en de gemeente. In dit gesprek luisteren we naar het verhaal van de ouder, bespreken we verwachtingen voor het vervolg en brengen we de behoeften van de ouder in kaart
- **Differentiatie ouders:** we stemmen het proces af op de situatie van de ouder. Bij acute en schrijnende problemen kunnen UHT en gemeenten ouders voorrang geven. Voor niet-gedupeerden en gedupeerden met lage terugvorderingen ronden we het financiële proces versneld af
- **Vast aanspreekpunt in verbinding met ouder:** we bieden gedupeerden een vast aanspreekpunt dat de regie voert en alle benodigde hulp inventariseert en orkestreert. Dit vaste aanspreekpunt staat dicht bij de ouder. In geval van zwaardere en gecombineerde problemen is er intensievere begeleiding. Ook koppelen we ouders die dit willen aan een ervaringsdeskundige of lotgenoot
- **Betrouwbaar proces met duidelijke verwachtingen:** het vaste aanspreekpunt schept heldere verwachtingen naar de ouder over het proces en zorgt dat deze worden vervuld. In het financiële herstelproces communiceren we duidelijk over de verwachte uitkomsten van de integrale beoordeling en additionele werkelijke schade op basis van eerdere uitspraken van CWS

We differentiëren tussen ouders in het herstelproces





Verdieping | Nieuwe rol gemeenten in herstelproces

Analyse: UHT en gemeenten spreken beide met gedupeerden, gemeenten staan dichtbij en ondersteunen op vijf leefgebieden

Nieuwe rol gemeenten als aanspreekpunt gedupeerden met daarbij:

- UHT voert integrale beoordeling uit;
- Gemeenten krijgen inzicht in procesinformatie;
- Gemeenten krijgen mogelijkheid gedupeerden voorrang te geven voor integrale beoordeling

Opbrengst: duidelijk contact voor gedupeerden én meer inzicht in proces voor afhandeling integrale beoordelingen.

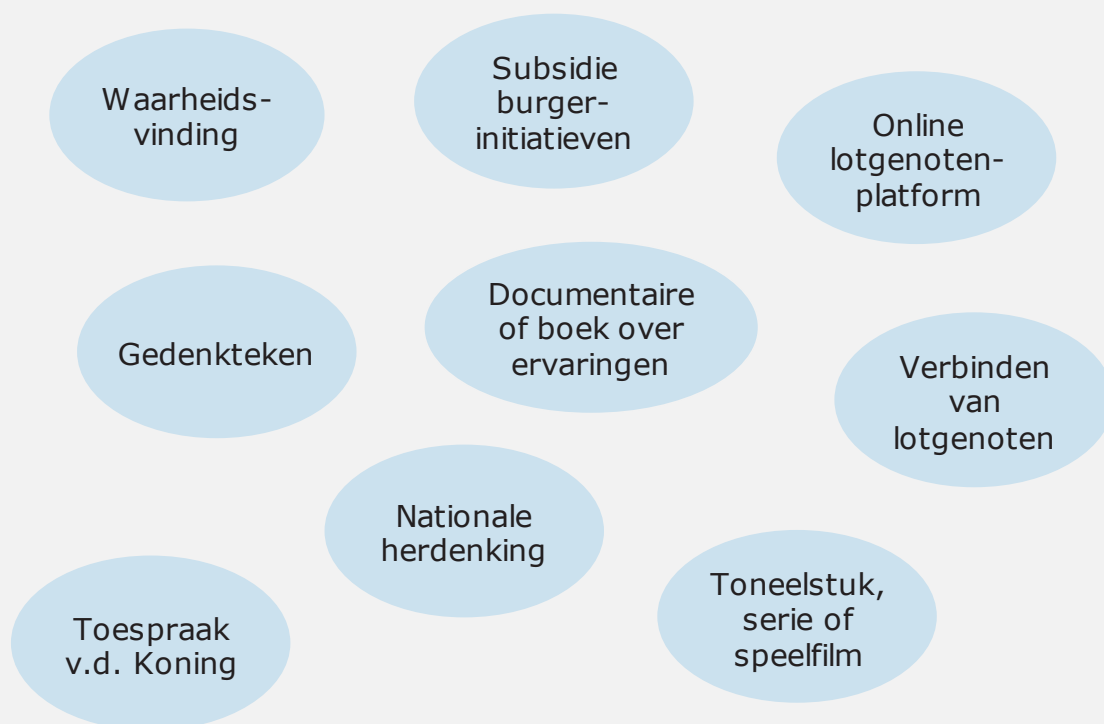
Verkenning van bespreekpunten en randvoorwaarden o.a.:

