

5^e Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag

De staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane
Alexandra C. van Huffelen
Den Haag, 1 februari 2021

Inleiding

Hierbij ontvangt u de vijfde Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag (VGR), over de maanden december 2020 en januari 2021. December stond in het teken van het afronden van de integrale beoordelingen voor alle ouders met acute en zeer schrijnende situaties die zich vorig jaar gemeld hadden. Ik ben blij dat dit conform planning gelukt is. Het verslag van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) en de ervaringen van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) in november en december waren vervolgens aanleiding voor het kabinet om het herstel voor ouders te willen versnellen en verruimen. Versnellen, door alle gedupeerden die zich hiervoor aanmelden na een eerste toets direct een bedrag van € 30.000 toe te kennen, vooruitlopend op de integrale hulp en beoordeling. En verruimen, door ook ouders die slachtoffer zijn geweest van de 'alles-of-niets' aanpak (de 'hardheid van het stelsel') volledig in aanmerking te laten voor de ruimste vorm van compensatie, en door een extra regeling te introduceren voor de kinderen van gedupeerde ouders. In januari is hier het kabinetsbesluit bijgekomen om voor alle gedupeerden niet alleen de schulden bij de Belastingdienst en Toeslagen kwijt te schelden, maar bij alle publieke schuldeisers. Met een oproep van de VNG aan alle gemeenten om dit ook te doen, en een oproep van het kabinet aan grote private schuldeisers om dit voorbeeld te volgen en zo alle gedupeerden op zo kort mogelijke termijn een 'schone lei' te kunnen bieden.

Ik ben ervan overtuigd dat deze aanpassingen bijdragen aan een sneller en beter herstel voor alle gedupeerde ouders. Dat is en blijft het enige richtpunt voor mij en alle medewerkers van de herstelorganisatie. Tegelijkertijd betekent de uitwerking en inrichting van deze regelingen die momenteel plaatsvindt dat het niet mogelijk was om alle toezeggingen die aan uw Kamer gedaan waren voor deze vijfde VGR volledig uit te werken. Daarom wordt bij sommige onderwerpen alleen de stand van zaken gegeven of worden ze aangehouden tot de volgende VGR.

In hoofdstuk 1 van deze VGR informeer ik u in meer detail over de uitvoering van de hersteloperatie. De voortgang van de hersteloperatie wordt, zoals verzocht door uw Kamer, vanaf deze VGR weergegeven aan de hand van tabellen met vergelijkingen tussen alle rapportages. In hoofdstuk 2 informeer ik u vervolgens over voortgang van beleidsmaatregelen om alle gedupeerde ouders zo goed mogelijk te kunnen helpen. Onder andere de voortgang ten aanzien van de juridische bijstand, de samenloop met schulden, de samenwerking met het College voor de Rechten van de Mens en de voortgang van diverse onderzoeken die raken aan de hersteloperatie, Hoofdstuk 3 gaat over de voortgang van de organisatie van de hersteloperatie en de betrokkenheid en adviezen van verschillende partijen en samenwerkingspartners. In hoofdstuk 4 komt tenslotte de verbetering van de dienstverlening richting de toekomst aan de orde. Want terwijl de herstelorganisatie alles op alles zet om gedupeerden zo goed mogelijk herstel te bieden voor het verleden, werkt de Toeslagen, in nauwe samenwerking met andere departementen, om de dienstverlening en toekenningszekerheid voor toeslaggerechtigden op korte en middellange termijn te verbeteren.

Inhoud

1. Uitvoering hersteloperatie

- 1.1. Voortgang hulp aan ouders
- 1.2. Planning uitvoering
- 1.3. Stand van zaken Commissies
- 1.4. Inzage dossiers
- 1.5. Activiteiten om gedupeerden te vinden
- 1.6. Oudergesprekken

2. Herstelbeleid en onderzoek

- 2.1. Beleid naar aanleiding van POK
- 2.2. Samenloop herstel en schulden
- 2.3. Juridische bijstand gedupeerden
- 2.4. Verbreding naar andere toeslagen
- 2.5. Discriminatie
- 2.6. Groepsgewijze onderzoeken buiten CAF
- 2.7. Stand van zaken lopende onderzoeken

3. Organisatie Hersteloperatie

- 3.1. Stand van zaken inrichting herstelorganisatie
- 3.2. Samenwerking met gemeenten
- 3.3. Samenwerking met Slachtofferhulp Nederland
- 3.4. Ouder- en kindpanel
- 3.5. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag
- 3.6. Monitoring door de Nationale Ombudsman
- 3.7. Communicatie met ouders
- 3.8. Financiën

4. Verbetering dienstverlening op korte en middellange termijn

- 4.1. Kabinetsreactie rapport 'ongekend onrecht'
- 4.2. Verbetertraject Kinderopvangtoeslag
- 4.3. Programma Vernieuwing Dienstverlening
- 4.4. Toekomst toeslagen

Bijlagen

- A. Overzicht cijfers 5^e VGR (onderdeel van dit document)
- B. Commissie Van Wijzen
 - Lijst 1 Afgeronde toezeggingen
 - Lijst 2 Lopende toezeggingen
 - Lijst 3 Afgeronde moties
 - Lijst 4 Lopende moties

1. Uitvoering hersteloperatie

1.1. Voortgang hulp aan ouders

De voortgang van de hersteloperatie wordt hieronder doormiddel van verschillende tabellen weergegeven zodat inzichtelijk wordt welke resultaten zijn geboekt. Hiermee wordt tevens tegemoetgekomen aan de wens van de Kamer om de voortgang tussen de opeenvolgende rapportages inzichtelijker te maken. In deze paragraaf staan achtereenvolgens tabellen die betrekking hebben op het aantal aangemelde en geholpen ouders (tabel 1), een uitsplitsing naar regelingen (tabel 2), hulp aan ouders in acute problemen (tabel 3) en de uitvoering van de € 750-regeling (tabel 4). In sommige gevallen zijn in eerdere VGR's geen cijfers gedeeld, bijvoorbeeld omdat een regeling of uitvoering toen nog niet van kracht was. Voor de cijfers met betrekking tot de 5^e VGR geldt als peildatum 28 januari 2021, tenzij anders vermeld.

Tabel 1 Gedupeerden

Categorie	1^e VGR 29 april 2020	2^e VGR 9 juli 2020	3^e VGR 29 sep. 2020	4^e VGR 4 dec. 2020	5^e VGR 1 feb. 2021
Aantal ouders aangemeld als gedupeerde	4.800	6.273	8.100	9.200	17.800
Aantal ouders met een persoonlijke zaakbehandelaar			1.300	2.247	2.588
Aantal ouders uitbetaald	282	282	390	510	883
Aantal uitbetaling € 30.000 regeling (aanvulling)					470

Het aantal aangemelde ouders bedroeg op 28 januari jl. bijna 18.000. Ten opzichte van de 4^e VGR is dat een stijging van ruim 8.600, ofwel 93%. Dit is te verklaren door de aankondiging van de nieuwe maatregelen op 22 december jl., en doordat alle ouders een brief hebben ontvangen bij de eenmalige uitkering van € 750, door extra oproepen en door webinars. Per 28 januari jl. is aan 883 ouders een integrale vergoeding uitbetaald en hebben 470 ouders een extra uitbetaling gekregen om hun uitbetaling op te hogen naar € 30.000. Het aantal unieke ouders ligt met 883 lager dan het aantal uitbetalingen, omdat ouders op verschillende momenten uitbetaald worden en voor verschillende regelingen in aanmerking kunnen komen. Daarom is het aantal uitbetalingen in tabel 2 hoger.

Het is goed te melden dat weer meer ouders zich hebben aangemeld zodat we hen kunnen gaan helpen. We krijgen zo een steeds completer beeld van wat er moet gebeuren om alle gedupeerden te kunnen helpen. Tevens is goed dat het gelukt is om in december alle ouders in acute en schrijnende situaties een integrale beoordeling te bieden, conform de afgegeven planning. Daar staat tegenover dat het aantal uitbetalingen in januari wat lager was. Dit komt voornamelijk door de aanpassingen in de regelingen die nodig waren, en door de voorbereidingen voor de uitbetaling van de € 30.000. Persoonlijk zaakbehandelaars zijn bijvoorbeeld nodig geweest om mee te helpen bij het beantwoorden van vragen van 3.300 ouders over de implicaties van de aangepaste regelingen, te helpen bij het oplossen van ruim 700 acute noodsituaties (ten opzichte van de 4^e VGR) en de 470 nabetalings voor te bereiden en af te stemmen met de betreffende ouders. Ik ga er desondanks vanuit dat, naast de betalingen van € 30.000, ook de planning voor de integrale beoordelingen in Q1 2021 nog steeds gehaald zal worden. Ik kom hier op terug in paragraaf 1.2.

Tabel 2 Uitsplitsing regelingen

Categorie	1^e VGR 29 april 2020	2^e VGR 9 juli 2020	3^e VGR 29 sep. 2020	4^e VGR 4 dec. 2020	5^e VGR 1 feb. 2021
KOT compensatie					
Aantal betalingen aan ouders	282	282	390	510	950
Uitbetaald bedrag (€ mln.)	5	5	-	-	28
Hardheidsregeling					
Aantal betalingen ouders	-	-	-	-	50
Uitbetaald bedrag (€ mln.)					0,9
OGS					
Aantal betalingen aan ouders	-	-	-	-	70
Uitbetaald bedrag (€ mln.)					0,8

Tot 28 januari jl. is aan 950 ouders uitbetaald op basis van de compensatieregeling, zijn 50 ouders uitbetaald op basis van de hardheidsregeling en hebben 70 ouders een O/GS-compensatie uitbetaald gekregen. Dit totale aantal uitbetalingen is hoger dan het aantal ouders dat geholpen is, omdat sommige ouders voor verschillende jaren verschillende regelingen hebben gekregen.

Tabel 3 Hulp aan ouders in acute problemen

Categorie	1^e VGR 29 april 2020	2^e VGR 9 juli 2020	3^e VGR 29 sep. 2020	4^e VGR 4 dec. 2020	5^e VGR 1 feb. 2021
Aantal ouders dat een beroep heeft gedaan als gevolg van acuut probleem			84	292	983
Noodvoorziening					
Aantal betalingen aan ouders				104	276
Uitbetaald bedrag (€ mln.)					0,14
Eerste betaling na quick scan					
Aantal betalingen aan ouders				172	309
Uitbetaald bedrag (€ mln.)					2,6

Ouders die in acute problemen (financieel en niet-financieel) verkeren kunnen nog steeds een beroep doen op versnelde hulp. In aanvulling op de cijfers in tabel 3 zijn tot nu toe 747 hulpverzoeken afgerond en zijn 309 eerste betalingen gedaan, 162 ouders kwamen niet in aanmerking voor betalingen. Er zijn nog 236 meldingen in behandeling, die deels ook zullen leiden tot een eerste betaling vooruitlopend op de integrale herbeoordeling en definitieve betaling. Verder zijn 276 ouders geholpen in hun acute nood met de Noodvoorziening (peildatum 28 januari 2021). Deels betreft het hier dezelfde groep ouders als bij de eerste betaling, deels betreft het een andere groep ouders.

Tabel 4 € 750 regeling

Categorie	4^e VGR 4 dec. 2020	5^e VGR 1 feb. 2021
Aantal ouders in aanmerking	16.800	16.800
Aantal betalingen aan ouders	8.600	16.300
Uitbetaald bedrag (€ mln.)	6,5	12,2

Ik ben heel blij dat het gelukt is om meer dan 95% van de betrokken ouders half december de beloofde € 750 uit te betalen. Zoals eerder met uw Kamer gedeeld zit hier ook een groep bij die zich nog niet heeft aangemeld, maar waar dit redelijkerwijs het gevolg had kunnen zijn van communicatie van ons kant. Deze groep heeft bij de € 750 ook een nieuwe oproep gekregen om zich aan te melden, en dit is vermoedelijk één van de verklaringen voor het hoge aantal aanmeldingen in de laatste weken. Nog circa 500 personen dienen de € 750 betaald te krijgen. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om ouders die nog geen rekeningnummer hebben aangeleverd, of waar onduidelijkheid is over de status van hun aanmelding. Bij alle ouders die in aanmerking komen wordt nog steeds gewerkt aan spoedige uitbetaling.

1.2. Planning uitvoering

In de vierde Voortgangsrapportage heb ik de planning gedeeld voor de aantallen ouders die geholpen kunnen worden tot eind 2021. In de tussentijd heeft het kabinet eind december besloten de regelingen op een aantal punten aan te passen, om zo te zorgen voor versnelling en verruiming voor de gedupeerden (zie paragraaf 2.1). Voor de uitvoering van de regelingen betekent dit dat er voorlopig twee trajecten parallel lopen: het na een lichte toets uitbetalen van € 30.000 aan alle gedupeerden; en het bieden van een integrale beoordeling aan ouders die dit na uitbetaling van € 30.000 nog wensen.

Met betrekking tot de integrale beoordelingen is de planning om dit kwartaal tenminste 1.000 extra ouders te helpen. In januari is het aantal geholpen ouders ten opzichte van de afgegeven planning gedaald (zie paragraaf 1.1). De reden hiervoor is dat de enorme toename van het aantal aanmeldingen maakt dat veel persoonlijk zaakbehandelaars nodig zijn om ouders terug te bellen die zich aangemeld hebben of vragen hebben. Daarnaast waren aanpassingen in de regelingen nodig om ouders een integrale beoordeling – conform aangepaste standaarden – te kunnen bieden. Tevens zijn aanpassingen in de werkinstructies nodig voor de uitvoering door de aanpassingen in de regelingen. Desondanks zetten we alles op alles om de opgestelde planning voor Q1 2021 nog steeds te halen, waardoor eind maart tenminste 1.500 ouders een integrale beoordeling hebben gehad.

Naast deze integrale beoordeling loopt vanaf deze maand ook de uitbetaling van € 30.000. Zoals aangekondigd zullen alle gedupeerden die zich voor 15 februari gemeld hebben dit bedrag voor 1 mei ontvangen. Deze maand is dit allereerst gebeurd voor de 470 ouders die eerder een uitbetaling van minder dan € 30.000 hebben ontvangen. De eerder aan hen uitbetaalde bedragen zijn allemaal 'opgehoogd' tot € 30.000. Momenteel vinden de voorbereidingen plaats om in februari en maart grotere groepen ouders uit te betalen. Mijn verwachting is ook dat dit de planning van de integrale beoordelingen zal veranderen, doordat een deel van de geplande integrale beoordelingen wellicht niet meer nodig is als ouders aangeven met de betaalde € 30.000 reeds geholpen te zijn. Zodra ik hier meer zich op heb verwerkt ik dit in een aangepaste planning voor 2021.

Rondom de uitbetaling van de € 30.000 leven veel vragen, met name waarom het niet mogelijk is om alle gedupeerden in één keer uit te betalen. Allereerst is gebleken dat niet alle ouders die zich melden ook daadwerkelijk behoren tot de doelgroep gedupeerden. Dit betekent dat er met data-analyse en/of een lichte handmatige toets nagegaan moet worden of ouders recht hebben op € 30.000. Daarnaast wordt er voorafgaand aan de uitbetaling gebeld om te checken of ouders schulden hebben. De Belastingdienst weet dit in veel gevallen namelijk niet. Een team vanuit de belastingtelefoon wordt hiertoe opgeleid. Zoals hiervoor genoemd is op basis van de inrichting van de regeling ook besloten de organisatie uit te breiden met medewerkers die de lichte toets kunnen uitvoeren zodat de betaling voor € 30.000 snel kan gaan plaats vinden.

Daarnaast heb ik ervoor gekozen ook de integrale beoordeling onverminderd doorgang te geven. In december heeft een groep van 1.800 ouders een brief ontvangen met de melding dat hun dossier in het eerste kwartaal opgepakt zou gaan worden. Deze ouders zullen uiteraard ook wanneer zij behoren tot de doelgroep € 30.000 uitbetaald krijgen voor 1 mei.

