



# Technische briefing hersteloperatie kinderopvangtoeslag

22 april 2021



# Inhoud

**Achtergrond:** context, aanleiding en doel van de hersteloperatie

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

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

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

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



# Inhoud

**Achtergrond:** context, aanleiding en doel van de hersteloperatie

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

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

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

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



# Aanleiding van de hersteloperatie Kinderopvangtoeslag

“

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

***Dit had nooit mogen gebeuren.***

”



# Aanleiding van de hersteloperatie Kinderopvangtoeslag

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

---

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

---

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



## Doelen van de hersteloperatie

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



# Inhoud

**Achtergrond:** context, aanleiding en doel van de hersteloperatie

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

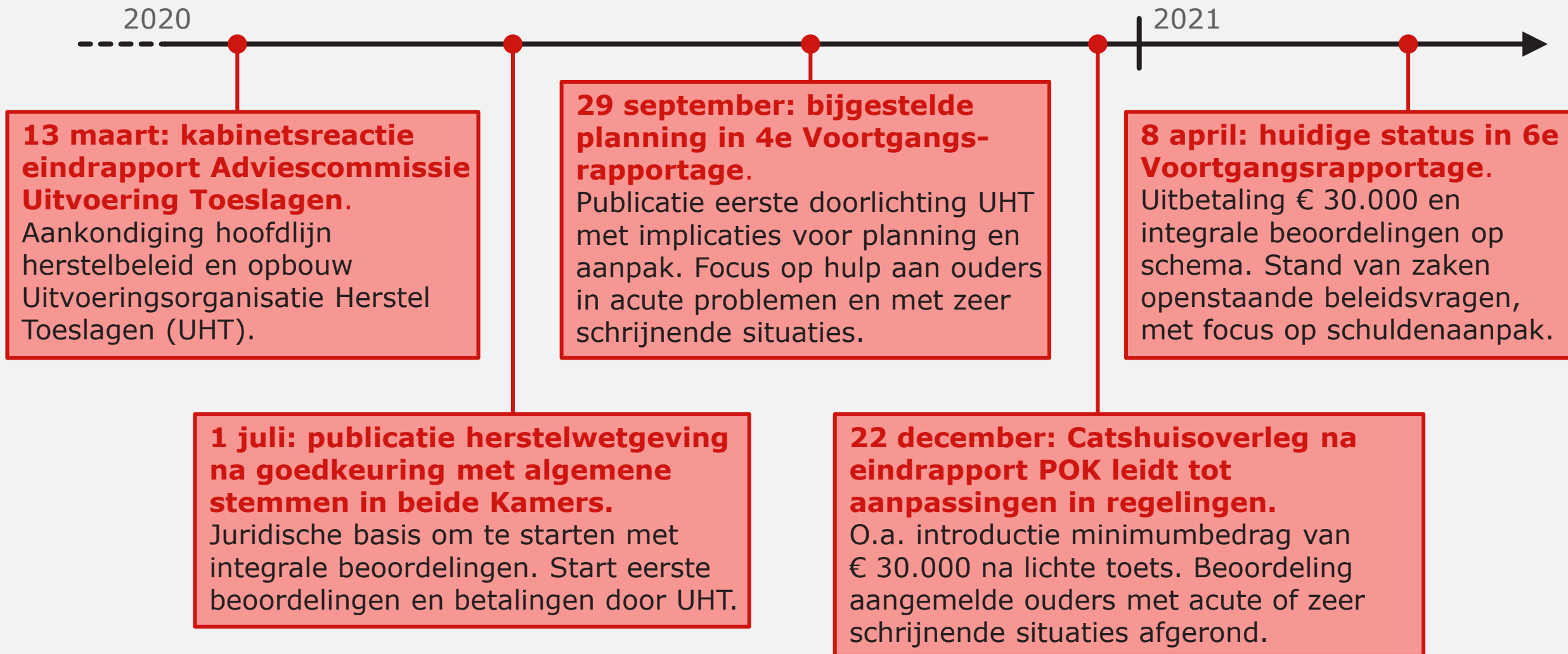
**Aanvullingen:** aanpassingen in beleid en uitvoering van de hersteloperatie na de start

