

## Oplegger enquête

### **Doel van de enquête binnen de herijking:**

Op dit moment bieden we alle ouders één (relatief homogeen) herstelproces, en hebben we gelimiteerd begrip van de (waarschijnlijk gedifferentieerde) behoeften van ouders. Als onderdeel (en in zekere mate als startpunt) van de herijking willen we daarom een scherp beeld creëren van de karakteristieken van ouders: welke (mate van) problematiek ervaren ouders, welke behoeften hebben ouders, en hoe verschillen ouders hierin? Het doel van de enquête is daarom om deze karakteristieken in kaart te brengen onder een grote groep ouders (500-1000). De uitkomsten van de enquête kunnen vervolgens – in samenhang met de uitkomsten van andere onderdelen van het ouderonderzoek (zie hieronder) – worden gebruikt om verschillende ‘behoefteprofielen’ te onderscheiden, die mogelijk baat hebben bij gedifferentieerde herstelroutes.

### **Plaats van de enquête in het programma:**

De enquête maakt onderdeel uit van een breder ouderonderzoek. Zo zal gelijktijdig met de enquête een data-analyse op de gehele meldpopulatie worden uitgevoerd. De resultaten van de enquête en de data-analyse worden gecombineerd om tot een eerste opzet van de behoefteprofielen te komen. Vervolgens zullen verdiepende oudergesprekken (kwalitatief onderzoek) en co-creatiesessies plaatsvinden, om gezamenlijk invulling te geven aan de concrete (mogelijk gedifferentieerde) vormen van hulp die bij de behoeftenprofielen passen. Ouders worden in de enquête gevraagd of zij bereid zijn deel te nemen aan deze verdiepende gesprekken.

### **Wijze waarop de enquête is opgesteld:**

De vragenlijst is opgesteld om een zogeheten cluster/segmentatieanalyse te kunnen toepassen, en is vanuit die onderzoeksmethode ingestoken. Met de combinatie van vragen trachten we in kaart te brengen wat voorspellende factoren zijn van hoe een ouder het herstelproces beleeft (bijv. mate van problematiek, emotionele intensiteit, houding t.o.v. de overheid). Daarnaast proberen we met de vragenlijst ook te begrijpen welke behoeften (qua concrete hulp en herstel, én qua inrichting van het herstelproces) bij die beleving passen.

### **Betrokken bij enquête**

De enquête is opgesteld in nauwe samenwerking met het onderzoeksbureau Motivaction, met de Trekker Ouderbeleving (zelf een ervaren Service Designer), en met de Trekker Emotioneel Herstel (zelf ervaring met onderzoek onder kwetsbare doelgroepen). Daarnaast zijn relevante partijen steeds nauw in het proces betrokken geweest, en hebben zij input geleverd. Ook op de versie die vandaag aan u voorligt, wordt hun input nog gevraagd.

- 
- BOinK
- Trekker Brede Hulp/VNG
- UHT Communicatie
- UHT Ouderinteractie

Daarnaast wordt geprobeerd vóór einde van de week de enquête ook nog voor te leggen aan Stichting Lezen en Schrijven (om te toetsen op taalniveau), en streven we ernaar om a.s. vrijdag (20 augustus) een korte ‘proefronde’ onder een tiental ouders op te zetten, om te toetsen hoe zij de enquête in de praktijk ervaren. Dit was ook een suggestie van voorzitter Ouderpanel.



### Korte leeswijzer:

- Dit is de versie van de gespreksleidraad die telefonisch wordt afgenomen. De schuingedrukte tekst zijn instructies voor de telefonist of geven de achterliggende enquête logica aan. Er moet nog een niet telefonische-versie worden gemaakt (indien we ouders de keuze willen bieden tussen een online vs. telefonische versie)
- De lichtgrijze vragen zullen mogelijk NIET gesteld worden. Het antwoord op deze vragen kan Motivaction mogelijk (op geanonimiseerde wijze) uit de data halen waar het UHT over beschikt.

### I. Introductie en vraag om deelname

*[Voorstellen telefonist]*

Wij zien dat u zich hebt aangemeld bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) omdat u problemen had met de kinderopvangtoeslag. We doen, samen met onderzoeksbureau Motivaction, onderzoek om te kijken hoe we ouders zoals u beter kunnen helpen. Hiervoor gaan we graag met ouders in gesprek, om te horen waar u behoefte aan heeft, welke problemen u hebt ervaren, en wat u wel en niet fijn vindt in het herstelproces. Want we denken dat we nog niet alles goed doen en dat we sommige dingen beter kunnen doen. Met uw ideeën en ervaringen willen wij het herstelproces beter maken voor u en andere ouders.

Daarom willen we graag met u in gesprek, en u een aantal vragen stellen en stellingen aan u voorleggen. Vindt u dat goed? Wij gaan natuurlijk zorgvuldig om met wat u ons vertelt. Uw antwoorden zullen alleen worden gedeeld met en behandeld door onderzoeksbureau Motivaction. Dat betekent dat wat u mij (de medewerker van het Service Team van UHT) vertelt, niet in uw dossier komt en geen invloed heeft op uw beoordeling of uw herstel.

Dit duurt ongeveer [x] minuten. Dat is best lang, maar we hopen dat u toch wilt meedoen. We kunnen de vragen nu stellen via de telefoon, maar ook een ander moment inplannen dat u beter uitkomt. Of u kunt de vragen invullen op uw computer of telefoon. Wat vindt u het fijnst?

*[Indien ouder kiest voor computer of telefoon]:* op welk e-mailadres wilt u de link naar de vragenlijst ontvangen? We zullen dit e-mailadres dan delen met het onderzoeksbureau Motivaction, en zij zullen u de link e-mailen. Vindt u dat goed? Ze zullen uw e-mailadres nergens anders voor gebruiken.

### II. Uitleg structuur vragenlijst

*Uitleg telefonist:*

Veel dank dat u mee wil doen. De vragenlijst gaat over 7 onderwerpen:

- A. Uw geldzaken
- B. Uw werksituatie
- C. Uw woonsituatie
- D. Uw relaties met uw gezin, familie en vrienden
- E. Hoe het over het algemeen met u gaat

- F. Uw relatie met de overheid
- G. Uw mening over het herstelproces

Over ieder van deze onderwerpen willen we graag met u praten over uw behoeften en ervaringen. Bij ieder onderwerp luisteren we daarom graag – als u dat fijn vindt - eerst naar hoe het met u gaat op dat gebied. We stellen alle ouders over ieder onderwerp dezelfde vragen.