In het proces om voor de grote groep aangemelde ouders voldoende tempo te kunnen maken en zo snel mogelijk tot uitbetaling over te gaan, is het mogelijk dat aan een substantiële groep ouders ten onrechte uitbetalingen worden gedaan. Ik zal er alles aan doen om voldoende waarborgen in te bouwen in het voortraject om het aantal zo klein mogelijk te laten zijn. Ik vind het belangrijk om dit met uw Kamer te delen. Uitgangspunt blijft dat alle gedupeerden die zich voor 15 februari 2021 aangemeld hebben voor 1 mei

2021 uitbetaald zullen worden, tenzij zij geen recht lijken te hebben op tenminste één van de regelingen. En ook ouders die zich na 15 februari 2021 aanmelden worden zo snel mogelijk uitbetaald. Deze mogelijkheid blijft bestaan tot eind 2023.

Ik kijk of na de uitbetaling van de € 30.000, die voor mij nu absolute prioriteit heeft, de integrale beoordeling die daarop volgt binnen één dag vast te stellen is conform de motie Kwint/Leijten.¹ Hierbij onderzoek ik met alle betrokken partijen ook of en hoe integrale hulp op één fysieke locatie daarbij behulpzaam kan zijn.

1.3. Stand van zaken commissies

De Commissie van Wijzen (CvW), de Bezwaarschriften Advies Commissie (BAC) en de Commissie Werkelijke Schade (CWS) zijn als onderdeel van het gehele beoordelingsproces ook hard aan de slag. Door de wijzigingen in de herstelregelingen zullen ook de instellingsregelingen nog laatste aanpassingen moeten ondergaan. Samen met de benoemings- en vergoedingsbesluiten voor alle drie de commissies, worden deze in de loop van dit kwartaal gepubliceerd.

Tabel 5 Commissies

	1 ^e VGR 4 april 2020	2 ^e VGR 9 juli 2020	3 ^e VGR 29 sep. 2020	4 ^e VGR 4 dec. 2020	5 ^e VGR 1 feb. 2021
Commissie van Wijzen*					
Aantal aangemeld	-	22	30	117	293
Aantal afgerond	-	22	30	32	288
Commissie Werkelijke Schade					
Aantal aangemeld				13	81
Aantal afgerond				0	0
Bezwaarschriftenadvies Commissie					
Aantal aangemeld		57	55	55	61
Aantal afgerond		0	0	0	0

*Dit betreft CAF-zaken en individuele zaken.

Commissie van Wijzen

In het vierde kwartaal van 2020 zijn ruim 200 dossiers voorgelegd aan de Commissie van Wijzen. Alle dossiers zijn beoordeeld. In 27 dossiers heeft de Commissie aangegeven dat er, anders dan de initiële beoordeling van UHT, sprake is geweest van (gedeeltelijke) vooringenomenheid. UHT heeft deze oordelen allemaal overgenomen en als 'jurisprudentie' meegegeven aan het beoordelingsteam en de persoonlijk zaakbehandelaars, zodat hiermee bij toekomstige beoordelingen rekening kan worden gehouden.

In de maand januari 2021 zijn 38 dossiers voorgelegd aan de Commissie van Wijzen. Hiervan zijn 27 dossiers beoordeeld en zijn er nog 9 in behandeling. Van de beoordeelde 27 dossiers heeft de Commissie van Wijzen aangegeven dat er in één situatie sprake was van vooringenomenheid. Ook dit oordeel is overgenomen en als 'jurisprudentie' meegegeven aan het beoordelingsteam en de persoonlijk zaakbehandelaars. De gemiddelde tijd tussen ontvangst van het dossier door de Commissie en het afgeven van een advies is één werkweek.

In het besluit dat elke ouder die in enig jaar voor een herstelregeling in aanmerking komt € 30.000 uitgekeerd krijgt, is tevens bepaald dat de berekening in het geval van hardheid voortaan conform de berekening van compensatie zal gaan. Daar horen ook de waarborgen van de compensatieberekening bij. Dat betekent dat als de ouder integraal op hardheid wordt beoordeeld en het voornemen bestaat de ouder niet in aanmerking te laten komen voor een herstelregeling, de casus ook aan de Commissie van Wijzen moet worden voorgelegd, voordat (het voornemen tot een) afwijzende beschikking naar de ouder wordt gestuurd. Anderzijds zullen mogelijk minder zaken naar de Commissie van Wijzen worden

¹ Kamerstukken II, 2020/21, 31066, nr. 757

gestuurd, omdat de integrale beoordeling na de uitbetaling van € 30.000 in sommige casussen niet leidt tot het recht op een hoger bedrag. Een voornemen tot een afwijzende beschikking hoeft in die gevallen niet naar de Commissie van Wijzen te worden gestuurd.

Commissie Werkelijk Schade

De stand van zaken met betrekking tot Commissie Werkelijke Schade (CWS) is dat er 81 verzoeken zijn ontvangen (peildatum 28 januari 2021). CWS bevindt zich nog in de fase dat aan ouders en/of UHT vragen ter verduidelijking worden gesteld. In februari zullen de eerste hoorzittingen met ouders plaatsvinden. Naar de aard van de zaken zijn dit geen zaken die heel snel tot een afronding leiden. Dat verklaart waarom er nog geen adviezen zijn afgegeven. Op dit moment wordt gewerkt aan een gemeenschappelijk begrippenkader zodat de verschillende deelcommissies op uniforme wijze hun werkzaamheden gaan uitvoeren. Ook wordt op dit moment in kaart gebracht hoe de CWS om dient te gaan met de uitbetaling van de € 30.000 aan gedupeerde ouders.

Bezwaarschriftenadvies Commissie

Op dit moment zijn er 62 bezwaren ingediend bij de Bezwarenadvies Commissie (BAC). Een ouder heeft het bezwaar ingetrokken, waardoor er nog 61 bezwaren overblijven. Van de 61 bezwaren zijn er 21 bezwaardossiers, die bestaan uit alle op de zaak betrekking hebbende stukken en de schriftelijke reacties, verstrekt aan de BAC. Tot nu toe hebben 4 hoorzittingen plaatsgevonden en zijn er nog 12 hoorzittingen ingepland (peildatum 28 januari 2021).

1.4. Inzage dossiers

Ik heb uw Kamer de afgelopen maand geïnformeerd over de nieuwe werkwijze waarop binnen UHT dossiers worden samengesteld. Door deze nieuwe werkwijze gaat het samenstellen van dossiers sneller. Waar eerst gemiddeld circa 400 uur nodig was om een dossier samen te stellen, kost dit nu gemiddeld circa 115 uur per dossier. De verkorte doorlooptijd van deze nieuwe werkwijze is reeds opgenomen in de planning van het aantal dossiers dat in het eerste kwartaal van 2021 wordt afgerond.

Tabel 6 Opgevraagde persoonlijke dossiers

Categorie	1^e VGR april 2020	2^e VGR juli 2020	3^e VGR sep. 2020	4^e VGR 4 dec. 2020	5^e VGR 1 feb. 2021
Aantal ouders	650	738	800	920	1.174
Aantal benaderde ouders		239	650	800	895
Aantal verstrekte persoonlijke dossiers	41	41	41	44	59

Tot op heden hebben 1.174 ouders een verzoek ingediend. Met 895 van hen is inmiddels contact gezocht om de exacte informatiebehoefte te inventariseren. Van deze groep zijn er 393 ouders die hun dossier willen ontvangen. Daarnaast zijn er 247 ouders die een samenvatting wensen te ontvangen.^{2 3} Sommige ouders willen zowel een dossier als een samenvatting ontvangen, waardoor het totaal aantal verzoeken meer kan zijn dan het aantal ouders. Deze lopende verzoeken worden momenteel geverifieerd om te bepalen of deze nog actueel zijn, of dat het verzoek van de ouder is gewijzigd als gevolg van mogelijke uitbetalingen. Tevens wensen sommige ouders eerst de uitbetaling af te wachten, voordat ze besluiten of ze hun dossier en/of samenvatting willen ontvangen. Het totaal aantal verzoeken en de specifieke informatiebehoefte kan daardoor gedurende het jaar veranderen. In het eerste kwartaal van 2021 worden naar verwachting 115 dossiers afgerond. In kwartaal 2, 3 en 4 zullen dit tussen de 56 en 83 dossiers per kwartaal zijn. De reden dat we in kwartaal 1 meer dossiers opleveren dan in kwartaal 2, 3 en 4 heeft te maken dat we al vóór kwartaal 1 een start hebben gemaakt met het opstellen van deze dossiers. De verwachting is dat de

² Gebaseerd op gegevens van 20 januari 2021.

³ Van het totaal aantal ouders waarmee contact is opgenomen is circa 80% van de informatieverzoeken vastgesteld. Voor de overige 20% is geëxtraheerd op basis van de bekende gegevens.

planning voor het eerste kwartaal van 2021 gehaald zal worden.

1.5. Activiteiten om gedupeerden te vinden

Sinds de start van de herstelorganisatie zijn er verschillende activiteiten ontplooid om ouders op te roepen zich te melden. Ik ben heel blij dat de afgelopen maanden ook zo veel ouders dit gedaan hebben. Het proactief benaderen van ouders om zich te melden gebeurt via een getrapte communicatie-aanpak.

1. Huidige en nieuwe kanalen

Om ouders te bereiken die zich tot nog toe nog niet bij ons hebben gemeld, zoals gevraagd door het lid Omtzigt, zijn diverse activiteiten uitgevoerd. Naast de bestaande communicatiemiddelen als de website www.toeslagen.nl/herstel, brieven en oproepen tijdens de ouderwebinars, is eind november de speciale pagina op facebook voor herstel kinderopvangtoeslag: www.facebook.com/HerstelKinderopvangtoeslag gestart. Ook is vanaf december het speciale twitteraccount <https://twitter.com/toeslagherstel> ingezet.

2. Gemeenten

Gemeenten spelen een belangrijke rol in het traceren en helpen van ouders. Als blijkt tijdens gesprekken die de gemeente met inwoners voert, dat de problematiek van een inwoner direct te relateren is aan problemen met toeslagen, zal de gemeente de ouder actief adviseren om zich te melden bij UHT. Daarnaast hebben vele gemeenten acties opgezet om hun inwoners te vragen zich te melden als zij getroffen zijn door de problemen met de kinderopvangtoeslag. We gaan deze activiteiten intensiveren en uitbreiden met het zelf benaderen van ouders door de gemeenten. Ik waardeer de inzet van gemeenten enorm. De aanvullende hulp die zij bieden aan ouders is uitermate belangrijk.

3. Intensivering inzet stakeholder-netwerk

Er is een structurele communicatie- en informatiestroom opgezet naar stakeholders. Zij worden elke 2 maanden bijgepraat en geïnformeerd. Ook zij zijn een belangrijk kanaal om kwetsbare en moeilijk te bereiken ouders op te roepen. In de vorige VGR is opnieuw benoemd dat er op korte termijn samen met de VNG een 'speciaal gezant' wordt aangesteld, om – als gezicht van onze inspanningen om meer ouders te bereiken en te helpen om in contact te komen met ouders die zich tot nog toe niet bij ons hebben gemeld, en hen aan te moedigen dat alsnog te doen, en ook om de samenwerking met de gemeenten zo goed mogelijk te laten verlopen. Dit was een advies van de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK) dat ik graag overneem. Ik werk samen met de VNG aan het werven van deze gezant.

4. Gerichtte campagne

De goed bereikbare groepen hebben we in beeld gekregen en we willen ook de moeilijk bereikbare ouders bereiken. Deze ouders hebben zich om drie hoofdredenen wellicht nog niet bij ons gemeld: 1) niet bewust van recht op vergoeding, 2) angst om zich te melden en 3) bedrag/rechten wegen niet op tegen mogelijke impact. Daarnaast is deze groep lastig te bereiken door taal, achtergrond en vaak ook schaamte. Tijdens het AO van 15 oktober 2020 is de Kamer toegezegd hier op korte termijn actie op te ondernemen. Als onderdeel hiervan is bij de uitbetaling van € 750 een groep van ~7.000 ouders met een O/GS-kwalificatie en een openstaande schuld, die zich nog niet gemeld had, aangeschreven en opgeroepen zich aan te melden. Wij zullen ditzelfde doen voor een groep van ~9.000 ouders met een O/GS-kwalificatie zonder openstaande schuld, maar op de samenstelling van deze groep – en de mate van overlap met ouders die zich recent hebben aangemeld – vinden momenteel laatste controles plaats. Het is helaas namelijk zo dat deze groep niet met grote precisie in systemen is terug te vinden. Een O/GS-kwalificatie is in het verleden alleen met 'vrije invoer' vastgelegd en steekproeven laten zien dat het huidige bestand nog veel ouders bevat waar bij handmatige controle blijkt

dat zij géén O/GS-kwalificatie hebben gehad. Zodra dit bestand verfijnd is zullen ook deze ouders persoonlijk worden aangeschreven met een oproep om zich aan te melden.

1.6. Oudergesprekken

Sinds het begin van mijn aantreden als staatssecretaris voer ik regelmatig gesprekken met gedupeerde ouders. Dit zijn persoonlijke en aangrijpende gesprekken, die iedere keer weer nieuwe inzichten geven. Op basis van deze inzichten kunnen wij ons werk en onze beoordeling verder verbeteren.

Om te zorgen dat de vragen van ouders opvolging krijgen vanuit UHT, zijn de persoonlijk zaakbehandelaars aanwezig bij de gesprekken. De persoonlijk zaakbehandelaar neemt vragen die niet direct beantwoord kunnen worden mee, en komt daar later op terug. Tijdens het gesprek worden vervolgspraken met de ouder gemaakt om nader informatie uit te wisselen en door te praten over de specifieke situatie waarin de ouder zich bevindt.

Op dit moment hebben 380 ouders zich aangemeld voor een gesprek. Tot nu toe heb ik met 218 van hen individuele gesprekken gevoerd, waarvan 191 op locatie en 27 via een videoverbinding. En er staan 7 volgende gesprekken gepland in Emmen. Daarnaast vinden binnenkort gesprekken plaats in Bergen op Zoom en Montferland, waarvoor ouders zullen worden uitgenodigd. Op 6 februari vindt een groepsgebesprek plaats met de 8 ouders die een brief aan het kabinet hebben gestuurd. De oudergesprekken worden georganiseerd in nauwe samenwerking met gemeenten. De gesprekken vinden over het algemeen plaats in een gemeentehuis of bij een maatschappelijk dienstverlener, die in opdracht van de gemeente werkt. Dit maakt het mogelijk dat een ouder als dat nodig is en de ouder dat wil direct wordt bijgestaan door een medewerker van de gemeente. Deze werkwijze verloopt heel goed. Van de gesprekken die ik op locatie heb gevoerd in Amsterdam, Rotterdam, Tilburg, Eindhoven, Utrecht, Den Haag, Enschede, Breda, Almere, Heerlen, Venlo, Zwolle, Capelle aan den IJssel, Drachten, Winsum en Arnhem zijn de meeste ouders vervolgens in gesprek gegaan met de gemeente voor aanvullende hulp. In februari en maart staan er gesprekken gepland in onder andere Bergen op Zoom, Emmen en Montferland en we zijn druk bezig met het bevestigen en inplannen van verscheidene nieuwe locaties voor maart. Ik wil met zo veel mogelijk ouders in gesprek gaan, daarom kunnen ouders zich nog steeds opgeven voor een dergelijk gesprek via het serviceteam.

2. Herstelbeleid en onderzoek

2.1. Beleid naar aanleiding van POK

Ik zie de zorgen die er zijn over het huidige tempo van de hersteloperatie. In de hersteloperatie wordt hard gewerkt om ouders écht te helpen. Maar dit zorgt er tegelijkertijd voor dat ouders lang moeten wachten op herstel. Dat zij na jaren niet te zijn gehoord nu weer het gevoel hebben voor een dichte deur te staan. Daarom heeft het kabinet een aantal maatregelen genomen die eraan moeten bijdragen dat mensen sneller recht wordt gedaan. Naast het investeren in het opschalen van de hersteloperatie, het snel contact leggen met gedupeerden en het kwijtschelden van publieke schulden zijn dit het uitbetalen van een forfaitair bedrag van € 30.000, het verruimen van de compensatieregeling en het aankondigen van een kindregeling.