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

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



# 2020 en 2021 in vogelvlucht







# Herstelwetgeving juli 2020 – compensatieregeling

## Wat herstellen we?

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

## Hoe toetsen we?

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

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

## Hoe werkt de berekening?

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



# Herstelwetgeving juli 2020 – hardheidsregeling

## Wat herstellen we?

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

## Hoe toetsen we?

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

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

In beide gevallen moet de minimale terugvordering 1.500 euro zijn

## Hoe werkt de berekening?

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



# Herstelwetgeving juli 2020 – O/GS-regeling

## Wat herstellen we?

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

## Hoe toetsen we?

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

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

## Hoe werkt de berekening?

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



# Hoofdlijn herstelproces voor ouders

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



# Diverse commissies en panels als waarborg en klankbord

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

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

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

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

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

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



# Nauwe samenwerking met gemeenten voor brede hulp

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

**NB. Tientallen partijen dragen bij aan het herstelproces.**

Zie de website en VGR voor een volledig overzicht.



# Inhoud

**Achtergrond:** context, aanleiding en doel van de hersteloperatie

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

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

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

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



# Inzichten na afronding herstelwetgeving en opstart UHT

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





# Meerdere aanvullingen in het belang van gedupeerden

## Vijf grote aanvullingen...

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

## ...en commitment voor meer

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

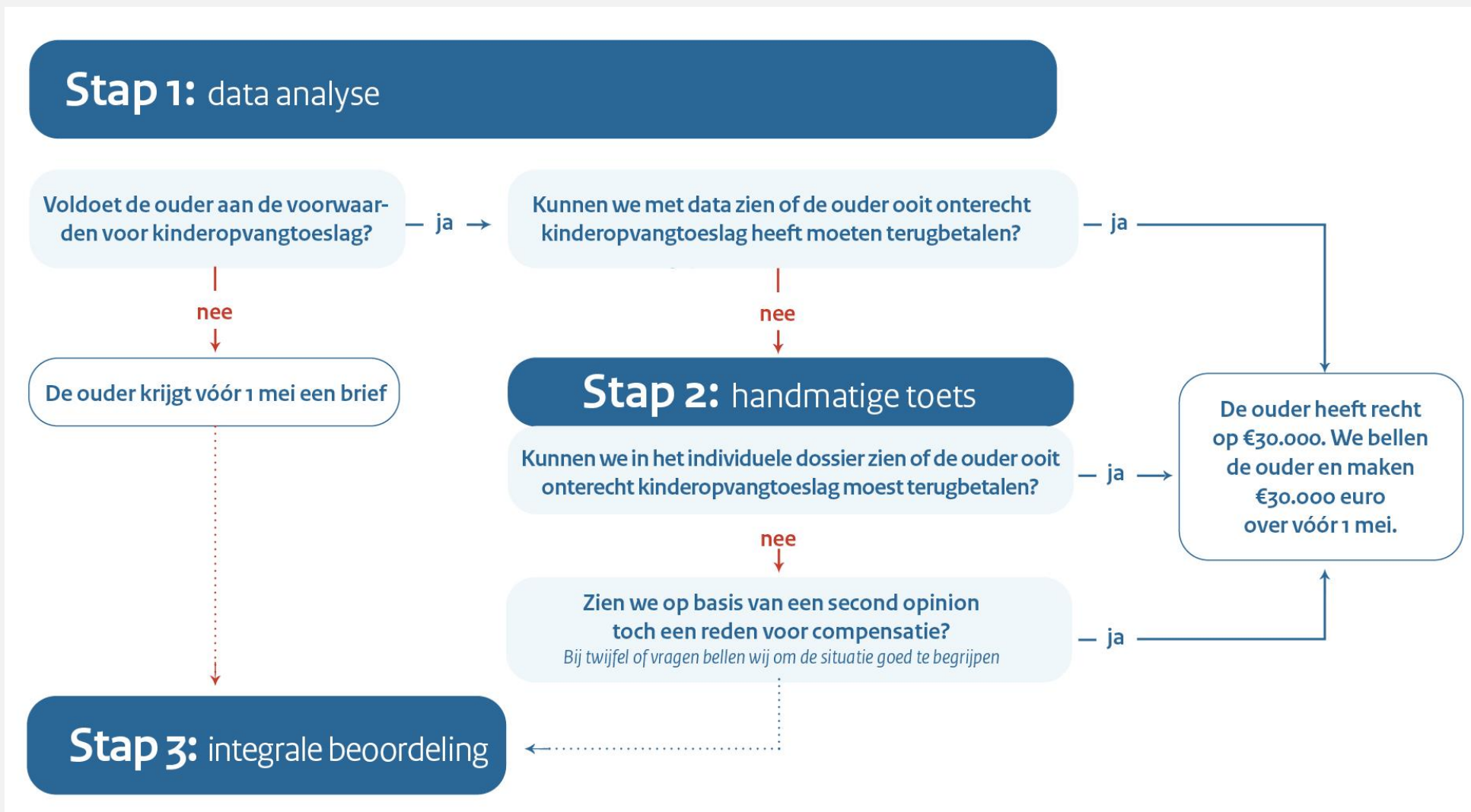


# Het proces voor een ouder sinds de € 30.000 regeling





# Hoe de lichte toets voor recht op € 30.000 werkt





# Continue verbetering op basis van dialoog met ouders

## Diverse manieren van contact met ouders

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

## Voorbeelden van lessen uit recent onderzoek

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

*(Zie 6<sup>e</sup> VGR voor nader overzicht)*



# Inhoud

**Achtergrond:** context, aanleiding en doel van de hersteloperatie

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

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

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

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



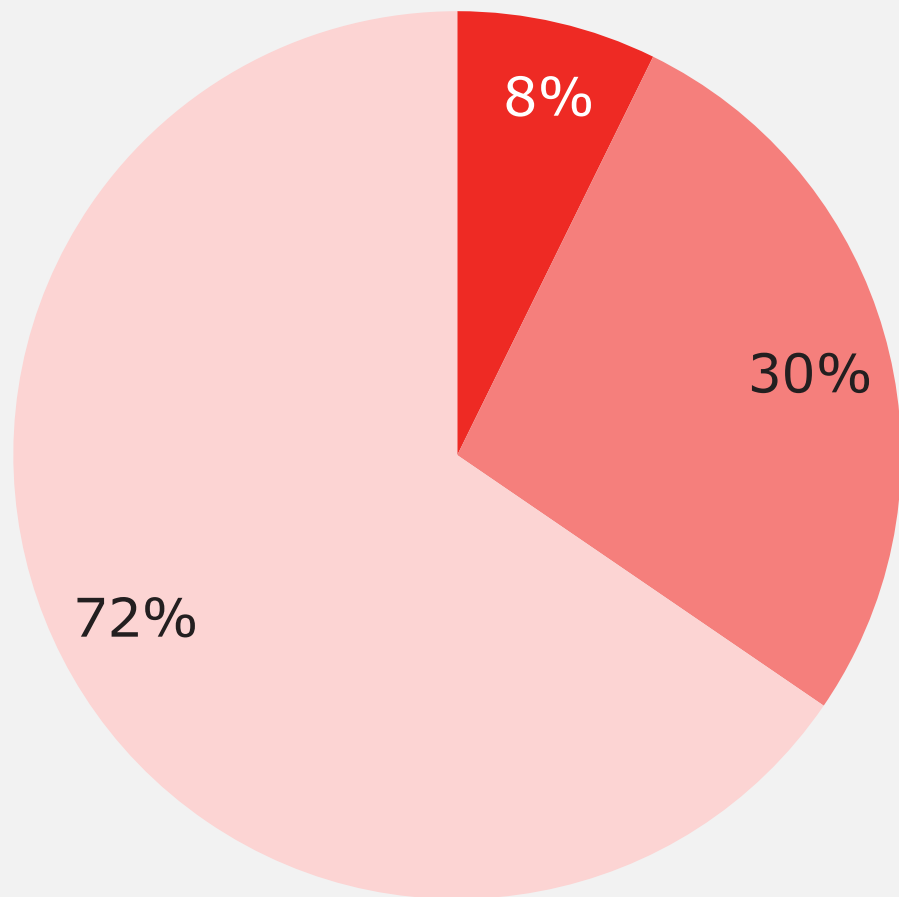
## STAND VAN ZAKEN

# Feiten en cijfers per 8 april 2021 – en vooruitblik 2021

	VGR 3 (Sep '20)	VGR 4 (Dec '20)	VGR 5 (Feb '21)	VGR 6 (Apr '21)	Planning eind '21
<b>Aanmeldingen</b>	<b>8.100</b>	<b>9.200</b>	<b>17.800</b>	<b>31.325</b>	<b>Onbekend</b>
<b>Afgeronde lichte toetsen</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>470</b>	<b>~15.000</b>	<b>Iedereen</b>
<b>Afgeronde integrale beoordelingen</b>	<b>390</b>	<b>510</b>	<b>883</b>	<b>1.607</b>	<b>&gt;8.500</b>
<b>Afgeronde acute hulp</b>	<b>84</b>	<b>292</b>	<b>983</b>	<b>1.521</b>	<b>Zo veel als nodig</b>
<b>Oordelen CvW</b>	<b>30</b>	<b>63</b>	<b>288</b>	<b>529</b>	<b>Zo veel als nodig</b>
<b>Oordelen CWS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>N.t.b.</b>
<b>Oordelen BAC</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>N.t.b.</b>