#### **A. Uw geldzaken**

*Toelichting door telefonist:*

*U heeft vanwege de problemen met uw kinderopvangtoeslag mogelijk onterecht geld moeten terugbetalen of niet ontvangen. Daardoor hebt u misschien schulden opgebouwd, of andere problemen met geld gekregen. We werken al aan oplossingen voor uw geldproblemen, maar willen begrijpen hoe dit beter kan. Daarom willen we u eerst een paar vragen stellen over uw geldzaken.*

1. Welke invloed hebben de problemen met de kinderopvangtoeslag (gehad) op uw geldzaken. Kunt u hier kort iets over vertellen? Wat kwam als eerste bij u op? *[open vraag]*  
*Eventuele toelichting door telefonist: met geldzaken bedoelen we bijvoorbeeld schulden, leningen, boekhouding enzovoorts. Maar u mag ook over andere geldzaken praten.*
2. Kunt u aangeven hoe groot het effect van de problemen met de kinderopvangtoeslag nu nog is op uw geldzaken? *Heel groot / Groot / Gemiddeld / Klein / Heel klein*
3. Ontvangt u – doordat u zich heeft gemeld bij UHT – nu hulp van uw gemeente op het gebied van geldzaken?
  - a. Ja
  - b. Nee, want ik wil geen hulp
  - c. Nee, want de gemeente kan mij niet goed helpen
  - d. Nee, want ik wist niet dat deze hulp bestond
  - e. Nee, om een andere reden, namelijk...
  - f. Weet ik niet/zeg ik liever niet
4. Hoeveel geld werd er in totaal ongeveer van u teruggevraagd door de Belastingdienst Toeslagen? Als u dit niet weet, of liever niet zegt, is dat natuurlijk ook goed.
5. In welk jaar kreeg u te maken met de eerste (mogelijk onterechte) terugvordering? Als u dit niet weet, of liever niet zegt, is dat natuurlijk ook goed.
6. Wat is uw belangrijkste vorm van inkomen voor uw gezin?
  - a. Vooral inkomen uit werk
  - b. Vooral inkomen uit een uitkering of studiefinanciering
  - c. Vooral inkomen uit spaargeld
  - d. Vooral hulp van vrienden of familie
  - e. Weet ik niet/zeg ik liever niet

7. Hebt u op dit moment schulden waar u zich zorgen over maakt (u kunt bijv. uw schulden niet terugbetalen)?
- Ja en ik krijg schuldhulpverlening (ik zit bijv. in de MSNP of WSNP, of andere schuldenhulp)
  - Ja en ik krijg geen schuldenhulpverlening
  - Nee
  - Weet ik niet/zeg ik liever niet

*Evt. uitleg door telefonist:*

- *We bedoeling hier schulden die u niet kan afbetalen. Dit kunnen grote, maar ook (veel) kleine schulden zijn. Een hypotheek of krediet valt hier meestal niet onder*
- *MSNP – wanneer uw schuldhulpverlener afspraken heeft gemaakt met uw schuldeisers over het terugbetalen van schulden*
- *WSNP – wanneer er samen met de rechtbank een plan bedacht is om te zorgen dat u uw schulden deels kunt terugbetalen*

8. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw geldzaken en uw behoeften daarbij. Hierbij staat een `1` voor helemaal mee oneens en een `10` voor helemaal mee eens. (“niet van toepassing” mag ook)

Ik wil advies krijgen over hoe ik met geld zou moeten omgaan als ik plots een veel geld zou krijgen
Ik wil dat iemand mij helpt met mijn geldzaken
Ik vind dat ik recht heb op een oplossing voor al mijn schulden
Ik wil aan schuldeisers kunnen bewijzen dat ik geen fraudeur ben

## **B. Uw werksituatie**

*Toelichting door telefonist:*

*We kunnen ons voorstellen dat de problemen met de kinderopvangtoeslag ook invloed hebben gehad op uw werk of op uw opleiding. Misschien moest u daarmee stoppen, of bent u juist meer gaan werken. We willen daarom graag een aantal vragen over uw werksituatie stellen, om uw behoeften beter te begrijpen.*

9. Kunt u vertellen wat voor invloed de problemen met de kinderopvangtoeslag hebben gehad op uw werk en/of opleiding? *[open vraag]*
10. Kunt u aangeven hoe groot het effect van de problemen met de kinderopvangtoeslag nu nog is op uw werk en/of opleiding? *Heel groot / Groot / Gemiddeld / Klein / Heel klein*
11. Ontvangt u – sinds u zich heeft gemeld bij UHT - hulp van uw gemeente op het gebied van werk of opleiding?
- Ja, namelijk...
  - Nee, want daar heb ik geen behoefte aan
  - Nee, want ik wist niet dat dit bestond
  - Nee, om een andere reden, namelijk...

e. Weet ik niet/zeg ik liever niet

12. Hebt u op dit moment betaald werk?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet ik niet/zeg ik liever niet

*Eventuele toelichting door telefonist: werk als zelfstandig ondernemer valt hier ook onder*

➔ *Vervolg vraag indien antwoord op vraag 11 "Nee" of "weet ik niet/zeg ik liever niet"*

13. Volgt u op dit moment een opleiding?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet ik niet/zeg ik liever niet

14. Wat is uw hoogst genoten opleiding? *[standaardantwoorden]*

15. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw werksituatie en uw behoeften daarbij? Hierbij staat een `1` voor helemaal mee oneens en een `10` voor helemaal mee eens ("niet van toepassing" mag ook)

Ik wil hulp bij het vinden van een passende baan
Ik wil hulp bij het vinden van een nieuwe opleiding

### **C. Uw woonsituatie**

*Mogelijk hebben de problemen met kinderopvangtoeslagen effect gehad op hoe u woont. Wij stellen hier u graag wat vragen over.*

16. Kunt u vertellen wat voor invloed de problemen met kinderopvangtoeslag hebben gehad op uw woonsituatie? *[open vraag]*

17. Kunt u aangeven hoe groot het effect van de problemen met de kinderopvangtoeslag nu nog is op uw woonsituatie? *Heel groot / Groot / Gemiddeld / Klein / Heel klein*

18. Ontvangt u – sinds u zich heeft gemeld bij UHT - hulp van uw gemeente op het gebied van wonen?

- a. Ja, namelijk
- b. Nee, want daar heb ik geen behoefte aan
- c. Nee, want ik wist niet dat dit bestond
- d. Nee, om een andere reden, namelijk...
- e. Weet ik niet/zeg ik liever niet

19. Met wie woont u op dit moment samen?

- a. Met partner
- b. Met partner en kind(eren)

- c. Niemand
- d. Met vrienden, kennissen of andere familie
- e. In een woongroep
- f. Weet ik niet/zeg ik liever niet