Besluit forfaitair bedrag

Met de Kamerbrief van 22 december 2020⁴ is (onder andere) de maatregel aangekondigd dat aan alle ouders die gedupeerd zijn door de 'alles-of-niets' uitleg van de kinderopvangtoeslag of de buitensporige fraudejacht een tegemoetkoming van € 30.000 wordt uitgekeerd. Ouders met een hogere schade kunnen daarna nog een integrale beoordeling van hun aanvraag krijgen. De Kamer heeft op 15 januari jl. als bijlage bij de Kabinetsreactie op het rapport 'Ongekend Onrecht'⁵ het concept-beleidsbesluit ontvangen. Met het beleidsbesluit wordt goedgekeurd dat, vooruitlopend op wetgeving, het forfaitaire bedrag van € 30.000 aan alle gedupeerde ouders die een verzoek voor herstel hebben ingediend, kan worden uitgekeerd. Wanneer al een bedrag aan compensatie of tegemoetkoming is vastgesteld en uitbetaald dat lager is dan € 30.000, zal dit bedrag worden aangevuld tot € 30.000.

In het concept-Beleidsbesluit is aangegeven dat het bedrag eenmalig wordt uitbetaald aan de ouder die de kinderopvangtoeslag heeft aangevraagd. En dat als uitgangspunt geldt dat een ouder en diens toeslagpartner in de jaren waarover herstel plaatsvindt, samen één keer voor het bedrag in aanmerking komen. Van de ouder en de (ex-)toeslagpartner wordt op grond van het concept-Beleidsbesluit verwacht dat zij waar van toepassing het bedrag onderling verdelen. In aanvulling op de oproep van uw Kamer inzake (ex-)toeslagpartners is de afgelopen week in een overleg met de Commissie Werkelijke Schade gesproken over de positie van de (ex-)toeslagpartners binnen de opzet van de herstelregelingen. De Commissie heeft aangegeven dat deze nog onvoldoende is gewaarborgd. Uiterlijk bij het debat van 10 februari zal ik u aangeven op welke wijze tegemoetgekomen wordt aan hun positie binnen (de uitvoering van) de herstelregelingen. De uitkomst zal ook worden verwerkt in het Beleidsbesluit. Deze wordt op korte termijn gefinaliseerd en gepubliceerd en zal dan met terugwerkende kracht in werking treden omdat de eerste betalingen al op 28 januari jl. zijn gedaan. De budgettaire gevolgen van dit besluit inclusief de verbreding van de compensatieregeling zijn grotendeels verwerkt in de eerste incidentele begroting die u aangeboden is tegelijk met de kabinetsreactie op 15 januari.

Mogelijke onrechtmatigheid forfaitaire betalingen

In paragraaf 1.2 heb ik de werkwijze beschreven waarmee zo snel mogelijk aan zo veel mogelijk ouders de forfaitaire € 30.000 betaald kan worden. Ik hecht eraan te benadrukken dat het onvermijdelijk is dat hierbij ook betalingen gedaan zullen worden aan mensen die hier geen recht op hebben. 100% controle is, zeker met het oog op de gewenste snelheid, niet mogelijk. Er wordt gepoogd mitigerende maatregelen te treffen, die waar mogelijk een minimaal effect hebben op de snelheid van de uitbetalingen. Er zullen ook gedupeerden zijn

⁴ Brief van de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane en de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 22 december 2020, 'Herstel Toeslagen' (kenmerk 2020Z25679).

⁵ Kamerbrief met reactie kabinet op rapport 'Ongekend onrecht', bijlage bij Kamerstukken II 2020/21, 35510, nr. 4

die veel meer geld ontvangen dan waar ze bij de originele integrale beoordeling recht op zouden hebben gehad. Dit is echter een bewuste keuze geweest om de hersteloperatie te kunnen versnellen. In beide gevallen bestaat het risico dat een deel van de betalingen door de Auditdienst Rijk of de Algemene Rekenkamer als onrechtmatig wordt aangemerkt. Dit risico wordt gemitigeerd door het recht op dat hogere bedrag in regelgeving vast te leggen.

Verruiming compensatieregeling

In de genoemde brief van 22 december 2020 is een tweede maatregel aangekondigd, die het verbreden van de compensatieregeling betreft. Hierdoor kan een grotere groep gedupeerde ouders de meest ruimhartige vorm van compensatie worden geboden. In het hiervoor genoemde beleidsbesluit dat op korte termijn wordt gepubliceerd zal eveneens goedkeuring worden gegeven om de tegemoetkoming naar aanleiding van hardheid - met terugwerkende kracht - op dezelfde wijze te berekenen als de compensatie bij de compensatieregeling. Daarnaast kan ook voor hardheid een verzoek om aanvullende compensatie voor werkelijke schade, met beoordeling daarvan door de Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade, worden ingediend. Ook ex-toeslagpartners die aanvullende schade hebben geleden kunnen zich dan melden bij de Commissie Werkelijke Schade voor compensatie van deze schade. In overleg met de Commissie zal op korte termijn duidelijkheid worden gegeven over de wijze waarop de Commissie die meldingen zal behandelen.

Kindregeling

Wij vinden het belangrijk om ook gedupeerde kinderen te helpen. Dit is ook de wens van het ouder- en het kindpanel. Er is door het Kabinet €200 miljoen gereserveerd voor de kindregeling. De intentie daarbij is om tot een zo eenvoudig mogelijke regeling te komen, die bijdraagt aan de toekomst van gedupeerde kinderen zonder hen te belasten met een extra beoordeling of aanmeldprocedure. Uw kamer heeft in een motie opgeroepen om de uitvoering van de kindregeling bij een onafhankelijke partij te beleggen. Wij nemen dit mee in de uitwerking die wij in nauwe samenwerking met de voorzitter van het Kindpanel en SZW willen oppakken. Hierbij moet gekeken worden welke partij dit zal kunnen uitvoeren. Zodra wij hier meer zicht op hebben zullen wij uw Kamer hierover informeren.

2.2. Samenloop herstel en schulden

Conform Motie Omtzigt⁶ is de afgelopen maanden gewerkt aan een oplossing voor ouders in schulden om hen enerzijds schuldenvrij te maken en anderzijds financiële ruimte over te laten houden voor een nieuwe start. Hierover heb ik meerdere gesprekken gevoerd met verschillende partijen in de schuldhulpverlening. Het belangrijkste uitgangspunt is daarbij altijd geweest een oplossing te vinden die ouders snel en volledig uit de schulden helpt en de mogelijkheid biedt voor een nieuwe start.

In het licht van het eindrapport van de POK en de zorgen over dit onderwerp die de afgelopen weken zijn geuit, heb ik mij hard gemaakt voor een oplossing die zo ruimhartig mogelijk is. De eerste stap in die ruimhartige oplossing is het kwijtschelden van alle publieke schulden van deze ouders en hun huidige partners, die ik in mijn brief van 18 januari aan uw Kamer heb aangekondigd.⁷ Schulden of boetes die het gevolg zijn van ernstig misbruik en geldsommen die verschuldigd zijn op grond van een strafrechtelijke veroordeling zijn hiervan uitgezonderd en in gevallen waar de schuld een ander natuurlijk persoon betreft moeten uiteraard ook die belangen worden meegewogen. Ik ben mijn collega's bij de betrokken ministeries en uitvoeringsorganisaties zeer erkentelijk voor hun snelle bijdrage aan een oplossing voor deze ouders.

⁶ Kamerstukken II 2020-21, 31066, nr. 729

⁷ Kamerstukken II 2020-21, 31066, nr. 773

Ik ben mij er zeer van bewust dat deze eerste belangrijke stap nog niet een volledige oplossing biedt voor alle ouders. Het realiseren van deze kwijtschelding bij publieke partijen en het maken van afspraken met private schuldeisers vergt nadere uitwerking. Uw kamer heeft ook aangegeven⁸ dat zij een goede oplossing voor de private schulden noodzakelijk acht, met een duidelijke oproep aan private schuldeisers om schulden kwijt te schelden en een oproep aan het kabinet om schulden van private schuldeisers over te nemen indien dit nodig is om te waarborgen dat ouders de € 30.000 zelf kunnen houden. In welke mate dit redelijk, uitvoerbaar en nodig is zal blijken in de nadere uitwerking die komende periode plaatsvindt, in nauwe samenwerking met betrokken partijen zoals Vereniging Nederlands Gemeenten (VNG) en vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK). Daarnaast heb ik de afgelopen weken gesprekken gevoerd met onder andere de Vereniging van Banken, Energie Nederland, Aedes, Zorgverzekeraars Nederland, en het Verbond van Verzekeraars. We willen samen tot een goede oplossing komen voor deze ouders en zullen daar in de komende weken verder over spreken en onderzoeken wat daarvoor nodig is.

In gesprekken met ouders en andere partijen komen BKR-registraties, die ouders hebben gekregen door de problemen bij Toeslagen, vaak aan de orde. Ik ben in overleg met BKR en aangesloten koepelorganisaties van schuldeisers om op korte termijn te zorgen dat ouders geen hinder meer ondervinden van zowel kwijt te schelden achterstanden als achterstanden die ouders zelf al hebben ingelost. Op dit moment zijn wij in overleg om te kijken hoe we dit zo snel mogelijk kunnen realiseren. Conform de motie⁹ Jetten en Segers.

Kwijtschelding van publieke schulden

Op 18 januari jl. is aangekondigd dat alle openstaande schulden die gedupeerde ouders nog bij de Belastingdienst of Toeslagen hebben, worden kwijtgescholden bij publieke schuldeisers. Dit geldt zowel voor belasting- als toeslagschulden en indien van toepassing voor zowel de toeslagaanvrager als zijn/haar huidige partner. Ook alle andere publieke schuldeisers hebben aangegeven dat zij de openstaande schulden van deze ouders zullen kwijtschelden.

Voor de kwijtschelding van het nog openstaande bedrag aan de toeslag- en belastingvorderingen zal een wettelijke basis worden gecreëerd die met terugwerkende kracht in werking zal treden. Om direct te kunnen starten, wordt de kwijtschelding goedgekeurd met een beleidsbesluit. Het concept-beleidsbesluit dat de Kamer als bijlage bij de Kabinetsreactie op het rapport van de POK heeft ontvangen, zal worden uitgebreid met deze maatregel. Hier wordt momenteel hard aan gewerkt. Ook de nadere uitwerking van deze maatregel zal hierin worden geregeld. De verwachting is dat het beleidsbesluit begin februari kan worden gepubliceerd in de Staatscourant.

Gegevensuitwisseling voor het pauzeren en kwijtschelden van schulden

Om het mogelijk te maken schulden van gedupeerde ouders te bevriezen en de invordering te pauzeren (en uiteindelijk kwijt te schelden), is het voor de betrokken publieke instanties nodig om te weten wie de gedupeerde ouders zijn. Allereerst moet dit geregeld worden voor de publieke partijen die reeds hebben aangegeven de schulden van deze ouders kwijt te schelden. We zijn met elkaar in gesprek om gedeelde afspraken te maken over het delen en het gebruik van deze gegevens en om te zorgen dat er naar ouders toe op een zo uniform mogelijke manier gecommuniceerd wordt. Voor de eerste groep aan (mogelijk) gedupeerden is afgelopen week de data gedeeld. Om bestuursrechtelijke premies bij mensen met een betalingsachterstand bij de zorgverzekering te kunnen voorkomen heeft het CAK vooruitlopend op deze afspraken, in goed overleg, alvast de vorderingen van deze groep

⁸ Motie Wilders over private schulden van slachtoffers overnemen (Kamerstukken II 2020-21, 35510, nr. 7) en motie Ploumen en Seegers met de oproep aan private schuldeisers (Kamerstukken II 2020-21, 35510, nr. 23)

⁹ Kamerstukken II 2020-21, 35510, nr. 14

gepauzeerd.

Het delen van informatie over ouders met private schuldeisers vergt een andere uitwerking dan bij de publieke partijen. De komende weken zullen wij hier hard mee aan de slag gaan, zodat zo snel mogelijk ook daar vorderingen kunnen worden gepauzeerd.

Bij het uitbetalen van de € 30.000 wordt rekening gehouden met ouders waarvan bij ons bekend is dat zij schulden hebben. We zullen samen met hen of hun vertegenwoordigers kijken wat de beste aanpak is om ook hen uit de schulden te krijgen en met een nieuwe start te beginnen.

Gegevensuitwisseling met gemeenten

In de vorige VGR heb ik u gemeld dat de optie van mandatering werd verkend om de contactgegevens van gedupeerde ouders aan gemeenten te leveren. Inmiddels is deze optie omgezet in een machtiging aan gemeenten om namens Toeslagen gedupeerde ouders te bellen en hen te wijzen op de mogelijkheden van gemeentelijke hulp. Dit sluit aan bij de motie Ladders en Van Weyenberg¹⁰ om alle creatieve mogelijkheden te onderzoeken om gegevensuitwisseling voor de gedupeerde ouders mogelijk te maken. Alle gemeenten hebben inmiddels een machtigingsbesluit ontvangen. Zodra een gemeente akkoord is met het machtigingsbesluit, worden de contactgegevens van gedupeerde ouders van de desbetreffende gemeente gedeeld met de gemeente. De eerste gemeenten hebben de gegevens al ontvangen¹¹. Ik vertel u hier meer over in paragraaf 3.2.

Naast de rol van hulpverlener heeft een gemeente soms ook de rol als schuldeiser, bijvoorbeeld voor gemeentelijke belastingen zoals rioolheffing of onterecht uitbetaalde bijstandsuitkeringen. VNG heeft eerder laten weten haar leden met klem op te roepen de openstaande gemeentelijke vorderingen op gedupeerde ouders te laten vallen. De VNG zal bij haar Algemene Ledenvergadering op 12 februari a.s. een voorstel hiervoor aan haar leden voorleggen. Als gemeenten aan deze oproep gehoor geven, zal een aanvullende grondslag moeten worden gevonden om gemeenten ook vanuit die rol te voorzien van gegevens. Daarnaast is een wettelijke grondslag nodig in de participatiewet om kwijtschelding mogelijk te maken. Vooruitlopend daarop ben ik hierover al in gesprek met de VNG en SZW, zodat we snel over kunnen gaan tot gegevensdeling bij een positieve uitkomst. Met VNG zullen afspraken worden gemaakt over welke vorderingen het betreft en hoe het nader juridisch, financieel en operationeel uitgewerkt kan worden.

2.3. Juridische bijstand gedupeerden

De organisatie van de hersteloperatie is ingericht om ouders zo veel mogelijk aan de hand te nemen. Dit wordt gedaan door transparante processen in te richten en door alle ouders een persoonlijke zaakbehandelaar toe te wijzen. Ondanks dat al veel onafhankelijke waarborgen in proces zijn opgenomen, is het goed te begrijpen dat ouders zich willen laten bijstaan door een advocaat die niet in dienst is van toeslagen. Dit is een recht van ouders en dit kan ook meerwaarde hebben voor een soepel verloop van het proces.

Zoals ik heb aangekondigd in de vierde voortgangsrapportage hebben we in overleg met het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) en de Raad voor de Rechtsbijstand (RvR) gewerkt aan een subsidieregeling waarmee ouders die dit wensen gesubsidieerde rechtsbijstand kunnen ontvangen. Op zeer korte termijn verwacht ik dat de RvR deze subsidieregeling kan publiceren.

Dit zal worden ingericht volgens het stelsel van de Wet op de Rechtsbijstand, maar dan

¹⁰ Kamerstukken II 2020-21, 31066, nr. 729

¹¹ Renkum, Woensdrecht, Westerveld, Nijkerk, Oude IJsselstreek, Nieuwegein, Bergeijk, Tilburg, Steenbergen, Wageningen, Deventer, Beuningen, Den Haag, Borssele, Lelystad, Dongen, Altena, Lopik, Arnhem en Enschede.

zonder een eigen bijdrage of een inkomens- en vermogenstoets. De uitvoering wordt neergelegd bij de RvR. Advocaten worden hiertoe uitgenodigd en geselecteerd door de RvR, waarbij de RvR in overleg met de Nederlandse orde van advocaten (NOvA) de toelatingscriteria vaststelt. De herstelorganisatie of het bredere ministerie van Financiën is hier uiteraard niet bij betrokken. Advocaten ontvangen overeenkomstig de Wet op de rechtsbijstand een vergoeding voor het verlenen van rechtsbijstand aan een ouder in het kader van de procedure herstelregelingen kinderopvangtoeslag bij Toeslagen vanaf het moment van het verzoek bij Toeslagen tot en met de beslissing op bezwaar. Hiervoor wordt een puntensysteem gehanteerd dat in samenspraak met de NOvA is opgesteld.