- Gegevensuitwisseling
- Financiën
- Clustering van gemeenten
- Heldere rolverdeling UHT – gemeenten
- Eenduidig en afgestemde communicatie

Uitvoeringstoetsen randvoorwaarde vóór formele besluitvorming in Tweede Kamer

We verankeren emotioneel herstel in het proces, en we bieden collectief emotioneel herstel

Voor emotioneel herstel hebben we vele ideeën opgehaald bij ouders en betrokkenen



Deze initiatieven werken we verder uit mét ouders

- We richten een programmaorganisatie op binnen de hersteloperatie, gericht op emotioneel herstel
- Het verder vormgeven en uitwerken van deze ideeën doen we samen met ouderorganisaties, experts en andere betrokkenen
- We onderzoeken de mogelijkheid tot het creëren van een subsidiegrondslag voor ouderinitiatieven



Drie additionele regelingen onderzocht die we niet verstandig vinden

	Omschrijving	Belangrijkste voordelen	Belangrijkste nadelen
Massa- schade- aanpak	We faciliteren als staat een massaschade-proces waarbij een stichting namens de gedupeerden onderhandelt met de staat over de afwikkeling van financieel herstel	<ul style="list-style-type: none">+ Geeft gedupeerden het gevoel onderdeel te zijn van een collectief in plaats van dat zij er alleen voor staan	<ul style="list-style-type: none">- Draagt niet of beperkt bij aan versnelling, want kost minimaal 2,5 jaar tot start uitbetaling en implementatie- Geeft ouders geen inzicht in wat in hun individuele situatie is misgegaan
Meer forfaitaire aanpak voor KOT terug- vorderingen	We maken alleen gebruik van snel beschikbare data zoals aantal terugvorderingsjaren en stellen een forfaitaire compensatie vast, i.p.v. precies te bepalen wat onterecht was	<ul style="list-style-type: none">+ Leidt tot substantiële versnelling, omdat forfaitaire bedragen sneller vast te stellen en uit te keren zijn	<ul style="list-style-type: none">- Leidt mogelijk tot mismatch tussen de compensatie die ouder ontvangt en de schade die werkelijk is geleden- Geeft ouders geen inzicht in wat in hun individuele situatie is misgegaan
Hogere bestaande forfaitaire bedragen	We keren hogere bestaande forfaitaire bedragen uit, bijv. €80 per dag gedupeerd, in lijn met burgers die onterecht in de gevangenis zaten	<ul style="list-style-type: none">+ Komt tegemoet aan de wens van sommige gedupeerden om ruimhartiger herstel te ontvangen voor hun emotionele schade	<ul style="list-style-type: none">- Leidt niet tot versnelling- Leidt mogelijk tot mismatch tussen de compensatie die ouder ontvangt en de schade die werkelijk is geleden- Sluit niet aan bij schadevergoedingen in andere situaties



Twee additionele regelingen onderzocht die we nog verder uitwerken (1/2) | Vaststellingsovereenkomst

VSO-route

Omschrijving

We faciliteren een additioneel proces om met gedupeerden tot een vaststellingsovereenkomst te komen voor de afhandeling van het financieel herstel inclusief werkelijke schade. Ouders krijgen hierbij ondersteuning van een onafhankelijke partij