20. Wilt u ons vertellen wat uw woonplaats is?

21. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw woonsituatie en uw behoeften daarbij. Hierbij staat een `1` voor helemaal mee oneens en een `10` voor helemaal mee eens ("niet van toepassing" mag ook)

Ik heb hulp nodig bij het vinden van een passende woning

#### **D. Uw relaties met uw gezin, familie en vrienden**

*Toelichting door telefonist:*

*De problemen met de kinderopvangtoeslag raakten niet alleen u, maar waarschijnlijk ook uw kinderen, partner of ex-partner. En had misschien ook invloed op uw relatie met familie of vrienden. We willen daarom graag begrijpen hoe het nu gaat met uw gezin, en uw sociaal leven.*

22. Welke invloed hebben de problemen met de kinderopvangtoeslag (gehad) op uw gezin. Kunt u hier kort iets over vertellen? *[open vraag]*?
23. Kunt u aangeven hoe groot het effect van de problemen met de kinderopvangtoeslag nu nog is op uw (relatie met uw) gezin? *Heel groot / Groot / Gemiddeld / Klein / Heel klein*
24. Ontvangt u – sinds u zich heeft gemeld bij UHT - hulp van uw gemeente op het gebied van uw gezin?
- a. Ja, namelijk...
  - b. Nee, want daar heb ik geen behoefte aan
  - c. Nee, want ik wist niet dat dit bestond
  - d. Nee, om een andere reden, namelijk...
  - e. Weet ik niet/zeg ik liever niet
25. Kunt u vertellen wat voor invloed de problemen met de kinderopvangtoeslag hebben gehad op uw relatie met familie en vrienden? *[open vraag]*
26. Kunt u aangeven hoe groot het effect van de problemen met de kinderopvangtoeslag nu nog is op uw relatie met familie en vrienden? *Heel groot / Groot / Gemiddeld / Klein / Heel klein*
27. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw relatie met uw gezin, familie en vrienden en uw behoeften daarbij. Hierbij staat een `1` voor helemaal mee oneens en een `10` voor helemaal mee eens ("niet van toepassing" mag ook)

Ik vind dat er tot nu toe te weinig hulp voor mijn kind(eren) is geweest
Ik wil mijn vrienden en familie kunnen bewijzen dat ik geen fraudeur ben
Ik heb hulp nodig om thuis een fijne gezinssituatie te krijgen na de problemen met de kinderopvangtoeslag
Ik heb hulp nodig om de relatie met mijn familie en vrienden te verbeteren na de problemen met de kinderopvangtoeslag

### E. Hoe u het in het algemeen met u gaat

*Toelichting door telefonist:*

*We kunnen ons voorstellen dat u door de problemen met de kinderopvangtoeslag stress, angst of verdriet hebt gevoeld. En daar misschien ook lichamelijk last van hebt gehad. We zijn benieuwd hoe het nu met u gaat. We willen u daarom graag wat vragen stellen over uw gevoel en uw gezondheid. Dit kunnen misschien lastige vragen zijn. Als u deze vragen liever niet wil beantwoorden, snappen we dat. U mag dat op ieder moment aangeven. We beginnen met wat algemenere vragen, net zoals bij de vorige onderwerpen, en daarna met wat vragen over hoe u zich nu voelt.*

28. Kunt u vertellen wat voor invloed de problemen met de kinderopvangtoeslag hebben gehad op hoe u in uw vel zit? *[open vraag]*
29. Kunt u aangeven hoe groot effect van de problemen met de kinderopvangtoeslag nu nog is op hoe u in uw vel zit? *Heel groot / Groot / Gemiddeld / Klein / Heel klein*
30. Ontvangt u – sinds u zich heeft gemeld bij UHT - hulp van uw gemeente op het gebied van gezondheid, of hoe u in uw vel zit?
  - a. Ja, namelijk...
  - b. Nee, want daar heb ik geen behoefte aan
  - c. Nee, want ik wist niet dat dit bestond
  - d. Nee, om een andere reden, namelijk...
  - e. Weet ik niet/zeg ik liever niet
31. We willen u nu graag een paar vragen stellen over hoe u zich voelt en hoe u de laatste tijd in uw vel zit. Deze vragen kunnen soms moeilijk zijn of gevoelens bij u oproepen. Vindt u het goed dat we deze vragen aan u stellen? Het zou ons helpen om uw behoeften beter te begrijpen. Maar als u dit niet prettig vindt, dan slaan we deze vraag natuurlijk over.



	Nooit	Af en toe	Vaak	Altijd
Hoe vaak in de afgelopen vier weken voelde u zich gestrest?				
Hoe vaak in de afgelopen vier weken voelde u zich verdrietig?				
Hoe vaak in de afgelopen vier weken voelde u zich bang?				
Hoe vaak in de afgelopen vier weken voelde u zich machteloos?				
Hoe vaak in de afgelopen vier weken voelde u zich boos?				
Hoe vaak in de afgelopen vier weken voelde u zich opgelucht?				

*Toelichting voor de lezer (niet om met ouder te delen): Deze vragen worden gesteld om in kaart te brengen hoe het gaat met de geestelijke gezondheid van de ouder, en om de intensiteit van de emotionele beleving in kaart te brengen.*

32. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw gezondheid/hoe u in uw vel zit, en uw behoeften daarbij. Hierbij staat een '1' voor helemaal mee oneens en een '10' voor helemaal mee eens ("niet van toepassing" mag ook)

Ik heb hulp nodig bij het verwerken van wat ik heb meegemaakt met de kinderopvangtoeslag
Ik heb behoefte aan iemand die echt naar mijn verhaal luistert
Het helpt mij om te praten met iemand die hetzelfde heeft meegemaakt
Ik schaam mij er soms voor dat ik hulp nodig heb
Ik wil hulp bij het regelen van zaken rondom mijn gezondheid

*Korte check-in door telefonist:*

*We hebben u nu een paar moeilijke vragen gesteld. Hoe gaat het met u? Is het goed als we u nog een paar vragen stellen, die niet meer over uw gevoelens gaan? We hebben nu over vijf onderwerpen met u gepraat, en willen graag over twee onderwerpen nog wat vragen stellen.*

#### **F. Uw relatie met de overheid**

*Toelichting door telefonist:*

*We kunnen ons voorstellen dat u door de problemen met de kinderopvangtoeslag uw mening over de Belastingdienst of de overheid (zoals de gemeente) is veranderd. En dat u misschien minder vertrouwen heeft. We willen begrijpen wat er nodig is om deze relatie weer beter te maken, zodat we u weer beter kunnen helpen.*