Ouders die een verzoek hebben gedaan bij toeslagen en de bevestigingsbrief hebben ontvangen, kunnen zich op dat moment melden bij de RvR. De medewerker van het serviceteam gedupeerden Kinderopvangtoeslag of medewerker van de RvR kunnen helpen bij de aanvraag. De RvR wijst vervolgens een advocaat toe. Ook is het mogelijk voor de ouders om een voorkeur uit te spreken, bijvoorbeeld als een advocaat al werkzaamheden voor de ouder uitvoert. Met deze regeling kunnen ouders op een laagdrempelige manier in contact komen met een gespecialiseerde advocaat. De ouders hoeven hiervoor niet te betalen. In nauwe samenspraak met JenV en de RvR wordt de subsidieregeling nu afgerond.

De kosten van deze subsidieregeling worden op dit moment geraamd op circa € 16 mln. voor de jaren 2021-2025. De begroting van het ministerie van Financiën voorziet in deze meerjarig benodigde middelen en zal hiermee de daadwerkelijke kosten van deze regeling betalen die het ministerie van Justitie en Veiligheid doorvoert. Deze kosten worden gemaakt en verantwoord door de uitvoeringsorganisatie Raad voor Rechtsbijstand namens het ministerie van Justitie en Veiligheid. De daadwerkelijke afrekening geschiedt jaarlijks op realisatiebasis, waardoor de uiteindelijke kosten hoger of lager kunnen uitvallen dan de huidige raming van ca. € 16 mln. Hierover wordt uw Kamer middels de reguliere budgettaire besluitvormingscyclus geïnformeerd.

2.4. Verbreiding naar andere toeslagen

Op 4 december jl. heeft het kabinet besloten om de compensatieregeling en de O/GS-tegemoetkoming te verbreiden naar andere toeslagen. Hierover bent u geïnformeerd in de 4^e VGR. Na onderzoek van UHT en na beoordeling door de Commissie van Wijzen bleek namelijk dat ook in CAF-zaken die niet (alleen) betrekking hadden op de kinderopvangtoeslag sprake is geweest van institutionele vooringenomenheid. Bovendien is de kans groot dat ook bij andere toeslagen gedupeerden een persoonlijke betalingsregeling is geweigerd vanwege de kwalificatie Opzet/Grove Schuld (O/GS), omdat het invorderingsbeleid voor alle toeslagen hetzelfde is.

De ministeries van Financiën, BZK, SZW en VWS zijn bezig met het uitwerken van wet- en regelgeving om de compensatieregeling en de O/GS-tegemoetkoming mogelijk te maken voor gedupeerden van andere toeslagen. Het Besluit noodvoorziening toeslagen is inmiddels in werking getreden, waardoor ook gedupeerden van andere toeslagen een beroep kunnen doen op een vergoeding van kosten in geval van acute nood. Mocht de noodvoorziening geen soelaas bieden voor een bepaalde acute en schrijnende zaak bij andere toeslagen, dan zal ik deze gedupeerde voorafgaand aan wet- en regelgeving met voorrang helpen.

Vanwege het recente kabinetsbesluit om gedupeerden van de kinderopvangtoeslag een forfaitaire compensatie toe te kennen, zal de herstelorganisatie de uitwerking en uitvoering van dit kabinetsbesluit de komende maanden met prioriteit oppakken. Het is hierbij van belang dat de herstelorganisatie de ruimte heeft om voortvarend het kabinetsbesluit uit te voeren. Gelet op de prioriteit die nu uitgaat naar het zo spoedig mogelijk toekennen van de forfaitaire compensatie en het feit dat de noodvoorziening open staat voor gedupeerden van

andere toeslagen in geval van acute financiële nood, is voor de voorgaande werkwijze voor acute en schrijnende gevallen gekozen. Hierdoor heeft het bepalen van de omvang van de groep gedupeerden van andere toeslagen helaas vertraging opgelopen waardoor ik uw Kamer nog niet bij deze VGR van gegevens kan voorzien. In de volgende voortgangsrapportages zal ik u blijven informeren over de ontwikkelingen en voortgang op de verbreding naar andere toeslagen.

2.5. Discriminatie

Samenwerking met het College voor de Rechten van de Mens

In de vorige VGR heb ik aangekondigd dat ouders die het vermoeden hebben gediscrimineerd te zijn, terecht kunnen bij het College voor de Rechten van de Mens (CRM) om een melding van discriminatie te doen of om een oordeel in hun zaak te vragen. In het laatste geval, behandelt het CRM de zaak in een openbare zitting en oordeelt of er sprake is geweest van discriminatie. De Belastingdienst zal dit oordeel altijd overnemen en erkennen. De herstelorganisatie kijkt ook altijd of er in het dossier van een ouder aanwijzingen zijn voor discriminatie. Ouders die zijn getroffen door een terugvordering of nihilstelling van kinderopvangtoeslag en bij wie, op basis van het oordeel van het CRM en/of op basis van hun dossier, dit mede een gevolg is geweest van discriminatie, komen in aanmerking voor de compensatieregeling (vooringenomen handelen).

Op peildatum 21 januari heeft het CRM 35 meldingen van discriminatie en 11 verzoeken tot oordeel ontvangen. Voor het behandelen van deze verzoeken zal het CRM haar capaciteit uitbreiden. Het Ministerie van Financiën zal het CRM hier financieel toe in staat stellen. De totale kosten voor de inzet van het CRM zijn vooralsnog berekend op ten minste €300.000 per jaar, voor de komende twee jaar. In wekelijks overleg tussen het CRM, het Ministerie van Financiën en het Ministerie van Justitie en Veiligheid zal de in- en uitstroom van zaken besproken worden, zodat wanneer nodig in onderling overleg kan worden besloten tijdig af- of op te schalen.

Het College zal in de loop van februari beginnen met de behandeling van de meldingen en verzoeken. Dit zal in eerste instantie gebeuren door ouders die een melding/verzoek hebben gedaan zonder veel toelichting, om nadere informatie te vragen. Met de inhoudelijke behandeling van verzoeken wordt gestart als de capaciteitsuitbreiding is gerealiseerd en de nieuwe medewerkers ingewerkt zijn. Over wanneer dat het geval is hoopt het College op korte termijn meer duidelijkheid te bieden.

Inspanning om alle mogelijk gediscrimineerde ouders te bereiken

Zoals in paragraaf 1.6 wordt omschreven, worden ouders de komende tijd via een getrapte communicatie-aanpak proactief opgeroepen om zich te melden bij UHT. Om te zorgen dat ouders ook op de hoogte zijn van de mogelijkheid zich te melden bij het CRM is hierover een bericht over de voor ouders gepubliceerd op de website toeslagen.nl/herstel. Ook het College voor de Rechten van de Mens heeft een bericht op hun website geplaatst om ouders over de mogelijkheid zich bij hen te melden te informeren. Ik wil graag voldoen aan de motie van Kwint en Leijten¹ en zoeken naar andere manieren om mogelijk gediscrimineerde ouders of andere toeslaggerechtigden te bereiken. Allereerst zullen we in de informatiecampagne, die toeslaggerechtigde attendeert op de mogelijkheid tot herstel, specifiek stilstaan bij het onderwerp discriminatie. Daarnaast wil ik kijken of we de dossiers van toeslaggerechtigden - waar het vernietigingsmoratorium voor geldt - systematisch (in plaats van handmatig) kunnen doorzoeken op mogelijke indicaties van discriminerend gebruik van nationaliteit. Zo zouden we mogelijk dossiers kunnen identificeren waar dit een rol heeft gespeeld. Er zal eerst moeten worden onderzocht of dit technisch mogelijk is en op welke manier wij een dergelijk onderzoek zouden kunnen uitvoeren. Ik ben voornemens uw

kamer daarover te informeren in de volgende VGR.

Update stand van zaken onderzoeken discriminatie

De notitie en bijlage van 23 januari 2020 en ook latere bevindingen over FSV en vrije tekstvelden hebben duidelijk gemaakt dat diepgaander onderzoek naar het gebruik van nationaliteit noodzakelijk is. Dit onderzoek is eerder aangekondigd in de brief over FSV van 10 juli jongstleden¹². In het concept plan van aanpak 'Herstellen, verbeteren en borgen' (HVB)¹³ dat eveneens op 13 oktober jongstleden naar uw Kamer is gestuurd, is aangegeven dat, naast de processen rond risicoselectie en signalen van mogelijke fraude, het gebruik van nationaliteit in de systemen van de Belastingdienst in het eerste kwartaal van 2021 in kaart zal zijn gebracht. In de brief over de stand van zaken van HVB die op 27 januari jl. is verzonden, is uw Kamer geïnformeerd over de laatste stand van zaken met betrekking tot deze onderzoeken.

2.6. Groepsgewijze onderzoeken buiten CAF

In de vorige VGR is opgenomen dat op groepsniveau een aantal 'pré CAF' zaken zou worden onderzocht. Gestart was met het gastouderbureau Appelbloesem en de kinderopvangorganisatie De Parel. Na de beoordeling door UHT is op 2 december jl. via een notitie met bijlagen advies gevraagd aan de Commissie van Wijzen (CvW). De CvW heeft op verzoek van UHT op 7 december haar eerste advies uitgebracht. Dit korte tijdsbestek was bedoeld om zo snel mogelijk zekerheid voor de ouders te bewerkstelligen, zodat zij voor Kerst konden worden uitbetaald maar had tot gevolg dat de CvW moest afgaan op de feiten zoals die in de notitie met bijlagen waren weergegeven. Na overleg met de CvW is ten aanzien van De Parel op 10 december een aanvullende notitie met bijlagen opgesteld. De CvW heeft daarna op 16 december jl. haar definitieve advies uitgebracht. In de bijlage treft u de adviesvraag en documentatie aan die naar de CvW is verzonden en het concept- en definitieve advies van de CvW. Hieronder is een samenvatting van het definitieve advies opgenomen en zijn de vervolgstappen weergegeven. De CvW heeft in dezelfde periode een groot aantal adviesvragen gehad voor de individuele beoordeling van de ouders in acute/zeer schrijnende situaties zodat zij nog voor Kerst konden worden uitbetaald. Ik ben de CvW zeer erkentelijk voor haar grote inzet.

Uitgangspunten CvW

In haar definitieve advies heeft de CvW een aantal belangrijke uitgangspunten beschreven voor de beoordeling of sprake is van institutionele vooringenomenheid:

- De CvW stelt steeds de menselijke maat en ruimhartigheid voorop bij de beoordeling van kinderopvangtoeslagdossiers op institutionele vooringenomenheid. Dat betekent dat niet alleen leidend zijn de vijf criteria die in het 'rapport Donner' zijn geformuleerd, maar dat tevens wordt gekeken naar andere elementen. Deze zijn in het overleg van 30 juli 2020 van de Belastingdienst/Toeslagen met de CvW vastgesteld en zijn weergegeven op blz. 1 van de beide bijlagen bij de notitie van 2 december.
- De CvW hanteert bij haar beoordelingen voorts het uitgangspunt dat ouders niet de dupe mogen worden van het ontbreken van stukken bij de Belastingdienst/Toeslagen. Evenmin mag het ouders worden aangerekend als zij in bewijsproblemen komen door een slechte of ontbrekende administratie van een Kinderopvangorganisatie (KOO).
- Van fraude door een KOO buiten medeweten of directe betrokkenheid van een ouder mag die ouder niet het slachtoffer worden. Dit betekent overigens niet dat in geval van fraude door een KOO de ouders automatisch in aanmerking komen voor toepassing van de compensatieregeling. Fraude door een derde is immers niet aan te merken als institutioneel vooringenomen handelen door de Belastingdienst/Toeslagen.

¹² Kamerstukken II 2019-20, 31066, nr. 681.

¹³ Kamerstukken II 2019-20, 31066, nr. 709.

- Indien de Belastingdienst/Toeslagen een controle instelt en daarbij niet in strijd handelt met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur is van institutioneel vooringenomen handelen geen sprake en is de compensatieregeling niet van toepassing. Voor die gevallen kan herstel wel plaatsvinden door toepassing van de hardheidsregeling van artikel 49 Awir.
- Om institutioneel vooringenomen handelen door de Belastingdienst/Toeslagen aanwezig te achten voor de gehele groep van onderzochte gevallen is niet vereist dat in alle tot die groep behorende gevallen sprake is geweest van institutioneel vooringenomen handelen. Voor een groepsgewijs oordeel moet wel kunnen worden gezegd dat "in het algemeen" aldus is gehandeld. Zou dat anders zijn dan zou een te grote groep ouders, die niet getroffen is door het handelen van de Belastingdienst/Toeslagen, in aanmerking komen voor een compensatie die hen individueel gezien eigenlijk niet toekomt.
- Bij de afbakening van wel of niet groepsgewijze behandeling gaat de CvW in beginsel ervan uit dat het institutioneel vooringenomen handelen zich moet hebben voorgedaan bij een ruime meerderheid van de gevallen. Uitgedrukt in een percentage: minstens 60 procent van de gevallen.

Advies Appelbloesem

De CvW is op basis van de verstrekte gegevens van oordeel dat inzake Appelbloesem voldoende elementen aanwezig zijn om te oordelen dat op groepsniveau sprake is van institutioneel vooringenomen handelen waarop de compensatieregeling van toepassing is. Dit geldt voor de jaren 2007 t/m 2009. Voor het jaar 2010 werden ouders in de gelegenheid gesteld kinderopvangtoeslag aan te vragen wanneer zij zich bij een andere opvangorganisatie aansloten. Het gastouderbureau ging in voorjaar 2010 failliet.

De CvW heeft hierbij de volgende elementen gezien:

- Begin november 2009 zijn de lopende kinderopvangtoeslagen stopgezet van alle ~ 2.000 ouders die kinderopvang genoten via Appelbloesem, zonder dat die ouders de gelegenheid hadden zich tegen die plotse stopzetting te verweren.
- Duidelijke vermoedens van fraude bij Appelbloesem rechtvaardigen die handelwijze niet, althans niet in de gevallen waarin de kinderopvangtoeslag niet op de rekening van Appelbloesem, maar op de rekening van de ouders werd gestort.
- De Landsadvocaat heeft begin 2010 op verzoek van de Belastingdienst/Toeslagen een advies uitgebracht. Desondanks zijn in of na september 2010 groepsgewijs maatregelen genomen. Pas in de daaropvolgende bezwaarfase heeft individuele beoordeling plaatsgevonden.
- In de gevallen waarin een onjuiste ingangsdatum werd aangenomen, heeft de Belastingdienst/Toeslagen zelf een ingangsdatum vastgesteld (naar de datum van een VOG) zonder de ouders daaromtrent te horen. Pas na een rechterlijke uitspraak waarin die handelwijze werd afgekeurd, is de ouders om aanvullende gegevens gevraagd.
- De behandeling van bezwaarschriften tegen de terugvorderingsbeschikkingen, aangevangen in 2010, is pas na jaren afgerond, soms pas in 2014.

Advies De Parel

De CvW is op basis van de verstrekte gegevens van oordeel dat inzake De Parel onvoldoende elementen aanwezig zijn om te oordelen dat op groepsniveau sprake is van institutioneel vooringenomen handelen. De CvW heeft aangegeven dat op individueel niveau kan worden beoordeeld of de desbetreffende ouder wél institutioneel vooringenomen is behandeld en de compensatieregeling in dat individuele geval wel moet worden toegepast. Waar dat niet het geval is, kan de ouder in voorkomende gevallen in aanmerking komen voor de hardheidsregeling. De CvW heeft hierbij de volgende elementen gezien:

- De Parel heeft het initiatief genomen om ouders met een laag inkomen gratis kinderopvang aan te bieden. De Parel maakte daarbij onder meer gebruik van de DigiD

van ouders en kon aldus zelf de hoogte van de aan te vragen kinderopvangtoeslag bepalen. In ongeveer 50 procent van de gevallen werd de kinderopvangtoeslag rechtstreeks op de rekening van De Parel gestort.