Belangrijkste voordelen

- + Biedt ouders gelijkwaardigere afhandeling van financiële herstelproces
- + Biedt voor sommige ouders substantiële versnelling
- + Is door veel ouders genoemd als voorkeursoptie
- + Voorkomt dat ouders naar de CWS en/of in bezwaar en beroep kunnen danwel willen gaan, waardoor knelpunten afnemen

Belangrijkste nadelen

- Creëert kans op rechtsongelijkheid
- Zorgt voor complexiteit in de uitvoering, omdat ouders mogelijk kunnen (terug) veranderen van route
- Riskeert dat ouders onrealistisch hoge bedragen noemen, waardoor teleurstelling ontstaat
- Vraagt ouders af te zien van bezwaar en beroep

Vervolgstappen VSO-route:



- We onderzoeken de mogelijkheden om de VSO-route op kleine schaal nader te testen



Twee additionele regelingen onderzocht die we nog verder uitwerken (2/2) | Integreren (werkelijke) schadeposten in integrale beoordeling

Omschrijving

Integreren (werkelijke) schadeposten in integrale beoordeling

We kennen veel voorkomende schadeposten forfaitair toe tijdens de integrale beoordeling op basis van gestandaardiseerde bedragen. Hierbij toetst UHT causaal verband niet of nauwelijks

Belangrijkste voordelen

- + Maakt integrale beoordeling écht integraal voor ouders
- + Maakt capaciteit vrij bij CWS voor complexe, schrijnende gevallen
- + Biedt transparantie, omdat gestandaardiseerde bedragen voor iedereen vast staan en uitgelegd kunnen worden

Belangrijkste nadelen

- Leidt mogelijk tot overcompensatie: causaliteit minder getoetst
- Verandert complexiteit & karakter van integrale beoordeling, waarvoor specialistische kennis nodig is
- Laat principe van onafhankelijkheid CWS los

Vervolgstappen integreren (werkelijke) schadeposten in integrale beoordeling:



- We monitoren het effect van meer transparantie vanuit CWS (eerste ~50 adviezen spoedig verwacht). Als blijkt dat veel meer ouders zich melden, en veel meer ouders de schadeposten krijgen toegewezen, dan houden we deze optie opnieuw tegen het licht

Wat levert deze herijkte aanpak de ouder potentieel op?



Beter proces

- Weging impact | Hoog
- Toelichting
 - Oplossingen sluiten aan bij de behoeften van ouders
 - Beter herstelproces afgestemd op de persoonlijke behoeften van de ouder, met meer betrouwbare contactmomenten
 - Versneld duidelijkheid en erkenning en we blijven in verbinding staan met ouders



Sneller proces

- Weging impact | Wisselend per ouder
- Toelichting
 - Geen financiële route gevonden die voor alle ouders het proces versnelt
 - Wel een versneld proces voor de ouders in acute of urgente situatie
 - Voor niet-gedupeerden of gedupeerden met lage terugvorderingen een versnelde afronding
 - VSO-route zou voor sommige ouders ook een versnelling kunnen betekenen



Agenda

- A) Aanleiding en ambitie van de herijking
- B) Proces van de herijking
- C) Opbrengsten van de herijking
- > D) Vervolg**

Drie vervolgstappen in de verdere uitwerking van de herijking



1

Tot eind dit jaar: richtinggevende besluitvorming

- Toetsen van richtingen
- Technische Briefing na 9^e VGR (6 december)
- Besluit rol gemeenten door VNG-bestuur (9 december)
- Kamerdebat (16 december)



2

Vanaf januari 2022: Uitvoeringstoetsen en voorbereiden implementatie

UHT en gemeenten trekken samen op bij:

- Het uitwerken, opzetten en (vanaf januari) doen van uitvoeringstoetsen en
- Het voorbereiden van implementatie
- Het implementeren van verbeteringen zodra de uitvoering daar klaar voor is



3

Definitieve besluitvorming

- We nemen definitieve besluiten op basis van de resultaten van de uitvoeringstoetsen
- Besluiten over eventuele aanpassingen in wetgeving worden gecombineerd met de wetswijzigingen in het kader van de aanvullende regelingen



Toeslagen
Ministerie van Financiën