33. Kunt u vertellen wat voor invloed de problemen met de kinderopvangtoeslag hebben gehad op uw mening over de overheid? *[open vraag]*

*Eventuele toelichting door telefonist: met de overheid bedoelen we bijvoorbeeld de Belastingdienst, de gemeenten, etc.*

34. Kunt u aangeven hoe groot effect van de problemen met de kinderopvangtoeslag nu nog is op uw mening over de overheid? *Heel groot / Groot / Gemiddeld / Klein / Heel klein*

35. *Eventuele toelichting door telefonist: met de overheid bedoelen we bijvoorbeeld de Belastingdienst, de gemeenten, etc.*
36. Denkt u dat de problemen met de kinderopvangtoeslag bij u zijn ontstaan vanwege discriminatie?
- Ja
  - Nee
  - Dat weet ik niet/zeg ik liever niet
37. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw relatie met de overheid, en uw behoeften daarbij. Hierbij staat een '1' voor helemaal mee oneens en een '10' voor helemaal mee eens ("niet van toepassing" mag ook)

Ik wil dat de overheid persoonlijke excuses aanbiedt
Ik wil begrijpen waarom juist ik problemen met de kinderopvangtoeslag heb gekregen
Ik wil weten op welke manier het precies is misgegaan bij de problemen met de kinderopvangtoeslag
Ik wil graag in de toekomst de overheid weer meer kunnen vertrouwen
Ik vind dat de mensen die mijn problemen hebben veroorzaakt, bestraft moeten worden
In de toekomst durf ik opnieuw kinderopvangtoeslag of andere toeslagen aan te vragen
Ik wil zo min mogelijk contact met de overheid

### **G. Uw mening over het herstelproces**

*Toelichting telefonist:*

*Ik zou u nu graag een paar vragen stellen over hoe we u tot nu toe geholpen hebben bij het oplossen van uw problemen. U hebt zich misschien al lang geleden aangemeld bij Toeslagen of juist heel kort geleden. Misschien hebben we u nog niet goed geholpen. Of we hebben u nog helemaal niet geholpen. Dan kunt u dat ook zeggen. We zijn benieuwd naar wat u van het herstelproces vindt.*

38. Kunt u vertellen hoe u het herstelproces tot nu toe hebt ervaren?
39. In welk jaar en maand hebt u zich gemeld bij UHT als (mogelijk) gedupeerde ouder?
40. Hebt u al gehoord of u recht heeft op 30.000 euro op basis van de 30k-regeling (Catshuisregeling)?
- Ja, en ik heb de 30.000 al ontvangen
  - Ja, maar ik heb de 30.000 nog niet ontvangen
  - Nee, ik heb nog niet gehoord of ik daar recht op heb
  - Weet ik niet/zeg ik liever niet
- ➔ *Vervolg vraag indien antwoord op vraag 40 "ja"*
41. Hebt u al gehoord wat de uitkomst is van de integrale behandeling van uw dossier?
- Ja
  - Nee

c. Weet ik niet/zeg ik liever niet

➔ *Vervolg vraag indien antwoord op 41 "nee"*

42. Is de integrale behandeling van uw dossier al begonnen?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet ik niet/zeg ik liever niet

43. Hebt u al een PZB-er?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet ik niet/zeg ik liever niet

44. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw ervaring met het herstelproces tot nu toe. Hierbij staat een `1` voor helemaal mee oneens en een `10` voor helemaal mee eens ("niet van toepassing" mag ook)

Er wordt rekening gehouden met mijn persoonlijke behoeften
Ik word zorgvuldig geholpen: ik zie dat UHT probeert alle feiten boven tafel te krijgen
Ik vind dat ik zo snel als mogelijk geholpen wordt
Het herstelproces is voor mij begrijpelijk en duidelijk: ik snap wat het proces inhoudt.
Het herstelproces is voor mij voorspelbaar: ik weet wat ik wanneer kan verwachten, en hoe lang ik moet wachten
<i>We zijn nu ongeveer halverwege de stellingen over uw ervaringen. Ik leg er nog een paar aan u voor.</i>
Ik heb spreek vaak genoeg iemand van de hersteloperatie
Wanneer ik iemand spreek, ervaar ik dit als prettig
De overheid heeft het beste met mij voor in het herstelproces
Ik zou best meer zelf kunnen of willen doen in het proces
In mijn herstelproces wil ik het liefst met rust gelaten worden

45. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw gemeente? Ook als u geen hulp van de gemeente ontvangt, zijn we benieuwd wat u van deze stellingen vindt. Hierbij staat een `1` voor zeer oneens en een `10` voor volledig mee eens ("niet van toepassing" mag ook)

De gemeente helpt mij op een fijne manier <i>[alleen indien is aangegeven dat hulp door gemeenten wordt gegeven]</i>
Ik begrijp welke hulp de gemeente kan bieden
Ik vertrouw de gemeente

46. Kreeg u ook al hulp van de gemeente vóórdát u zich heeft aangemeld als gedupeerde ouder bij UHT? En hoe ging dat? *[open vraag]*

47. Door wie wordt u liever geholpen in uw herstelproces?

- a. Belastingdienst/Toeslagen
- b. De gemeente
- c. Anders, namelijk...

- d. Weet ik niet/zeg ik liever niet
48. Als u één (of twee) dingen mocht veranderen aan het herstelproces, wat zou dat dan zijn?  
En wat zijn uw belangrijkste tips voor de hersteloperatie? [open vraag]
49. Om goed te begrijpen wat voor u het allerbelangrijkst is in de hersteloperatie, en welke dingen misschien minder belangrijk zijn, willen we u graag nog een aantal uitspraken voorleggen. Ik geef u dan twee uitspraken, en wil u vragen te kiezen welke voor u het meest belangrijk vindt, of het méést op u van toepassing is.
- a. Als ik recht heb op geld, wil ik heel precies begrijpen hoe het bedrag waar ik recht op heb is berekend OF  
Als ik recht heb op geld, wil ik ruim voldoende geld ontvangen, maar hoe dit is berekend, maakt mij niet zoveel uit
- b. Ik heb een idee op hoeveel compensatie ik recht heb OF  
Ik weet niet zo goed op hoeveel compensatie ik recht heb

### III. Afsluiting

*U bent aan het einde gekomen van de vragenlijst. Heel erg bedankt voor uw antwoorden! Bedankt voor uw tijd, het is erg waardevol dat u mee wilde werken en zo open wilde zijn. Ik hoop dat u snel geholpen wordt met de problemen die u nog ervaart.*

50. Hebt u nog vragen of opmerkingen of wilt u iets kwijt? [open vraag]
51. Nadat we dit onderzoek hebben afgerond, willen we graag verder praten met ouders over de resultaten (1-op-1 of in een groep). Zo leren we nog meer over de ervaringen en behoeften van ouders. Zou u mee willen praten?
- a. Ja  
b. Nee

➔ *Indien antwoord "ja" op vraag 51*

52. Op welk telefoonnummer mogen we u daarvoor bellen? [Indien telefonisch afgenomen: akkoord vragen om op dit nummer gebeld te worden]



Toeslagen  
*Ministerie van Financiën*

# Herijking aanpak hersteloperatie kinderopvangtoeslag Juli 2021



# Context

In de 7<sup>de</sup> VGR kinderopvangtoeslag is door de Staatssecretaris een herijking aangekondigd.