- Naar aanleiding van fraudesignalen heeft in 2014 en 2015 onderzoek door de Belastingdienst en de FIOD plaatsgevonden. Vervolgens is aan alle 150 ouders informatie gevraagd. Volgens interne richtlijn moest bij uitblijven van een reactie telefonisch contact worden gezocht dan wel een rappelbrief worden gezonden. Wanneer vervolgens werd vastgesteld dat niet (volledig) was voldaan aan de verplichting tot het betalen van ouderbijdragen, zijn de toeslagen over 2012 en 2013 op nihil gezet. Naar de toen geldende wetsinterpretatie was een nihilstelling in dergelijke gevallen geoorloofd.
- De Belastingdienst/Toeslagen heeft in een aanzienlijk aantal gevallen (44%) onvoldoende zorgvuldig gehandeld door over te gaan tot stopzetting van de kinderopvangtoeslag zonder een rappelmogelijkheid te bieden. Dat is een ernstige vaststelling. Dit enkele element is echter onvoldoende om van groepsgewijs institutioneel vooringenomen handelen te spreken.
- Er zijn geen aanwijzingen van andere elementen van groepsgewijs institutioneel vooringenomen handelen. Dat de ouders in een ruime meerderheid van de gevallen (minstens 60%) door de Belastingdienst/Toeslagen op institutioneel vooringenomen wijze zijn behandeld, is niet aannemelijk geworden.

Vervolg en effect verbreding compensatieregeling

Kort na het verschijnen van het advies van de CvW, heeft op 22 december jl. het Kabinet aangekondigd dat alle gedupeerde ouders recht hebben op (tenminste) € 30.000. Tevens is aangekondigd dat de compensatieregeling wordt verbreed naar de situaties die voorheen onder de hardheidstegemoetkoming werden geschaard (de "alles-of-niets" benadering). Dit betekent dat ook de ouders bij De Parel recht kunnen hebben op de compensatieregeling als vanwege het niet betalen van de eigen bijdrage de gehele toeslag op nihil werd gezet. De ouders uit zowel Appelbloesem als De Parel ontvangen uiterlijk in week 6 een brief waarin zij worden gevraagd zich te melden als gedupeerde, voor zover zij dit nog niet eerder hebben gedaan. Voor hen gelden dezelfde uitgangspunten als voor alle andere gedupeerden: als zij zich vóór 15 februari a.s. melden, ontvangen zij - indien zij hier recht op hebben - ook vóór 1 mei a.s. € 30.000, tenzij sprake is van ernstige onregelmatigheden die aan hen toerekenbaar zijn, zoals evident geen recht op kinderopvangtoeslag.

Voor de groep ouders in acute/zeer schrijnende situaties die in december zijn beoordeeld, heeft UHT bekeken of zij op individueel niveau institutioneel vooringenomen waren behandeld, te maken hadden met de hardheid van het stelsel of een onterechte O/GS kwalificatie. Wanneer bleek dat zij in een (pré) CAF-zaak betrokken waren, is ook het onderzoeksdossier hierbij meegewogen. Met de komst van de € 30.000 regeling en de verbreding van de compensatieregeling, zal de komende periode eerst een lichte toets worden gedaan waarna zo snel mogelijk tot uitbetaling zal worden overgegaan. Wanneer voor ouders in een (pré) CAF-zaak die nog niet groepsgewijs is beoordeeld, een uitgebreidere toets nodig is of een integrale beoordeling plaatsvindt ná uitbetaling van de € 30.000 zal eveneens het onderzoeksdossier worden betrokken. Vanuit het uitgangspunt dat de gedupeerde ouders zo snel mogelijk worden geholpen, kan UHT ervoor kiezen om zich in eerste instantie te richten op de individuele beoordelingen op vooringenomenheid, hardheid en/of onterechte O/GS voordat eventueel een beoordeling op groepsniveau plaatsvindt. Wanneer UHT voornemens is de (verbrede) compensatieregeling voor de ouder af te wijzen, zal de CvW gevraagd blijven om advies te geven. In voorkomende gevallen zal dan ook het onderzoeksdossier met betrekking tot de (pré) CAF-zaak onderdeel uitmaken van de integrale beoordeling en het advies van de CvW.

2.7. Stand van zaken lopende onderzoeken

Mogelijke nietigheid besluiten

Tijdens het notaoverleg van 15 december 2020 in de Tweede Kamer heeft Kamerlid Omtzigt vragen gesteld over de mogelijke nietigheid van door de Belastingdienst/Toeslagen in het verleden genomen besluiten. Concreet stelde hij mij de vraag of de besluiten die de Belastingdienst heeft genomen op zodanig onjuiste gronden genomen zijn, dat die originele besluiten nietig zouden zijn. Ik heb de Kamer toegezegd om dit uit te laten zoeken. Voor het uitvoeren van deze analyse heb ik opdracht verleend aan een advocaat die niet eerder betrokken is bij deze zaak. Ik heb begrepen dat zijn analyse op korte termijn gereed is en ik zal deze daarna met uw Kamer delen.

Memorandum van de vaktechnisch coördinator Toeslagen 2017

In het debat over de kabinetsreactie op de POK is toegezegd dat een extern onderzoek zal worden ingesteld naar de gang van zaken in juni 2019 rondom het memorandum van de vaktechnisch coördinator Toeslagen van 2017. Conform de toezegging zal het feitenonderzoek worden uitgevoerd door een externe partij. De opdracht voor dit onderzoek zal bestaan uit documentonderzoek en interviews met betrokkenen. Zodra het onderzoek gegund is, zal ik uw Kamer hierover informeren. Ik streef ernaar dat het onderzoek op 1 juli 2021 is afgerond. Ik heb uw Kamer hierover bij brief van 29 januari jl. nader geïnformeerd.

Beheer van informatie (IOE)

De Inspectie Overheidsinformatie & Erfgoed is nog bezig met haar onderzoek naar de staat van het beheer van informatie binnen de dienst Toeslagen. Naar verwachting wordt dit in het eerste kwartaal van 2021 opgeleverd. Zoals eerder toegezegd zal ik de resultaten met uw Kamer delen.

Hotspot

Belastingdienst breed worden geen fysieke archieven meer vernietigd. Ik zal eerst in overleg met uw Kamer gaan voordat dit moratorium wordt opgeheven. In de brief van 27 januari jl. over de stand van zaken Herstellen, verbeteren, borgen (HVB) bent u recent geïnformeerd over de digitale archieven/systemen. Tevens zal een hotspot Toeslagaffaire worden ingericht. Mijn voornemen is om een onafhankelijke partij onderzoek te laten doen naar de inrichting en afbakening van de hotspot Toeslagaffaire, dit ook naar aanleiding van de motie¹⁴ Omtzigt. In de volgende VGR zal ik u hier nader over informeren.

Onderzoek verdwenen documenten / Doc-Direkt

Half december 2020 heeft CapGemini een onderzoek naar de verloren fysieke stukken afgerond. De hoofdvraag van het onderzoek is hoe het kan dat specifieke, door burgers ingestuurde (bewijs) stukken niet in hun dossiers terecht zijn gekomen. Uit het onderzoek naar een aantal klachtendossiers blijkt dat hier twee hoofdoorzaken voor zijn. Er worden menselijke fouten gemaakt vóór dat stukken worden gedigitaliseerd: vooral omdat er veel verschillende manieren zijn om bewijsstukken aan te leveren. Tweede reden is dat stukken verkeerd worden gecodeerd en daardoor in een informatiesysteem terecht komen dat niet direct toegankelijk is voor medewerkers van Toeslagen of een verkeerde werkopdracht meekrijgen. Tussen april 2014 en begin 2020 zijn 249 klachten bij Toeslagen geregistreerd met als hoofd-classificatie "zoekgeraakte poststukken". Dat is een beperkt aantal, echter ook in andere (klacht)dossiers kunnen zoekgeraakte stukken een rol spelen. Daarnaast komt er uit de procesanalyse naar voren dat er weinig transparantie richting burgers is over de status (ontvangst en verwerking) van hun ingestuurde stukken of verzoeken. Uit een analyse van de BelastingTelefoon blijkt dat gemiddeld 81 burgers per dag bellen om navraag

¹⁴ Kamerstukken II, 2020/21, 31066, nr. 728.

te doen over de status van ingezonden stukken. In een afzonderlijke brief zend ik u zo spoedig mogelijk het eindrapport en geef ik een overzicht van de opvolging van de door CapGemini opgestelde aanbevelingen waarmee ik reeds ben gestart.

Vernietigde beroepsdossier/archieven

Eerder heb ik u geïnformeerd over beroepsdossiers die ten onrechte vernietigd zijn. Inmiddels is achterhaald van welke personen de vernietigde dossiers zijn. Deze ouders zullen de eerste helft van 2021 benaderd worden waarbij ze, zoals ik in de 3^e VGR heb toegezegd, nadrukkelijk gewezen zullen worden op de mogelijkheden voor een herbeoordeling. Met hen zullen we ook telefonisch contact opnemen. Daarnaast is met de Raad voor de rechtspraak overleg over de bij de rechtbanken eventueel nog aanwezige beroepsdossiers Toeslagen die voortijdig vernietigd zijn en zal met betrekking tot de hogerberoepsdossiers contact worden opgenomen met de afdeling Bestuursrechtsspraak van de Raad van State. Hierover zal ik u in een volgende voortgangsrapportage nader informeren. Voor de hersteloperatie levert de mogelijke afwezigheid van een beroepsdossier momenteel geen knelpunten op. Op basis van het verhaal van de ouder en de wel nog aanwezige gegevens wordt een zo compleet mogelijk beeld opgebouwd van wat er is gebeurd. Op deze wijze wordt zo goed mogelijk beoordeeld of de ouder voor compensatie of herstel in aanmerking komt. Uitgangspunten hierbij zijn het verhaal van de ouder en een ruimhartige benadering van de aanwezige bewijsmiddelen.

3. Organisatie Hersteloperatie

3.1. Stand van zaken inrichting herstelorganisatie

Eerder heb ik uw Kamer geïnformeerd over de doorlichting van UHT door de Boston Consultancy Group. De adviezen die hieruit zijn voortgekomen in het kader van de inrichting van de organisatie zijn geïntegreerd in de herstelorganisatie. Eind december 2020 is een nieuwe doorlichting gestart, ditmaal door adviesbureau Andersson Elffers Felix. Uit de eerste bevindingen die mondeling met ons gedeeld zijn blijkt dat UHT op alle fronten vooruitgang heeft geboekt met de aanbevelingen uit de vorige doorlichting. Nagenoeg alle aanbevelingen zijn doorgevoerd. De afgelopen maanden hebben ook laten zien dat veranderingen in regelingen ervoor gezorgd heeft dat UHT een organisatie is die wendbaar is en in beweging blijft. Sinds de formele start van UHT op 1 november 2020 zijn in de eerste maanden verbeterpunten doorgevoerd ten aanzien van de inrichting zoals slimmere manieren voor de planning en koppeling tussen ouders en persoonlijk zaakbehandelaars. In de eerste bevindingen van komt ook naar voren dat het tempo van de dynamiek in de omgeving van UHT dermate groot is dat de organisatie moeite heeft om het tempo bij te houden. Wel ziet Andersson Elffers Felix mogelijkheden om het ontwikkeltempo te verhogen. Als aandachtspunt voor de toekomst geeft het bureau aan om slimmer naar de productiesturing te kijken en daar gerichtere keuzes in te maken. Ik vind deze blik van buiten zeer nuttig en herken de eerste bevindingen van het adviesbureau. Ik verwacht het eindrapport op korte termijn te ontvangen en zal het vervolgens, voorzien van een reactie, met uw Kamer delen.

UHT is op dit moment volop bezig met de verdere bemensing van de herstelteams en de beoordelingsteams om ouders snel en efficiënt van dienst te kunnen zijn. Daarnaast is de inrichting en bemensing gaande die nodig is voor de uitvoering van de Catshuisregeling. Hiervoor wordt met spoed in het eerste kwartaal 100 extra medewerkers geworven. In de volgende VGR informeer ik uw Kamer over de voortgang hiervan.

In de aansturing van de hersteloperatie vindt daarnaast nog een belangrijke aanpassing plaats met de instelling van de op 22 december jl. aangekondigde tijdelijke Ministeriële Commissie Toeslagen Herstel (MCTH). Deze commissie valt onder het reguliere stelsel van onderraden en wordt daarom voorgezeten door de minister-president. Diverse leden van het kabinet alsmede van het bestuur van VNG nemen deel. De MCTH zal periodiek bijeenkomen om sturing te geven aan de verdere uitwerking en spoedige voortgang van de hersteloperatie.

3.2. Samenwerking met gemeenten

Ook in de afgelopen maanden heb ik nauw samengewerkt met gemeenten en met VNG. Bovenaan staat onze gezamenlijke ambitie om gedupeerde ouders zo snel maar ook zo goed mogelijk te helpen. Ik neem daarbij de kritische berichten van VNG zeer serieus om compensatie enerzijds en hulp vanuit gemeenten zo goed mogelijk op elkaar aan te laten sluiten. We werken daarom toe naar een samenwerkingsvorm waarbij we elkaar tenminste één keer per week op hoog ambtelijk niveau treffen, naast de verschillende werkgroepen en klankbordgroepen die er zijn op verschillende thema's (zoals gegevensuitwisseling en schulden). VNG zal daarnaast deelnemen in de 'Ministeriële Commissie Toeslagen Herstel'.

Gegevensuitwisseling

Gemeenten willen graag met gedupeerde ouders in contact komen, zodat zij ouders kunnen wijzen op de mogelijkheden van gemeentelijke hulp op het gebied van huisvesting, inkomen, schulden, zorg en gezin. Zoals ik u in hoofdstuk 2 heb gemeld, heb ik samen met VNG en gemeenten gewerkt aan een machtigingsbesluit, waarmee gemeenten namens de Belastingdienst/Toeslagen contact kunnen opnemen met gedupeerden om hen te vragen of zij gemeentelijke hulp willen. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft op het machtigings-

besluit en de strikte voorwaarden meegekeken. Er is ook een verwerkersovereenkomst opgesteld voor een veilige omgang met de gegevens van de gedupeerden. Gemeenten hebben vanaf 19 januari het machtigingsbesluit en de verwerkersovereenkomst ontvangen. De gegevens worden gedeeld via een beveiligd portaal. Zodra een gemeente heeft ingestemd met het machtigingsbesluit, de verwerkersovereenkomst heeft getekend en een contactpersoon heeft opgegeven voor het portaal, wordt er toegang gegeven tot het portaal met daarin de contactgegevens van gedupeerden in de desbetreffende gemeente. Alleen de contactgegevens van een gedupeerde worden gedeeld (BSN, naam, geboortedatum, telefoonnummer en e-mailadres), er wordt geen dossier-inhoudelijke informatie verstrekt. Als een gedupeerde een vertegenwoordiger heeft, dan worden (indien bekend) het telefoonnummer en e-mailadres van die partij verstrekt. Gemeenten melden vervolgens maandelijks met hoeveel gedupeerden zij succesvol contact hebben gelegd. Dit betreft alleen aantallen, er worden geen persoonsgegevens gedeeld en ook het antwoord van de gedupeerde (ja of nee) wordt niet gemeld.

Ik wil benadrukken dat het wel of niet accepteren van hulp van de gemeente volledig vrijwillig is voor de gedupeerde ouder. Dit heeft geen invloed op de behandeling van de ouder bij de Belastingdienst/Toeslagen en de compensatie voor kinderopvangtoeslag. De hulp van de gemeente is bedoeld ter aanvulling om ouders beter te kunnen helpen op gebieden waar de Belastingdienst niet kan helpen, zoals werk, gezin of gezondheid. Als de gedupeerde ouder geen hulp wenst van de gemeente, dan worden de gedeelde gegevens van de gedupeerde ouder meteen vernietigd. Als de gedupeerde ouder wel hulp wenst dan treedt het gemeentelijk proces in werking, waarbij gemeente en ouder samen kijken welke hulpvragen er zijn en wordt er gezamenlijk een plan van aanpak gemaakt. Daarnaast blijft de mogelijkheid bestaan om in een driegesprek tussen de ouder, Toeslagen en de gemeente de situatie van de gedupeerde ouder te bekijken zodat hulp en compensatie zo goed mogelijk op elkaar wordt afgestemd. Ook dit is volledig vrijwillig en doen we alleen als de ouder hier toestemming voor geeft. De Belastingdienst/ Toeslagen zal de gedupeerde soms ook op hulp van de gemeente wijzen, als de persoonlijk zaakbehandelaar denkt dat dit de gedupeerde ouder kan helpen. Nogmaals, het staat de gedupeerde ouder vrij om deze hulp te accepteren of te weigeren.