# Verdieping op aanmeldingen – aanleiding herstel

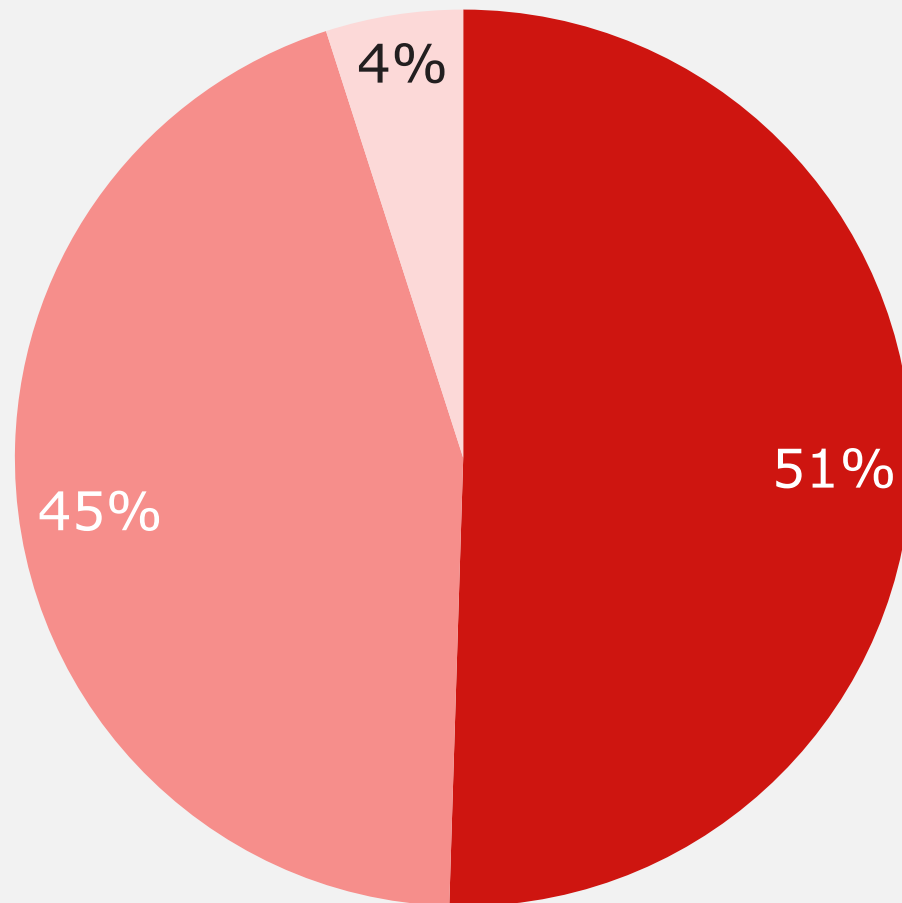


- CAF-vergelijkbaar
- O/GS-kwalificatie
- Nader te bepalen (vooringenomenheid of hardheid)

**100% = ~24.500,**  
de aanmeldingen vóór 15 februari



# Verdieping op aanmeldingen – status beoordeling



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

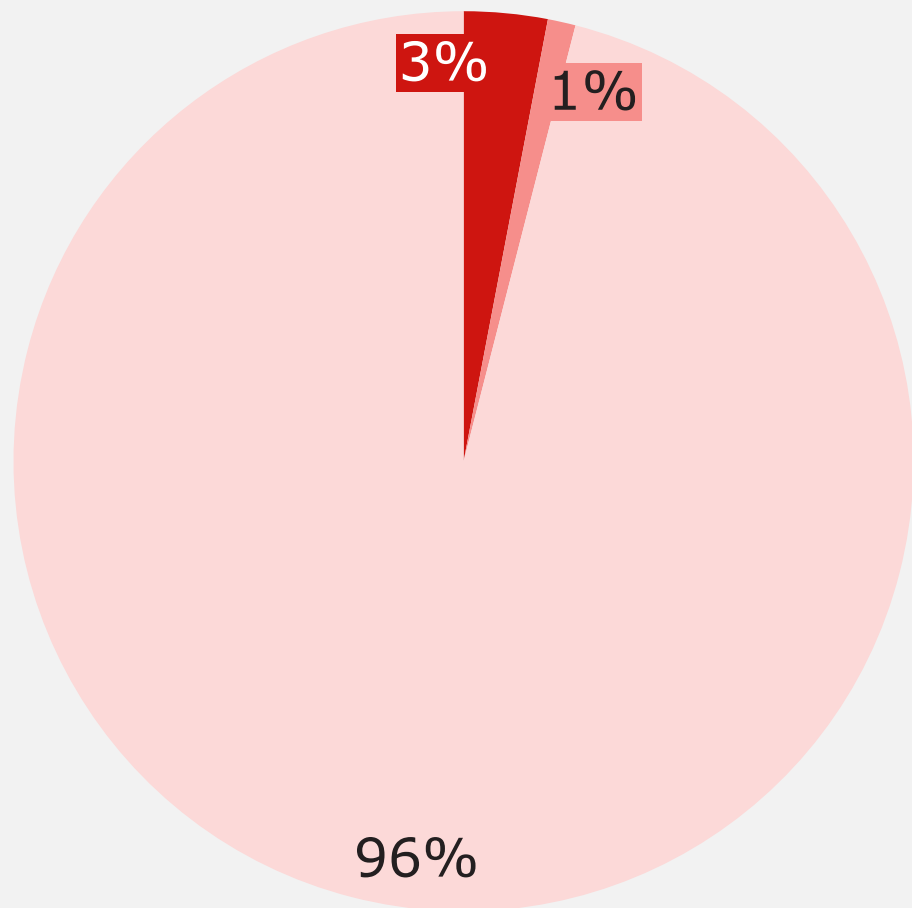
**100% = ~24.500,**  
de aanmeldingen vóór 15 februari








STAND VAN ZAKEN

# Verdieping op aanmeldingen – schulden



-  MSNP
-  WSNP
-  Geen formeel traject bekend

**100% = ~24.500,**  
de aanmeldingen vóór 15 februari



# Inhoud

**Achtergrond:** context, aanleiding en doel van de hersteloperatie

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

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

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

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



# Vragen die wij onszelf nog regelmatig stellen

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