- > *'In de zomer zal een herijking van de planning, alsmede van de programma- en apparaatskosten worden gemaakt'*

Na aanleiding van overleggen met betrokken partijen en het Commissiedebat met de Tweede Kamer op 1 juli heeft deze herijking verder vorm gekregen.

De herijking betreft een herijking op twee vlakken: een herijking van de aanpak (uitvoering) van de hersteloperatie KOT en een herijking van de governance (besturing).

Dit document bevat een eerste concept plan van aanpak voor de herijking van de aanpak. Dit concept plan ligt ter bespreking voor in de stuurgroep van 7 juli



# Status van dit document

- **Conceptversie** ter bespreking met betrokken partijen binnen de hersteloperatie
  
- **Aangepaste opzet** op basis van:
  - Overleg met staatssecretaris (29 juni)
  - (29 juni)
  - Overleg met VNG vertegenwoordigers (30 juni)
  - Commissiedebat (1 juli)
  - Overleg met
  - ter besluitvorming voor delen in de stuurgroep en SCT (6 juli)
  
- **Dit document lag voor in de stuurgroep op 7 juli j.l. en wordt ter bespreking gedeeld met het BO op 9 juli**



## Bespreekpunten die zijn besproken met de stuurgroep

Is de stuurgroep het eens met de hoofdlijnen van de geschetste aanpak?

Heeft de stuurgroep nog aandachtspunten voor de voorbereiding en de verder uitwerking van het proces?

Met welke intensiteit willen de deelnemers/organisaties van de stuurgroep betrokken worden in het proces? Dit is in aanvulling op de besluitvorming via de stuurgroep.

- › 1) Enkele consultaties, 2) optie 1 + in de co-creatie als volwaardig deelnemer, 3) optie 2 + inzet in werkteam voor voorbereiding co-creatie

Hoe wil de stuurgroep omgaan met optimalisaties, verbeteringen en versnellingen in de uitvoering die op dit moment al concreet in beeld zijn bij UHT? Voorbeelden hiervan zijn een versneld proces na de lichte toets en meer discretionaire ruimte voor de PZBer.

De huidige schets van het proces voorziet een zwaartepunt voor co-creatie in augustus en begin september. Dit is niet ideaal vanwege vakanties maar lijkt nodig om wel enige snelheid te waarborgen. Is de stuurgroep het hiermee eens of ziet de stuurgroep nog alternatieven?

*NB: In een latere stuurgroep zal het proces, inclusief data, in meer detail terugkomen*





# Inhoudsopgave



Begrip van opdracht: doel, reikwijdte en uitgangspunten



Schets van proces en tijdslijnen



# Opdracht: doel, reikwijdte en uitgangspunten



# Opdracht| Ons begrip van de opdracht (i/ii)

**Aanleiding:** Planning toont aan dat de hersteloperatie – zelfs bij maximale opschaling – nog jaren kan duren met als gevolg dat gedupeerde mogelijk jaren moet wachten op een (integrale) beoordeling. Dit is niet wenselijk en vormt de aanleiding van de herijking

- › Dit heeft twee primaire redenen:
  1. Er zijn ruim 2-3x zoveel aangemelde ouders dan aangenomen in de 4<sup>e</sup> VGR (nu ~42.000 vs. 12.000-20.000 verwacht in Q4 '20)
  2. Goed ondersteunen van de ouder duurt op dit moment ~1,5x zolang als aangenomen is in de planning voor de 4<sup>e</sup> VGR

**Doel:** Het ontwikkelen van de beste aanpak om ouders te helpen, d.m.v. een breed gedragen en zichtbaar proces met betrokken partijen

- › We doorlopen een zorgvuldig proces met nauwe betrokkenheid, verantwoordelijkheid en eigenaarschap van kernstakeholders
- › We nemen in de herijking zeker ook de lessen mee die UHT tot op heden heeft geleerd in het uitvoeren van de hersteloperatie KOT
- › Het belangrijkste uitgangspunt dat alle betrokken partijen verbindt is de behoeften van ouders, dat is gedurende het hele traject ons ijkpunt

**Beoogde uitkomsten:** De beoogde uitkomst van het eerste deel van de herijking is het ontwikkelen en selecteren van een beperkt aantal oplossingen (2-5) om de uitvoering van financieel herstel te versnellen en van emotioneel herstel te verbeteren. Dit kan leiden tot aangepaste processen en/of het deels uitbesteden van (bestaande) processen van UHT naar andere organisaties

- We verwachten drie typen oplossingen: i) oplossingen die UHT relatief snel kan implementeren (*quick wins*), ii) oplossingen die voorbereidingen, testen en/of een Uitvoeringstoets vereisen en, iii) oplossingen die een wetswijziging vereisen



# Opdracht| Ons begrip van de opdracht (ii/ii)

**Reikwijdte:** De herijking betreft de aanpak van UHT rondom het herstellen van de KOT-problematiek, het betreft expliciet niet de herijking van de governance die parallel plaatsvindt

- *Primaire scope:* Het gehele proces rondom de primaire KOT-regelingen (Catshuisregeling, compensatie- en hardheid, OG/S), vanaf het moment dat ouders contact opnemen, tot aan het beroep, voor álle gemelde ouders
  - D.w.z. zowel ouders die géén recht op €30k vanuit de lichte toets, als ouders die wél recht hebben
  - We kijken hierbij primair naar het proces en de uitvoering van zowel de financiële als het emotionele herstel. Hierbij geldt de bestaande herstelwetgeving als uitgangspunt voor het bieden van financieel herstel maar aanpassingen aan deze wetgeving kunnen overwogen kunnen
- *Secundaire scope:* Raakvlakken en aangrijpingspunten van de uitvoering van de KOT regelingen met andere processen zoals de schuldenaanpak en bredere hulp door gemeenten
- *Niet in scope:* De primaire uitvoeringen van nieuwe regelingen (kindregeling, ex-partner regeling, en niet-KOT) en de schuldenaanpak
- *Niet in scope:* Herijking van de governance van de hersteloperatie KOT