VNG heeft een steunpunt opgericht voor vragen van gemeenten, het verstrekken van handreikingen, informatie en implementatieondersteuning. In verschillende werkgroepen en klankbordgroepen wisselen we met VNG en gemeenten ervaringen uit en bekijken we hoe we de dienstverlening bij de Belastingdienst/Toeslagen en de gemeenten op elkaar kunnen laten aansluiten, zodat gedupeerde ouders daar baat bij hebben. Uiteraard houden we hierbij rekening met de mogelijkheden voor gegevensdeling binnen bestaande wetten en regels en kijken we ook iedere keer goed naar de uitvoerbaarheid voor zowel gemeenten als de Belastingdienst/Toeslagen. Als een gedupeerde ouder schuldhelpverlening ontvangt van de gemeente, dan is het op basis van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (WGS) per 1 januari van dit jaar mogelijk voor een gemeente om ook dossier-inhoudelijke gegevens bij de Belastingdienst/Toeslagen op te vragen. Ook is het met uitdrukkelijke toestemming van de gedupeerde ouder en in het eerdergenoemde driegesprek mogelijk voor de Belastingdienst/Toeslagen om meer dossier-inhoudelijke informatie te delen met de gemeente, zoals wanneer het dossier van een gedupeerde ouder in behandeling genomen wordt. Gemeenten willen dit graag weten zodat zij gemeentelijke hulp voor de ouder hierop kunnen aanpassen.

Kosten voor gemeenten

Gemeenten hebben in december 2020 in totaal € 11 miljoen ontvangen voor het bieden van gemeentelijke hulp aan gedupeerde ouders op de leefgebieden wonen, werk, gezondheid, gezin en financiën. Dit is vormgegeven in een specifieke uitkering. De specifieke uitkering kan worden besteed aan trajectzorg op de vijf leefgebieden en ook aan het eerste contact en

inventarisatie van de hulpvragen van de gedupeerde ouder, het opstellen van een plan van aanpak en het verrichten van nazorg. Gemeenten kunnen de middelen besteden in de jaren 2020-2023. Ook laten VNG en ik samen een onderzoek uitvoeren naar de kosten die gemeenten maken voor gedupeerden. Dit zal onderdeel zijn van de verdere gesprekken die ik met VNG hierover zal voeren in maart van dit jaar.

3.3. Samenwerking met Slachtofferhulp Nederland

Voor veel ouders zijn de gevolgen van wat er mis ging bij de kinderopvangtoeslag heel ingrijpend. Zij hebben naast financiële, vaak ook sociale en psychische problemen. Ouders die dat willen kunnen hiermee terecht bij Slachtofferhulp Nederland (SHN). Op basis van de samenwerkingsovereenkomst, van 23 november jl., zijn de medewerkers van SHN goed op de hoogte van de mogelijke problemen waarmee ouders kunnen kampen, daardoor kunnen zij snel passende hulp bieden waarbij de focus ligt op emotionele en praktische ondersteuning per telefoon. SHN kent nu de weg naar de Belastingdienst en belt samen met de ouder, indien gewenst, met het Serviceteam of de persoonlijk zaakbehandelaar. Daarnaast registreert SHN de telefoontjes en koppelt met UHT als er veel dezelfde vragen binnen komen. Deze worden vervolgens met zaakbehandelaars en Serviceteam besproken zodat zij dit op voorhand beter aan ouders kunnen uitleggen. Ook ondersteunt SHN de ouders in het contact met andere instanties, zoals gemeenten om schuldhulpverlening te regelen. Daarnaast wordt gewerkt aan een online lotgenotencontact.

Tot en met 21 januari 2021 zijn 146 ouders/gezinnen gestart met een ondersteuningstraject van SHN. Daarnaast zijn er mensen geweest die contact hebben gezocht om informatie te vragen. Het algemene beeld is dat de gedupeerden de persoonlijke aandacht van SHN zeer op prijs stellen. In de gesprekken uiten gedupeerde ouders emoties als boosheid en verdriet over het onterecht beschuldigd te zijn, onheus bejegend te zijn en geen gehoor vinden. Ook gevoel van schaamte, relatieproblematiek, verlies van huis, eigendommen en veiligheid zijn terugkerende thema's.

Gedupeerde ouders ondervinden nog altijd stress en psychische problemen door verlies van regie. Van verwerking is nog geen sprake omdat de stressor nog niet is opgelost en onzekerheid voortduurt. Door langer durende stress, ontstane problemen en ontstane trauma's is het handelingsvermogen bij veel ouders fors afgenomen, waardoor zij niet in staat zijn herstelgerichte activiteiten te ondernemen. Veel ouders zijn daarnaast het vertrouwen in instanties, als ook het overzicht kwijtgeraakt. Hoewel inmiddels bekend is dat ouders € 30.000 als compensatie krijgen, geven zij bij SHN aan dat de uitvoeringsregeling hen niet duidelijk is, hetgeen nieuwe zorgen en onzekerheden teweegbrengt. Diverse ouders nemen ook contact met SHN op omdat zij een andere behoefte hebben dan emotionele en praktische ondersteuning. Zij zoeken bijvoorbeeld een nieuwe manier om hun zaak te bespoedigen of zoeken naar mogelijkheden om juridische stappen tegen bewindslieden of de Belastingdienst te kunnen nemen.

3.4. Ouder- en kindpanel

Ouderpanel

Sinds de vorige VGR is het ouderpanel twee keer bijeen geweest, op 16 december 2020 en 20 januari. Tijdens deze bijeenkomsten is onder andere gesproken over de adviezen en signalen van het ouderpanel, de samenwerking met gemeenten en de vergaderdata 2021. Naar aanleiding van het rapport van de Autoriteit Persoonsgegevens volgt er een ongevraagd advies van het ouderpanel en BOinK, dat moet leiden tot een concrete instructie voor UHT en de Belastingdienst Toeslagen die moet helpen bij het bepalen hoe men moet omgaan met mogelijke concrete voorvallen van discriminatie. Het ouderpanel heeft ook haar zorgen uitgesproken over de verschillende signalen van gedupeerde ouders die benaderd

worden door onbetrouwbare schade-experts om van hen te profiteren. De Staatssecretaris is verzocht in een videoboodschap de ouders te vragen waakzaam te zijn voor onbetrouwbare schade-experts. In samenwerking met BOinK is gezocht naar een nieuwe kandidaat, die in de ouderpanel vergadering van 20 januari 2021 verwelkomd is. Het ouderpanel heeft ook een voorstel gedaan dat moet bijdragen aan de meer ceremoniële, emotionele afronden ('closure') van de Toeslagen affaire. Dit voorstel wordt door UHT meegenomen in de verdere uitwerking. Het panel heeft ook meegedacht over de wijze waarop ouders geholpen kunnen worden om bij andere instanties aan te tonen dat zij buiten hun schuld door Toeslagen in problemen zijn gekomen. Zij kunnen binnenkort door een door UHT uitgegeven brief en een verklaring laten zien dat zij geen fraudeur zijn. Tot slot is gesproken over de bijdrage van slachtofferhulp en de mogelijkheid van het oprichten van een lotgenoten-aanpak.

Kindpanel

Het Kindpanel bestaat uit 9 jongens en meisjes tussen de 9 en 18 jaar uit gedupeerde gezinnen uit heel Nederland. Onder leiding van voorzitter Lea Bouwmeester en begeleiding van Missing Chapter is het Kindpanel op 1 en 15 december 2020 voor respectievelijk de tweede en derde keer bijeengekomen. De eerste en tweede bijeenkomst stonden in het teken van het delen van de ervaring van kinderen. En de voorbereiding op het gesprek met de belastingdienst. De kinderen hadden nog niet zozeer vragen, maar wilde vooral dat de belastingdienst zou begrijpen wat ze meegemaakt hebben. Daar komt ook de opmerking vandaan 'ze moeten niet denken dat ze wegkomen met sorry' en 'mijn jeugd komt niet meer terug'. Het doet de kinderen heel goed om hun verhaal te kunnen delen. Ze vinden het erg dat er meer kinderen zijn die hetzelfde hebben meegemaakt. Het kindpanel wordt ook betrokken voor input bij de uitwerking van de aangekondigde 'kindregeling' (zie 2.1).

3.5. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag

De BAK is op 9, 18 en 28 december 2020 en op 15 januari jl. bijeen geweest. Tijdens deze sessies is onder meer gesproken over het narratief, de samenwerking met de gemeenten, de consequenties van de POK voor de herstelorganisatie en de kabinetsreactie POK. De volledige adviezen zijn op de website www.toeslagen.nl/herstel terug te vinden. BAK-leden zijn ook tussentijds continue beschikbaar voor kort overleg met mij, Toeslagen en UHT. Ik ben de BAK zeer erkentelijk voor hun inbreng en hecht groot belang aan de adviezen die zij geeft.

3.6. Monitoring door de Nationale Ombudsman

Behandeling van de klachten wordt uitgevoerd door ervaren klachtbehandelaren van de directie Particulieren. UHT voert de regie over de klachten en heeft onlangs een klachten coördinator geworven. Deze is op 25 januari jl. met zijn werkzaamheden gestart. Sinds het begin van het klachtenteam zijn er 52 klachten binnen gekomen waarvan er 22 zijn afgehandeld, de andere 30 klachten zijn in behandeling genomen. Het gros van de binnengekomen klachten zijn van ouders die nog niet in behandeling zijn genomen en willen weten wanneer de behandeling start. Daarnaast is er in het kader van de monitor door de Nationale Ombudsman regelmatig overleg met de onderzoekers van de Nationale ombudsman. Hiermee draagt de No bij aan het lerend vermogen van het UHT en beschikt het UHT over een tweede kritische blik op het proces en de klachtbehandeling

Daarnaast is er in het kader van de monitor door de Nationale ombudsman regelmatig overleg met de onderzoekers van de ombudsman. De ombudsman heeft mij op 13 januari jl. laten weten in juni 2021 een eerste Monitor op te kunnen leveren. De ombudsman verwacht dan voldoende klachtdossiers onderzocht te hebben en zo een goed beeld te hebben over de inrichting en afhandeling van het klachtproces binnen UHT. Ook treedt de ombudsman de komende maanden in contact met belanghebbenden om te vragen hoe zij de klachtafhandeling hebben ervaren. De ombudsman geeft mij in april aan in welke vorm hij

de eerste rapportage van de Monitor zal rapporteren. Met deze Monitor draagt de ombudsman bij aan het lerend vermogen van UHT en beschikt UHT over een kritische blik van buiten op het klachtproces en de klachtbehandeling.

3.7. Communicatie met ouders

Website

De site toeslagen.nl/herstel is voortdurend in ontwikkeling, om zo in de informatiebehoefte van ouders te (blijven) voorzien. Zo is informatie toegevoegd over de herstelbetaling van € 30.000, de versnelling van het proces en de € 750 vergoeding. Tevens zijn een nieuwe pagina over Slachtofferhulp Nederland en een nieuw klachtenformulier opgenomen. Begin december is een directe link geplaatst op de homepage van belastingdienst.nl naar de toeslagen.nl/herstel site. Via deze link kwamen in december en januari 4.265 bezoekers naar de herstel site. In december waren ten opzichte van november ruim drie keer zo veel bezoekers en in januari verdubbelde dat aantal weer ten opzichte van december. Tot de meest bezochte pagina's horen die over de € 30.000 compensatie en het aanmelden voor herstel.

Juni 2020	Juli 2020	Augustus 2020	September 2020	Oktober 2020	November 2020	December 2020	Januari 2021
683	9.998	6.082	5.928	15.661	13.653	46.184	97.629

In de 4e VGR heb ik toegezegd te onderzoeken of het nut heeft de website ook in het Pools en Turks aan te bieden, naast Nederlands en Engels. Uit inventarisatie is gebleken dat de doel-groepen die uitsluitend Turks of Pools spreken erg klein zijn. Wel zal de belangrijkste informatie over aanmelden en behandelstappen in het Turks en Pools worden aangeboden.

Webinar

Op 20 januari jl. was er een online bijeenkomst (webinar) voor gedupeerde ouders over de laatste ontwikkelingen bij het herstel van de kinderopvangtoeslag. Ouders konden vooraf vragen indienen via een formulier op de website (180 vragen) en de sprekers online vragen stellen (ruim 1.700 vragen). Er waren vooral vragen over de € 30.000 regeling, afspraken met de 'schuldenbranche' en de kindregeling. Ruim 1.600 ouders volgde het webinar en waardeerden het met gemiddeld een 7,9. Het webinar is herhaald op 25 januari. Toen keken er circa 535 ouders naar, zij stelden meer dan 635 vragen en waardeerden het webinar met gemiddeld een 6,8.

Serviceteam

In de 4^e VGR is aangegeven dat het Serviceteam vanaf de livegang op 2 januari 2020 tot eind oktober 16.357 keer gebeld is. Tot en met 24 januari 2021 komt het totaal aantal aangeboden telefoontjes uit op 42.773, waarvan er 33.782 zijn aangenomen. Deze forse stijging is gerelateerd aan de actuele ontwikkelingen zoals de publicatie van het POK-rapport 'Ongekend onrecht' en in het bijzonder het besluit over de tegemoetkoming van € 30.000 van 22 december jl. In het algemeen komt het percentage aangenomen gesprekken uit op 79% over het jaar 2020. Over de maanden januari t/m november is het percentage niet lager geweest dan 96%. In december is het percentage gedaald naar 51% vanwege de verminderde bereikbaarheid op 22, 23 en 24 december door een piek aan vragen over de aankondiging van de €30.000-regeling. Tegelijkertijd werd een deel van het Serviceteam ingezet om de ouders te bellen die zich via de website hebben gemeld. Waardoor het totaalpercentage uitkomt op 79%. Ouders die geen gelegenheid hebben om te wachten kunnen gebruikmaken van een call-back voorziening. Ze blijven dan in een virtuele wachtrij staan zonder dat ze aan de lijn hoeven te blijven. Zodra ze aan de beurt zijn worden ze automatisch teruggebeld. Ook is het mogelijk voor ouders om via de website aan te melden

voor herbeoordeling. Ze worden dan op een door hen gewenst moment teruggebeld.

De gesprekken duurden gemiddeld 10 minuten in 2020. De ouders bellen voornamelijk om zich aan te melden voor herbeoordeling en hebben in het vervolg vragen over de status van de behandeling van het herstel. Een belangrijk uitgangspunt voor het Serviceteam is om de ouder goed aan het woord te laten en een luisterend oor te bieden. Hiervoor is het nodig om echt de tijd te nemen voor de ouder zodat die het verhaal kan doen.

In januari 2021 is extern bureau Motivaction gestart met luisteren naar reacties uit de groep van 443 ouders die in november en december beoordeeld en uitbetaald zijn. Ouders die worden benaderd zijn vooraf gevraagd om mee te doen aan het onderzoek. Hierbij wordt ook gekeken naar het uitbreiden van het Serviceteam Gedupeerden Kinderopvangtoeslag zoals verzocht door de motie¹⁵ van de leden Van Kooten-Arissen en Azarkan. De resultaten van dit onderzoek zal ik in een volgende voortgangsrapportage met u delen.

Brieven

Om ouders zo goed mogelijk te informeren en proactief te benaderen worden verschillende standaard- en maatwerkbrieven opgesteld. Er zijn brieven voor bevestiging van een aanvraag of melding, beschikkingsbrieven, brieven voor specifieke doelgroepen en voor deelprocessen. Hiervoor is een speciaal schrijfteam, dat zorgt voor de juiste informatie en kijkt naar het taalniveau en de begrijpelijkheid. De samenwerking met Stichting Lezen en Schrijven wordt voortgezet, zolang de inzet nodig is. Het doel is dat het schrijfteam voldoende kennis heeft opgedaan dankzij de Stichting Lezen en Schrijven. In 2021 wordt door een onafhankelijk onderzoeksbureau onderzocht hoe ouders de brieven ervaren. Ook wordt een test gedaan met visuele elementen in de brieven in de hoop dat dit de communicatie ten goede komt. In een volgende VGR informeer ik u over de uitkomst van dit onderzoek en deze test.