**Aansturing:** Besluitvorming vindt plaats in de Stuurgroep, BO, en ACTH/MCTH. De Tweede Kamer nemen we transparant en proactief mee in de besluitvorming o.a. door voorkomende dilemma's te delen



## Twee doelen voor herijking aanpak hersteloperatie



Ontwikkelen van beste aanpak  
om gedupeerde ouders te  
helpen



Doorlopen van een breed en  
zichtbaar proces met  
betrokken partijen om samen  
tot de aanpak te komen

# Uitgangspunten | Vier uitgangspunten centraal in de voorgestelde aanpak

## De belangrijkste uitgangspunten...



We stellen de behoeften van ouders centraal



We werken gezamenlijk met betrokken partijen aan breed gedragen oplossingen



We onderzoeken radicale ideeën met de bestaande herstelwetgeving als uitgangspunt



We doorlopen een zorgvuldig en transparant proces, waarin zorgvuldigheid voorop staat, maar waarin ook enige snelheid wordt gewaarborgd



We communiceren transparant naar onze stakeholders over onze voortgang, resultaten en dilemma's

## ... zijn vertaald in de aanpak



We nemen aan de start voldoende tijd om de behoeften van ouders in kaart te brengen, dit vormt het startpunt van de herijking



We ontwerpen een proces waarin betrokken partijen - zoals, de ouders, de VNG en departementen - volwaardig deelnemer zijn



We starten met creatief en 'out-of-the-box' denken en kijken waar nodig af van de bestaande herstelwetgeving



We houden de planning flexibel en nemen meer ruimte waar dit nodig is. We starten bijv. met meerdere heisessies of een 'pressure cooker' en breiden dit waar nodig uit



We ontwerpen een communicatieplan en bereiden zorgvuldige communicatie voor na elke fase van het proces

# Belangrijkste stakeholders voor deze herijking

## Stakeholders

## Wijze van betrokkenheid

### Ouders

Ouders, Ouderpanel, BOinK

- In kaart brengen van behoeften via drie sporen (bijeenkomsten, diepte interviews en survey)
- Toetsen van oplossingsrichtingen na co-creatie sessies
- Ouderpanel en BOinK uitnodigen voor deelname aan co-creatie sessies

### UHT/Herstelproces

UHT medewerkers, SR&B, Commissies

- Voorafgaand aan co-creatie ophalen van behoeften d.m.v. gesprekken en bijeenkomsten met medewerkers
- Deelname aan co-creatie sessies

### Ministerie van Financiën

FEZ, C&R, IRF, DJZ

- Deelname aan co-creatie sessies
- Nauwe betrokkenheid alle directies bij uitwerken oplossingsrichtingen na co-creatie sessies

### Betrokken partijen

VNG, BAK, SZW, J&V, VWS, OCW, AZ, Raad voor Rechtsbijstand, Nationale Ombudsman, Kinderombudsman

- Nader te bepalen, o.a. o.b.v. wensen van stakeholders zelf

### Bredere stakeholders

Andere uitvoeringsorganisaties, schuldhulpverlening

- Incidentele consultaties en/of dwarskijker sessie

### Tweede Kamer

- Delen voortgang en meenemen in dilemma's



### Drie opties

Drie manieren waarop deze partijen betrokken kunnen zijn, met toenemende mate van betrokkenheid:

1. Enkele consultaties
2. Consultaties en deelname aan co-creatie sessies
3. Consultaties, deelname aan co-creatie sessies en deelname in het werkteam dat co-creatie voorbereid

NB. Deze opties zijn in aanvulling op betrokkenheid in besluitvorming via de stuurgroep



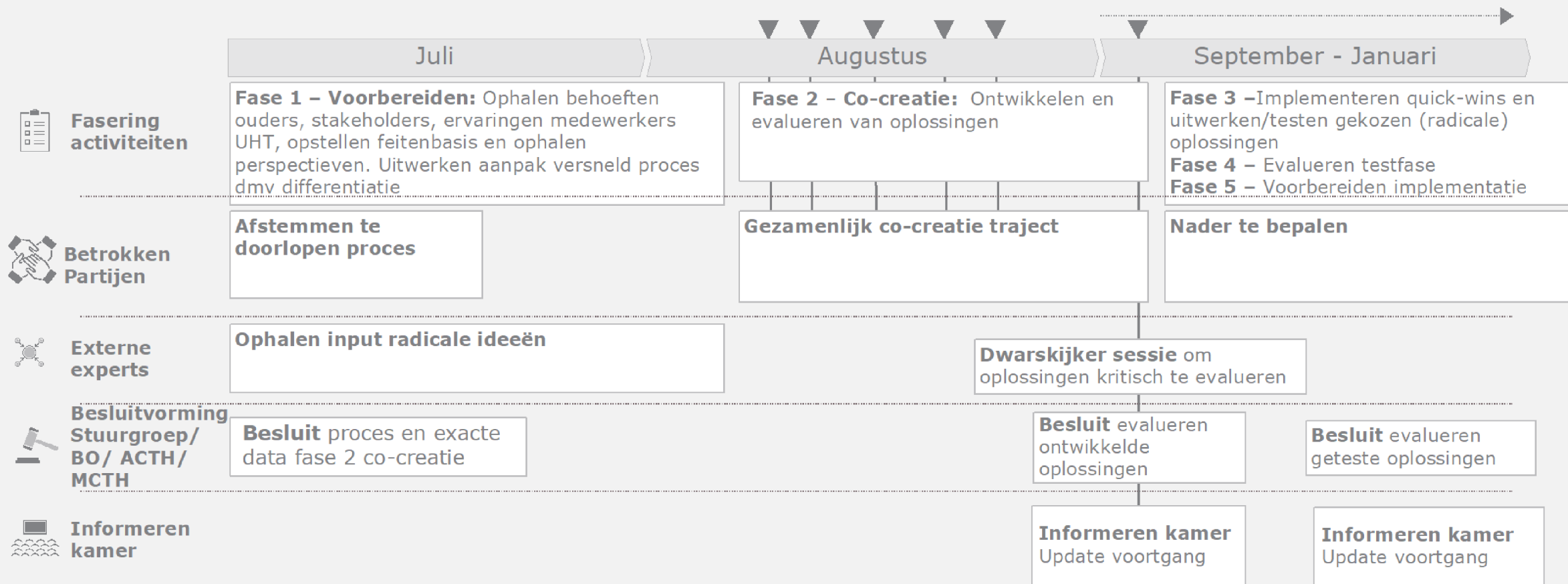
# Schets van proces en tijdslijnen





# Ruwe schets tijdslijn van herijking aanpak

*Details n.t.b. op basis van fase 1 en 2*



# Basisproces voor co-creatie



asisproces is de kern voor de  
erijking van de aanpak.

chter, sommige concrete  
erbetervoorstellen zijn al reeds in  
beeld, bijvoorbeeld:

Een versneld proces voor ouders  
die i) nog geen €30k ontvangen na  
de lichte toets, ii) wel €30k  
ontvangen en die zeer  
waarschijnlijk geen recht hebben  
op meer dan €30k

De vraag aan de stuurgroep is: hoe  
willen we omgaan met dergelijke  
concrete verbeteringen die al in beeld  
zijn bij UHT?