Facebook en Twitter

De Facebook-pagina: <https://www.facebook.com/HerstelKinderopvangtoeslag/> is op 23 november jl. live gegaan. Deze pagina is er speciaal voor gedupeerde ouders om hen te informeren over het herstelproces en zoveel mogelijk van hun vragen te beantwoorden. Op 28 januari jl. telde deze pagina 1.388 volgers en 1.190 'vind ik leuk's'. Het bericht met het meeste bereik was de video waarin de staatssecretaris meer vertelt over het kwijtschelden van de schulden. Sinds 14 december jl. is het speciale account <https://twitter.com/toeslagenherstel> in gebruik. Op 28 januari jl. telde dit account 371 volgers en hebben we meer dan 225 vragen beantwoord.

3.8. Financiën

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de budgetstanden en de mutaties die in 2020 en 2021 hebben plaatsgevonden.

¹⁵ Kamerstukken II, 2020/21, 35510, nr. 45.

Budgettair overzicht Hersteloperatie compensatie gedupeerden kinderopvangtoeslag (bedragen in € mln.)				
Nr.	Onderwerp	2020	2021	2022
Stand Voorjaarsnota 2020				
1.	Bron: Voorjaarsnota 2020 pg. 15 en 18; 1e suppletoire begroting IXB 2020 pg. 3 en 28; Miljoenennota 2021 pg. 282	235	175	90
1a.	w.v. programma	200	120	70
1b.	w.v. apparaat	35	55	20
2. Mutaties Miljoenennota 2021				
2a.	Kasschuif programmamiddelen (art. 10) Bron: Miljoenennota 2021 pg. 282; Ontwerpbegroting IXB 2021 pg. 37, 39 en 176	-70	60	10
2b.	Subtotaal na kasschuif MJN '21 Bron: Miljoenennota 2021 pg. 44	165	235	100
2c.	Extra middelen i.v.m. OGS (amendement Leijten) Bron: Ontwerpbegroting IXB 2021 pg. 163	20		
3. Stand Miljoenennota 2021 (3 = 2b + 2c)				
3a.	w.v. programma	150	180	80
3b.	w.v. apparaat	35	55	20
4. Mutaties Najaarsnota 2020 (4 = 4a + 4b + 4c)				
4a.	Kasschuif programmamiddelen (art. 10) Bron: Najaarsnota 2020 pg. 86; 2e suppletoire begroting IXB 2020 pg. 5, 14 en 32	-100	(+100)	
4b.	Kasschuif programmamiddelen (art. 1) Bron: 2e suppletoire begroting IXB 2020 pg. 5, 14 en 32	-32	(+32)	
4c.	Extra apparaatsbudget (herschikking binnen art. 1)	11		
5. Stand Najaarsnota 2020 (5 = 3 + 4)				
5a.	w.v. programma	18	312	80
5b.	w.v. apparaat	46	55	20
6. Mutaties veegbrief 2020 (6 = 6a)				
6a.	Uitbreiding eenmalige tegemoetkoming herstelactie toeslagen met OGS (herschikking binnen art. 1) Bron: Veegbrief IXB 2020, pg. 1 * Betreft realisatiecijfers	5,6		
7. Stand Veegbrief 2020 (7 = 5 + 6)				
7a.	w.v. programma	24	312	80
7b.	w.v. apparaat	46	55	20
Mutaties ISB reactie POK (8 = 8a + 8b + 8c + 8d)				
8.	Bron: Incidentele suppletoire begroting inzake Herstel Toeslagen, ingangsdatum 29 jan. 2021			
8a.	Extra apparaatsuitgaven (art. 1)		14	21
8b.	Extra apparaatsuitgaven (art. 13)		49	71
8c.	Uitbreiding programmamiddelen (art. 13)		563	261
8d.	Reservering voor regeling n.a.v. gesprek met Kindpanel en onvoorzien (art. 10)		250	
9. Stand ISB reactie POK 2021 (9 = 7 + 8)				
9a.	w.v. programma	24	1.125	341
9b.	w.v. apparaat	46	118	112

NB. de kasschuif in regels 4a en 4b wordt bij de Voorjaarsnota 2021 gezien en aangepast o.b.v. realisatiecijfers 2020. Deze zijn momenteel nog niet definitief.

Puntsgewijze toelichting op tabel

- In de verticale toelichting bij de Miljoenennota 2021 is een bedrag van € 235 miljoen voor 2020 opgenomen voor de hersteloperatie kinderopvangtoeslag. Dit betreft het totaal van de programma- (€ 200 miljoen) en apparaatsmiddelen (€ 35 miljoen) zoals oorspronkelijk bij de Voorjaarsbesluitvorming 2020 beschikbaar is gesteld voor de hersteloperatie in 2020 (regel 1 in de tabel).
- In hetzelfde overzicht op pag. 282 van de Miljoenennota is eveneens een kasschuif van € 70 miljoen (zie regel 2a in tabel) van 2020 naar 2021 en 2022 opgenomen voor dit

budget, zodat per saldo € 165 miljoen voor programma- en apparaatsmiddelen voor 2020 wordt geraamd (€ 235 miljoen – € 70 miljoen = € 165 miljoen resterend; zie regel 2b in de tabel) voor de compensatie van gedupeerden. Daarnaast is er bij Miljoenennota € 20 miljoen aan extra middelen in 2020 beschikbaar gesteld in verband met O/GS naar aanleiding van het amendement Leijten (zie regel 2cl).

3. Per saldo komt het beschikbare bedrag voor 2020 daarmee uit op € 185 miljoen bestaande uit € 35 miljoen uitvoeringskosten en € 150 miljoen voor programmamiddelen (regel 3 in de tabel). Deze raming was gebaseerd op de planning die ten tijde van het opstellen van de Miljoenennota beschikbaar was.
4. Bij Najaarsnota 2020 zijn de meest recente inzichten uit de vorige Voortgangsrapportage verwerkt (de nieuwe planning, waarbij de acute en schrijnende gevallen met prioriteit worden geholpen, de noodvoorziening en de eenmalige tegemoetkoming van € 750). Hierdoor wordt in de vierde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag voor 2020 in totaal € 18 miljoen aan programmamiddelen geraamd (waarvan € 1 miljoen via SZW wordt verantwoord). Dit betekent dat de overige € 132 miljoen dit jaar niet tot besteding zal komen. De in 2020 resterende € 132 miljoen (regel 4a+4b in de tabel) wordt doorgeschoven naar latere jaren zodat de middelen beschikbaar blijven voor de compensatie van gedupeerden. Regels 2a, 4a en 4b tezamen vormen de totale kasschuif van € 202 miljoen aan programmamiddelen van 2020 naar latere jaren (er worden geen apparaatsbudgetten doorgeschoven).

Op basis van actuele inzichten zullen de apparaatskosten in 2020 naar verwachting ca. € 11 miljoen hoger uitvallen dan ten tijde van Miljoenennota werd geraamd (zie regel 4c in de tabel). Dit is niet zichtbaar in de tweede supplettoire begroting omdat deze hogere apparaatskosten wegvallen tegen lagere apparaatskosten voor andere doeleinden binnen artikel 1 van de Financiënbegroting. Vanaf volgend jaar zijn in het nieuwe begrotingsartikel Toeslagen de directe kosten van de herstelorganisatie zichtbaar. Wel zijn in 2021 de kosten van de hersteloperatie bij ondersteunende diensten (zoals IV, huisvesting en de Belastingtelefoon) nog opgenomen op artikel 1.

Tevens is in de Najaarsnota 2020 gemeld dat € 11 miljoen is vrijgemaakt voor de ondersteuning van gemeenten. Op pagina 5 en 14 van de tweede supplettoire begroting 2020 wordt dit nader toegelicht. Deze middelen staan niet in het bovenstaande budgettaire overzicht.
5. Bij Najaarsnota 2020 resteert derhalve in totaal € 64 miljoen aan middelen voor de compensatie van gedupeerden (zie regel 5 in de tabel), bestaande uit € 18 miljoen programmabudget en € 46 miljoen apparaatsbudget. De € 18 miljoen aan programmamiddelen in 2020 bestaat uit de compensatie van gedupeerden die betaald is in 2020, een overboeking aan SZW, de noodvoorziening en de (oorspronkelijke) eenmalige tegemoetkoming van € 750 in 2020 aan gedupeerden die zich voor 1 november 2020 bij de Belastingdienst hebben gemeld.
6. Zoals in paragraaf 1.3 van de 4^e VGR-KOT is toegelicht, is bovenop de middelen van de Najaarsnota 2020 besloten de eenmalige tegemoetkoming van € 750 uit te breiden. De additionele kosten hiervan bedragen € 5,6 miljoen. Middels de veegbrief IXB 2020 is uw Kamer hierover geïnformeerd. Deze € 5,6 miljoen is gefinancierd uit onderuitputting van artikel 1 en valt buiten de € 410 miljoen reeds beschikbaar gestelde programmamiddelen.
7. De stand van de programmamiddelen is na de Veegbrief derhalve € 6 miljoen hoger, waardoor het totaalbudget van programmamiddelen in 2020 op € 24 miljoen komt.
8. In de kabinetsreactie op het rapport "Ongekend Onrecht" worden door het kabinet beleidswijzigingen aangekondigd, waaronder de forfaitaire € 30.000 regeling en de verbreding van de compensatieregeling naar alle gedupeerden die voorheen aanspraak maakten op de hardheidstegemoetkoming. Daarnaast zijn, op basis van de ervaringen en realisaties van het afgelopen jaar, de verwachtingen rond de totale programma-uitgaven bijgesteld. In totaal leidt dit naar verwachting tot € 563 miljoen additionele programma-

uitgaven in 2021 en € 261 miljoen additionele programma-uitgaven in 2022. Verder wordt in de kabinetsreactie op het rapport "Ongekend Onrecht" aangekondigd dat, in overleg met het Kindpanel, gekeken zal worden op welke wijze recht kan worden gedaan aan het leed dat gedupeerde kinderen is aangedaan. Voor de nadere uitwerking van deze regeling reserveert het kabinet € 200 miljoen op artikel 10 van de Financiën-begroting. Tevens wordt er een reservering gemaakt voor € 50 miljoen voor onvoorziene programma-uitgaven. Hierdoor wordt het totaal van extra programma-middelen voor de hersteloperatie compensatie gedupeerden kinderopvangtoeslag in de ISB verhoogd met € 1.074 miljoen.

Voor de uitvoering van deze beleidswijzigingen is additionele uitvoeringscapaciteit nodig. In het bijzonder vergt de uitvoering van de forfaitaire € 30.000 regeling voor gedupeerden extra capaciteit om de vele beoordelingen en betalingen in de komende maanden uit te voeren. Tegelijkertijd blijft het voor gedupeerden mogelijk om hun dossiers integraal te laten beoordelen, bijvoorbeeld in het geval dat de gedupeerde recht heeft op meer dan de forfaitaire € 30.000 aan compensatie. De verwachting is dat het integraal beoordelen van deze dossiers meer personele capaciteit zal kosten dan in eerdere instanties werd verwacht. Om er zeker van te zijn dat alle gedupeerden die dat wensen hun dossier zo snel mogelijk integraal kunnen laten beoordelen, neemt het kabinet vooralsnog aan dat het aanbieden van de forfaitaire € 30.000 niet tot minder verzoeken om een integrale beoordeling zal leiden. Dit alles vertaalt zich naar verwachting in additionele personele uitgaven ten hoogste van € 63 miljoen in 2021 en € 92 miljoen in 2022. Het totaal van extra apparaatsuitgaven voor de hersteloperatie compensatie gedupeerden kinderopvangtoeslagen wordt in de ISB verhoogd met € 155 miljoen.

9. In de jaren 2021 en verder is op basis van de actuele budgettaire standen en inclusief genoemde kasschuiven, cumulatief € 1.696 miljoen beschikbaar. Dit bedrag is voor 2021 opgebouwd uit € 1.125 miljoen programmabudget en € 118 miljoen apparaatsmiddelen. De standen worden op basis van de realisatiecijfers 2020 nog aangepast.

Realisatie 2020

De bovenstaande tabel staat niet gelijk aan de daadwerkelijke realisaties, omdat ten tijde van de publicatie van de 5^e VGR de realisatiestanden nog niet definitief zijn. Vooruitlopend op het jaarverslag 2020, kan gemeld worden dat in 2020 circa € 35 miljoen aan programma-uitgaven is gerealiseerd, waarvan € 1 miljoen op de begroting XV Sociale Zaken en Werkgelegenheid wordt verantwoord. Dit bestaat uit de compensatiebetalingen aan gedupeerden die in 2020 gedaan zijn, de betalingen in het kader van de noodvoorziening en de betalingen in het kader van de eenmalige tegemoetkoming van € 750. Hiermee wordt het programmabudget in 2020 circa € 11 miljoen overschreden: € 35 mln realisatie programma-uitgaven – € 18 mln. programmabudget (regel 5a) – € 5,6 mln. uitbreiding eenmalige tegemoetkoming (regel 6a) = ca. € 11 mln. overschrijding.

De kasschuif van € 132 miljoen (regels 4a en 4b van de tabel) wordt bij de Voorjaarsnota herzien op basis van de definitieve realisatiecijfers van uitgevoerde betalingen in 2020 en de opgedane ervaringen. In de tabel staat deze vooralsnog voor € 132 miljoen bij 2021 opgeteld. De € 35 mln. is exclusief de bij Najaarsnota genoemde € 11 miljoen voor de ondersteuning door gemeenten. Tot slot kan, vooruitlopend op het jaarverslag 2020, gemeld worden dat in 2020 circa € 46 miljoen aan apparaat-uitgaven gerealiseerd.

4. Verbetering dienstverlening richting toekomst

Herstel van vertrouwen bij Toeslagen kan alleen wanneer we mensen weer centraal stellen, onze dienstverlening verbeteren en meer oog hebben voor de gevolgen van ons handelen voor de toeslaggerechtigden. Deze lijn is in 2020 ingezet en zal in 2021 verder worden voortgezet, waarbij we de lessen van de parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag (POK) en ook de voornemens uit het traject Werk aan Uitvoering (WAU)¹⁶ nadrukkelijk meenemen. Dit benadrukt en versterkt ook het belang van de maatregelen die reeds eerder met uw Kamer zijn gedeeld, waaronder het verbetertraject kinderopvangtoeslag en het programma vernieuwing dienstverlening Toeslagen.

4.1. Kabinetsreactie rapport 'ongekend onrecht'

In de kabinetsreactie op de POK en diens rapport 'Ongekend onrecht' is ingegaan op het versterken van de dienstverlening bij Toeslagen en daarnaast voor de hele rijksoverheid.¹⁷ De overheid moet toegankelijk zijn en de dienstverlening eenvoudig. Het moet voor eenieder makkelijk zijn om nadere informatie en uitleg te krijgen. De opgaven die voor ons liggen zijn: (1) versterking van dienstverlening, (2) meer ruimte voor de professionals in de uitvoering, (3) meer en betere samenwerking tussen en binnen overheidsorganisaties, (4) vermindering van complexiteit en stapeling van wet- en regelgeving en (5) soepeler samenspel tussen politiek, beleid en uitvoering. Het contact met de overheid is de afgelopen jaren in toenemende mate gedigitaliseerd. Juist door die digitale processen gaat veel goed in de uitvoering. Tegelijkertijd, als mensen daarin vastlopen of in de knel komen, moet er een medewerker zijn met kennis van zaken die hen te woord staat en verder helpt. Voor laagdrempelige ondersteuning aan mensen is het van belang dat Toeslagen goed bereikbaar is. Er worden in 2021 extra medewerkers bij Toeslagen aangetrokken en het aantal locaties waar mensen langs kunnen komen voor hulp wordt uitgebreid. Toeslagen moet zo makkelijker bereikbaar worden via de telefoon en op locatie. Uitgangspunt is het principe "er is geen verkeerde deur". Als mensen aankloppen bij Toeslagen maar niet geholpen kunnen worden, mag dat er niet toe leiden dat ze aan hun lot worden overgelaten. Het is van belang dat medewerkers van Toeslagen deze persoon goed op weg helpen. Idealiter volgt de verwijzende organisatie de persoon in kwestie totdat de juiste organisatie deze persoon verder helpt. Dit vereist een betere samenwerking tussen uitvoeringsorganisaties, om te voorkomen dat mensen tussen wal en schip vallen of van het kastje naar de muur worden gestuurd.

4.2. Verbetertraject Kinderopvangtoeslag

In 2018 is in nauwe samenwerking tussen het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Toeslagen het verbetertraject gestart om de dienstverlening richting ouders te verbeteren en het aantal (hoge) terugvorderingen terug te dringen. Vorig jaar zijn de verbetermaatregelen stapsgewijs geïmplementeerd met als doel om ze vanaf 2021 volledig uit te voeren. In de brief van 18 december jl.¹⁸ is uw kamer door de staatssecretaris van SZW - mede namens mij - geïnformeerd over de voortgang van de implementatie en effecten van de maatregelen. Ik zal hieronder kort de hoofdpunten uit de brief benoemen.

- Alle kinderopvangorganisaties worden op de maandelijkse gegevensleveringen aangesloten (op dit moment is dat ruim 85%, terwijl dat in juni 2020 54% was). Dit maakt het mogelijk om ouders te attenderen als er signalen zijn die mogelijk invloed hebben op de hoogte van de kinderopvangtoeslag. Het voornemen is erop gericht om dit in de loop van 2021 te verplichten voor alle kinderopvangorganisaties.

¹⁶ Kamerstuk 31490, nr. 284

¹⁷ Kamerstuk 35510, nr. 4

¹⁸ Kamerstuk 31 322, nr. 422

- Medio 2020 is gestart met de 'kinderopvangtoeslagapp'. Via de app kunnen ouders eenvoudig wijzigingen doorgeven die van invloed zijn op de hoogte van de kinderopvangtoeslag. Ook heeft de KOT-app de mijlpaal bereikt van 100.000 gebruikers. Het aantal downloads en het gebruik nemen nog steeds toe.
- Vorig jaar is gestart met het persoonlijke begeleiden van mensen met een hoge kans op (hoge) terugvorderingen. Het gaat om ouders die extra hulp nodig hebben bij het tijdig doorgeven van wijzigingen. Het begeleiden van ouders levert nu al resultaten. Zo is tot 1 december in overleg met 62 ouders het voorschot van de kinderopvangtoeslag naar beneden bijgesteld, met gemiddeld ongeveer € 5.000. In 13 gevallen is het voorschot naar boven bijgesteld, met gemiddeld ongeveer € 1.700.
- Daarnaast zijn er eind januari ongeveer 9000 attenderingsbrieven of -appberichten verstuurd, om ouders aan te moedigen deze te checken en over te nemen. De gegevens van de kinderopvangorganisaties worden daarin ook duidelijk aangegeven. De app-actie maakt reageren op de attendering ook gemakkelijk, omdat in de app een 'actieknop' is opgenomen waarmee ouders met een klik die voorgestelde wijziging kan insturen.
- Naast de verbetervoorstellen is er een publiekscampagne ontwikkeld om burgers attent te maken op wanneer ze een wijziging moeten doorgeven aan Toeslagen, denk hierbij bijvoorbeeld aan het krijgen van een kind, ontslag of samenwonen. Hierbij maakt Toeslagen dankbaar gebruik van burgerpanels en een panel met belangenbehartigers op het gebied van kinderopvang

De cijfers van afgelopen jaren laten een gestage daling zien van het percentage hoge terugvorderingen. In de derde voortgangsrapportage is aangegeven dat de tussentijdse effectmetingen om hoge terugvorderingen te verminderen een positieve voortgang laten zien. Het aantal hoge terugvorderingen is met een derde afgenomen. Door COVID-19 is het een bijzonder jaar en is het van belang om de terugvorderingen goed te blijven monitoren. Met de attendering van de burger blijven wij onverminderd doorgaan. Het doel van het verbeterprogramma is om het aantal hoge terugvorderingen terug te brengen naar een derde ten opzichte van 2015 (tijdshorizon eind 2021). Gedurende het programma wordt het maatschappelijk veld betrokken bij de realisatie van de doelstelling. De verschillende maatregelen zullen in 2021 verder uitgerold en geïntensiveerd worden. Dit met als doel om de huidige positieve trend voort te zetten. De effecten van de verbetermaatregelen op de doelstelling van het programma worden verder gemonitord. Ook ziet het verbetertraject na de implementatie van bovengenoemde verbetermaatregelen nog verdere potentie voor verbeteringen in de dienstverlening richting ouders en in het reduceren van het aantal (hoge) terugvorderingen binnen de kinderopvangtoeslag. Om die reden wordt ook dit jaar vervolg gegeven aan het verbetertraject kinderopvangtoeslag. Het Ministerie van SZW zal – mede namens mij - uw Kamer hier in het voorjaar van 2021 nader over te informeren.

4.3. Programma Vernieuwing Dienstverlening

Naast het verbetertraject Kinderopvangtoeslag gaat de vernieuwing van onze dienstverlening over alle toeslagen en staan daarbij drie elkaar versterkende opgaven centraal: het hanteren van een menselijke maat, het vergroten van de zekerheid bij het toekennen van toeslagen en adequate handhaving. Momenteel wordt hard gewerkt aan de volgende acties waarvan ik u over de voortgang in de voortgangsrapportages zal rapporteren. Het gaat dan om de volgende acties:

- Het gebruiksgemak voor huishoudens zo groot mogelijk te maken en fouten te voorkomen. Ook bieden we aan huishoudens zo snel mogelijk zekerheid over waar ze (geen) recht op hebben. Dit vermindert onzekerheid, en we dragen daarmee bij aan het herstel van vertrouwen.
- In verbinding met opdrachtgevers en stakeholders is afgelopen periode gewerkt aan een missie, visie en strategie voor Toeslagen om verder richting te geven aan de ontwikkeling

van Toeslagen. Hierover zal u worden geïnformeerd in de volgende voortgangsrapportage.

- Daarnaast is vanuit de in 2020 toegekende intensivering Toeslagen gewerkt aan het realiseren van de benodigde uitbreiding van capaciteit binnen de directie Toeslagen en de directies die bijdragen aan de uitvoering van het toeslagenproces. Deze opschaling is op korte termijn bedoeld voor het wegwerken van achterstanden, en komt vanaf 2021 ten goede aan het uitbreiden en verbeteren van de dienstverlening. In de verdere uitwerking hiervan maken we onder andere ook gebruik van de ontwikkelingen rondom dienstverlening belastingdienstbreed, de aanbevelingen met betrekking tot het rapport "Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de Belastingdienst" en uiteraard de recente toezeggingen vanuit de kabinetsreactie op de POK.

Vergroten toekenningszekerheid

- In 2021 is er meer capaciteit beschikbaar, zowel digitaal als persoonlijk om zo vroeg mogelijk in het proces eventuele fouten in de aangevraagde toeslag op te merken, zodat die fouten snel hersteld kunnen worden. Dit is in pilotvorm beproefd en zal worden uitgebreid naar inzet van ongeveer 35 fte.
- We zijn gestart met attenderingen naar ouders via brieven en digitale berichten naar ouders die de app zijn gaan gebruiken om het aantal opvanguren aan te passen in hun aanvraag zodat er niet hoeft worden terug- of nabetaald. Wij bereiden dergelijke attenderingen nu ook voor om op korte termijn (voorjaar) te kunnen attenderen op wijzigingen in de persoonlijke situatie, te weten niet meer studierend of niet meer integrerend, zodat dit zo actueel mogelijk wordt aangepast. Ook daarmee worden terugbetalingen voorkomen of verkleind.
- Naar het voorbeeld van het verbeterprogramma KOT starten we ook voor de andere toeslagen verbetertrajecten samen met de beleidsdepartementen, gericht op vereenvoudiging, reduceren van terugvorderingen en het verbeteren van de dienstverlening. Dit krijgt in januari/februari als eerste een vervolg voor de huurtoeslag.

Meer menselijke maat

We zetten meer in op persoonlijke begeleiding van huishoudens die dat nodig hebben en op het borgen van rechtsbescherming.

- Meer fysieke locaties. De Belastingdienst zal het aantal balieomgevingen verdubbelen en daar kan de burger ook met toeslagvragen terecht. Daarnaast gaan we met 10 tot 20 hulpverlenende punten, zoals gemeenten, bibliotheken of grotere kinderopvangorganisaties pilots aan om meer en betere dienstverlening te bieden die dichtbij de ouders
- Zowel digitaal als op schrift verbeteren van leesbaarheid, invulgemak en laagdrempelige interactiemogelijkheden.
- We bieden mensen vaker en voor meer zaken de mogelijkheid van een persoonlijk gesprek aan een balie aan. Hiervoor wordt de capaciteit van de balies per Q1 uitgebreid.
- We starten dit jaar 10 tot 20 pilots met andere dienstverleners om meer hulp met hun toeslagen te kunnen bieden op meer locaties die mogelijk dichterbij mensen staan, zoals gemeenten en bibliotheken. Wij zullen deze hulppunten in overleg meer ondersteuning bieden in de vorm van bijvoorbeeld uitleg, informatie en een rechtstreeks contact met de dienst Toeslagen. De eerste verkennende gesprekken zijn gestart. Belangenvertegenwoordigers denken hierin mee.
- De versterking van de vaktechnische structuur is doorgevoerd. In 2021 wordt dit verder in het proces verankerd door o.a. opleiding en training en het verbeteren van de procesondersteuning.

Adequate handhaving

De rechtmatigheid, rechtsbescherming en naleving van plichten zijn uitgangspunten in ons

handelen. Ook waar naleving niet vanzelfsprekend is, handelen we zorgvuldig. We vullen het toezicht op een effectieve en rechtmatige wijze in om te voorkomen dat burgers foutieve informatie aanleveren. We voeren dat toezicht uit met de insteek van proactieve dienstverlening, en helpen mensen om fouten te herstellen, de juiste onderbouwing te leveren en extra uitleg als dat wordt gewenst wanneer Toeslagen een beslissing moet nemen die afwijkt van wat men verwacht of begrijpt.

4.4. Toekomst toeslagen

In de kabinetsreactie POK is aangegeven dat het overduidelijk is dat de problemen niet binnen het huidige toeslagenstelsel kunnen worden opgelost en dat we toe moeten naar een nieuw stelsel. Daartoe zijn, mede op verzoek van uw Kamer¹⁹, diverse scenario's uitgewerkt en aan uw Kamer aangeboden.²⁰ Wat betreft de financiering van de kinderopvang is aangegeven dat op termijn de verantwoordelijkheid voor de financiering niet meer (volledig) bij de ouders moet worden gelegd, waarbij bepaalde complexe voorwaarden (zoals bijvoorbeeld de hoogte van het inkomen, het aantal gebruikte uren kinderopvang, het aantal uren werk en de uurprijs) voor hen komen te vervallen. Alleen zo kunnen we zorgen voor goede kinderopvang, waarmee ouders hun werk en de zorg voor kinderen goed kunnen combineren, zonder de negatieve effecten die het huidige stelsel kent. Het kabinet wil daarom dat zo snel mogelijk wordt gestart met de nadere uitwerking hiervan.

Ook voor de andere toeslagen zijn stappen nodig richting een alternatief voor het huidige toeslagenstelsel. Hierbij is het belangrijk om realistisch te zijn: de komende jaren kunnen verdere stappen genomen worden om het aantal mensen dat afhankelijk is van toeslagen te verminderen, maar het duurt waarschijnlijk nog jaren voordat het toeslagenstelsel volledig is vervangen door een ander stelsel. Het rapport van de POK laat zien hoe belangrijk het is om niet alleen te werken aan een stelselherziening die in de toekomst verlichting geeft, maar in de tussentijd al zoveel mogelijk knelpunten aan te pakken. Nog vóór de formatie wordt geïnventariseerd welke verdere verbeteringen op kortere termijn mogelijk zijn binnen het huidige stelsel, als invulling van motie Ladders en Van Weyenberg²¹. Uiteraard nemen we de lessen uit de POK over het betrekken van de uitvoering daar nadrukkelijk in mee. Een eerste belangrijke stap was reeds gezet met het proportioneel vaststellen van de kinderopvangtoeslag en de mogelijkheid om terugvorderingen in bijzondere situaties te matigen. In 2020 is dit met de Wet Verbetering Uitvoerbaarheid Toeslagen omgezet in wetgeving.²² Met deze wet en het Verbetertraject Kinderopvangtoeslag is al een aantal verbeteringen doorgevoerd met als doel nieuwe schrijnende situaties te voorkomen en het aantal terugvorderingen te verminderen.

¹⁹ Motie van de leden Bruins en Van Weyenberg (Kamerstuk 31066-558)

²⁰ Zie de Eindrapport Scenariostudies Kindregelingen, 14 december 2020 (Kamerstuk kenmerk 2020Z24828) en de Eindrapportage Alternatieven voor het toeslagenstelsel, 14 december 2020 (Kamerstuk 31066-760).

²¹ Motie Ladders en Van Weyenberg van 11 november 2020 over verdere quick fixes om het toeslagenstelsel te verbeteren (Kamerstuk 35572, nr. 49). Zie ook de motie Ladders c.s. van 21 januari 2020 over de eerste verbeteringen en alternatieven doorvoeren in het komende Belastingplan (Kamerstuk 31066, nr. 582).

²² Na uitspraken van de Raad van de Afdeling bestuursrechtspraak van State op 23 oktober 2019: ECLI:NL:RVS:2019:3536 en ECLI:NL:RVS:2019:3535

Bijlage A

Cijfertabellen Vijfde Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag

Peildatum 28 januari 2021

Nr.	Categorie	1 ^e VGR KOT (29 apr. 2020)	2 ^e VGR KOT (9 juli 2020)	3 ^e VGR KOT (29 sept. 2020)	4 ^e VGR KOT (4 dec. 2020)	5 ^e VGR KOT (1 feb. 2021)
1	Tabel 1 Gedupeerden					
1a	Aantal ouders aangemeld als gedupeerde	4.800	6.273	8.100	9.200	17.800
1b	Aantal ouders met een persoonlijke zaakbehandelaar			1.300	2.247	2.588
1c	Aantal ouders uitbetaald	282	282	390	510	883
1d	Aantal uitbetaling € 30.000 regeling (aanvulling)	-	-	-	-	470
2	Tabel 2 Uitsplitsing regelingen KOT compensatie					
2a	Uitbetaald bedrag (€ mln.)	-	-	-	-	28
2b	Aantal betalingen aan ouders	282	282	390	510	950
	Hardheidsregeling					
2c	Uitbetaald bedrag (€ mln.)	-	-	-	-	0,9
2d	Aantal betalingen ouders	-	-	-	-	50
	OGS					
2e	Uitbetaald bedrag (€ mln.)	-	-	-	-	0,8
2f	Aantal betalingen aan ouders	-	-	-	-	70
3	Tabel 3 Hulp aan ouders in acute problemen					
3x	Aantal ouders dat een beroep heeft gedaan als gevolg van acuut probleem	-	-	84	292	983
	Noodvoorziening					
3a	Uitbetaald bedrag (€ mln.)	-	-	-	-	0,14
3b	Aantal betalingen aan ouders				104	276
	Eerste betaling na quick scan					
3c	Uitbetaald bedrag (€ mln.)					2,6
3d	Aantal betalingen aan ouders	-	-	-	172	309
4	Tabel 4 € 750 regeling					
4a	Aantal ouders in aanmerking				16.800	16.800
4b	Aantal betalingen aan ouders				8.600	16.300
4c	Uitbetaald bedrag (€ mln.)				6,5	12,2
5	Tabel 5 Commissies					
5a	Aantal aangemeld bij de Commissie Werkelijke Schade	-	-	-	13	81
5b	Aantal afgerond bij de Commissie Werkelijke Schade	-	-	-	0	0
5c	Aantal aangemeld bij de Commissie van Wijzen	-	22	30	117	293
5d	Aantal afgerond bij de Commissie Wijzen	-	22	30	63	288
5e	Aantal aangemeld bij de Bezwaarschriftenadvies Commissie		57	55	55	61
5f	Aantal afgerond bij de Bezwaarschriftenadvies Commissie		0	0	0	0