# Eerste gedachten voor proces fase 2, nog nader uit te werken



## Heisessies

*Vorbereitung door werkteam UHT en daarna co-creatie in meerdaagse heisessies*



- + Gedegen voorbereiding
- + Effectief voor schuldenaanpak
- + Tijd tussen heisessies om reflecteren en in eigen organisatie af te stemmen
- "Conventionele aanpak", die mogelijk niet maximale creativiteit stimuleert



## Pressure cooker

*Vorbereitung door werkteam UHT en daarna co-creatie in een weklange pressure cooker*



- + Gedegen voorbereiding
- + Veel momentum om tot oplossingen te komen
- Geringe mogelijkheid om oplossingen te toetsen met achterban
- Mogelijk extra complex met vakantieperiode



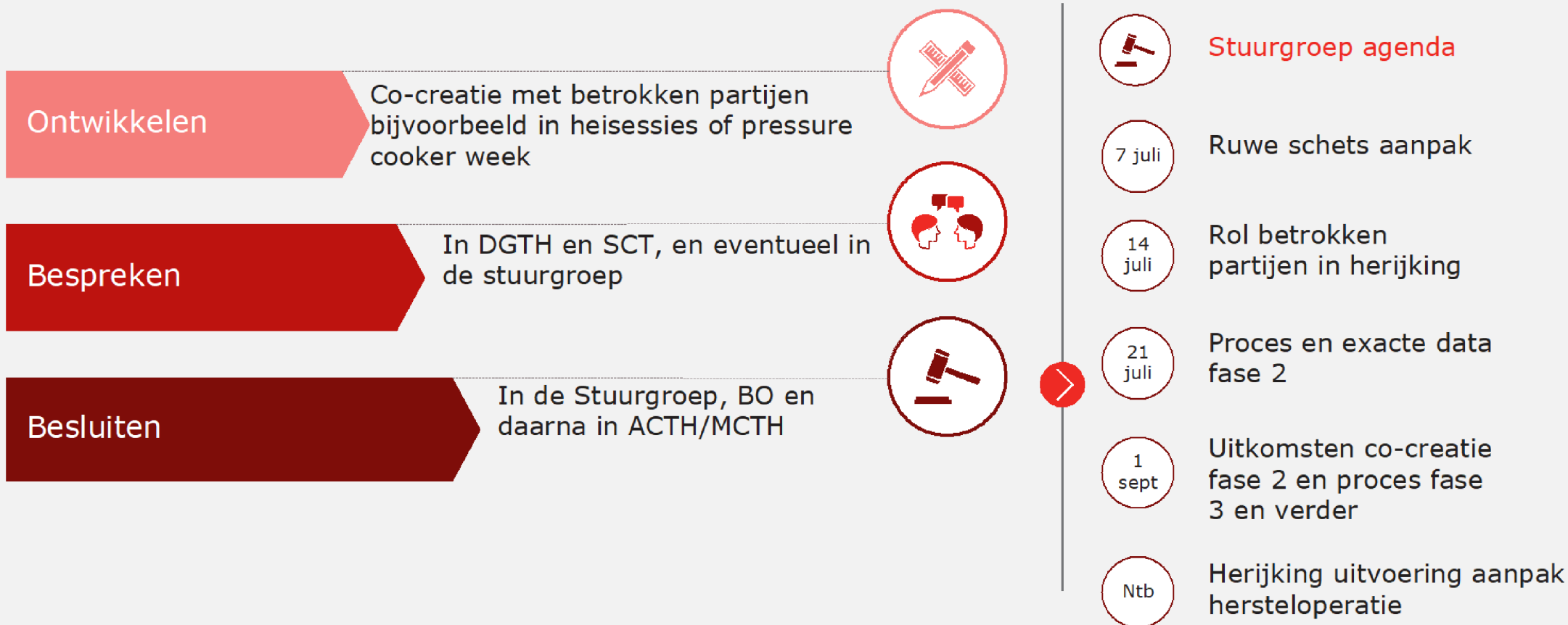
## Gaandeweg bepalen

*Werkteam van UHT en betrokken partijen, proces vast te stellen op eerste bijeenkomst/heisessie*



- + Alle betrokken partijen hebben maximale input op bepalen proces
- Minder gestructureerde voorbereiding
- Kaders nodig voor faciliteren van creativiteit

# Voorgestelde route tot besluitvorming





Toeslagen  
*Belastingdienst*

# agenda

Bestuurlijk overleg hersteloperatie kinderopvangtoeslag

---

Vergaderdatum en -tijd 9 juli 2021, 9.00 – 9.45 uur

Deelnemers Minister BZK (vz)  
Minister SZW  
Minister RB  
Staatssecretaris Toeslagen en Douane

persoonsgegevens

VNG:

persoonsgegevens

---

**1. Opening en mededelingen**

- Terugblik debatten
- Reflectie en governance

**2. Verslag Bestuurlijk bijpraten 28 juni 2021 (ter vaststelling)**

**3. Stand van zaken uitvoering UHT (oa. Herijking)**

**4. Stand van zaken ondersteuning door gemeenten**

buiten rijkwijdte

**5. Rondvraag**

**6. Sluiting**



**TER BESPREKING**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

**Directoraat-generaal  
Toeslagen**

persoonsgegevens

# nota

Beantwoording juridische vragen herijking hersteloperatie

**Datum**

7 september 2021

**Notanummer**

**Bijlagen**

geen

## Aanleiding

Wij hebben naar aanleiding van de bespreking van afgelopen donderdag 2 september uw vragen beantwoord. Daarnaast bespreken we graag met u welke mogelijke wetgevingsroutes hierbij zouden kunnen aansluiten.

## Bespreekpunt

Wij bespreken graag de antwoorden op de eerder geformuleerde vragen met u.

## Toelichting

Tijdens de bespreking van afgelopen donderdag 2 september is aangegeven dat er in het kader van de herijking van de hersteloperatie aan een aantal maatregelen wordt gedacht die mogelijk raken aan de maatregelen die zijn opgenomen in de Wet hersteloperatie toeslagen. Daarbij kwam de vraag op in hoeverre je maatregelen die volgen uit de herijking kunt toepassen op de huidige populatie mogelijk gedupeerden. Het betreft de volgende vragen incl. antwoord:

1. Is het mogelijk om voor de huidige populatie te bepalen dat Toeslagen langer kan doen over de integrale beoordeling? Is het mogelijk om de termijn van twee maal zes maanden die geldt voor een beslissing van UHT op/bij de integrale beoordeling te verlengen, voor a) de groep die al meer dan 12 maanden wacht, b) de groep die nu wel al wacht maar minder dan 12 maanden, en c) nieuwe aanmelders na een evt. wetswijziging?  
**Antwoord:** Voor de groepen a en b niet. Voor groep c wel. Het probleem voor groepen a en b zou namelijk zijn dat de overheid de spelregels tijdens het spel zou veranderen omdat zij concludeert dat ze er niet aan kan voldoen. Dit is strijdig met het rechtszekerheidsbeginsel en 'fair trial'. Daarom bepalen de aanwijzingen voor de regelgeving dat je geen terugwerkende kracht kunt verlenen in de situatie dat burgers worden benadeeld. De mogelijke benadeling hier heeft te maken met het feit dat een burger recht heeft op een bepaalde termijn; voldoe je daar niet aan dan kan hij naar de rechter stappen. Het voorstel ontnemt dus bepaalde vormen van rechtsbescherming.
2. Is het mogelijk om de huidige lichte toets te verrijken en toe te passen op de huidige populatie en hoe verhoudt dit zich tot die gevallen die al behandeld zijn? En kan daarmee de integrale toets overbodig worden gemaakt?

**Antwoord:** Ja, dat kan. Voor de groep die een **afwijzing** op het verzoek om compensatie krijgt, kun je volstaan met een gemotiveerde

onderbouwing van die afwijzing. De lichte toets moet dus verrijkt worden met een schriftelijke onderbouwing van de afwijzing. Een integrale beoordeling is dan niet meer nodig. Voor de gevallen die reeds behandeld zijn, biedt dit geen oplossing nu de gebruikte lichte toets nog onvoldoende is om een afwijzing te motiveren. Het is wel van belang hierover goed te communiceren, aan ouders is immers tot nu toe toegezegd dat na de lichte toets altijd een integrale beoordeling volgt. Voor de groep die **wel recht heeft op compensatie** moet de beschikking de berekening van die compensatie bevatten en dus een integrale beoordeling.

3. Is het mogelijk om het aantal beschikkingen dat nu geldt voor de huidige populatie terug te brengen tot één integrale beschikking of in ieder geval het aantal beschikkingen te verminderen?

**Antwoord:** Nee, niet voor de huidige populatie. Voor de nieuwe populatie kun je de 30k-beoordeling en integrale beoordeling naar elkaar brengen door de 6-maandentermijn die geldt voor de 30k-beschikking via een wetwijziging te verruimen naar 12 maanden (dezelfde termijn als voor de integrale beoordeling). Dit kan er wel toe leiden dat gedupeerden langer moeten wachten op de eerste betaling van 30k (en daarmee bijv. op het moratorium). De 30k-beschikking is een vooruitbetaling die landt in een definitieve beschikking.

Ter toelichting:

Bij de compensatieregeling heb je twee documenten die in het kader van de besluitvorming aan de gedupeerden worden gezonden: 1. de vooraankondiging waarop de ouder zijn zienswijze kan geven en 2. de daaropvolgende definitieve beschikking.

Het oordeel van de Commissie Werkelijke Schade (CWS) is een losse beschikking die volgt op een eigenstandige aanvraag (hier geldt dus een nieuwe termijn).

Daarnaast bestaan ook nog alle beschikkingen van de publieke kwijtschelders. Die kun je niet in elkaar schuiven.

Bij de private schuldenafwikkeling is er ook sprake van een aparte beschikking.

4. Is het mogelijk om vaststellingsovereenkomsten (VSO) te sluiten met gedupeerden? Is daar een wetwijziging voor nodig?

**Antwoord:** Een VSO is een civiele overeenkomst, dus die kan gesloten worden met een burger. Er kan bijv. worden bepaald dat een burger akkoord gaat met een bepaalde compensatie en zijn aanvraag intrekt, en/of er kan in staan dat gedupeerden ook geen nieuwe aanvraag indienen. Juridisch kan dit, los van de vraag of dit politiek en maatschappelijk wenselijk is. Overigens levert een VSO qua uitvoeringslast alleen iets op indien met standaarden kan worden gewerkt waar niet van wordt afgeweken. Het karakter van een VSO, wat geen reguliere werkwijze is, maakt echter dat normaliter juist wel ruimte is voor overleg, onderhandeling en aanpassing. Dat laatste zou de uitvoeringslast juist verder vergroten en het (juridisch) complex maken. Immers, er moet zicht zijn op gelijke behandeling van gelijke gevallen. Dit leidt overigens wel tot de ongelukkige situatie dat de burgerlijke rechter middels het vso kan gaan oordelen over bestuursrechtelijke materie. Indien een burger het bijv. alsnog niet eens is met de vso, kan hij een beroep doen op de compensatieregeling (en worden afgewezen > bestuursrecht) en dit aanhangig maken bij de civiele rechter. Tot slot is het bezwaarlijk dat met een eventuele VSO de wettelijke regeling die in



*samenspraak met de Kamer wordt opgesteld, wordt omzeild. De burgerlijke rechter zal dit meewegen in zijn oordeel. De verhouding tussen ouders die middels een VSO een vergoeding van een bepaalde hoogte ontvangen en (de uitkomst voor) ouders die het compensatieproces blijven vergt daarbij aandacht.*

5. Indien een ouder compensatie heeft gehad bij de integrale beoordeling, kan hij dan in bezwaar/beroep, en *tegelijktijd* naar de CWS, of moet de CWS wachten op de uitslag van het bezwaar/beroep?

**Antwoord:** *Ja, dat kan. Wel is het zo dat de CWS de uitkomst van de integrale beoordeling (na evt. bezwaar en beroep) nodig heeft om vast te kunnen stellen op welke bedrag recht bestaat. Praktisch zullen dus de procedures bij Toeslagen en de CWS op een gegeven moment in de tijd wel samen moeten komen.*

## In een eerste brainstorm kwamen we tot enkele potentiële aanpassingen van de wet waarvan we de wenselijkheid willen verkennen

Eerste toelichting - ruimte voor vragen of aanvullingen in stuurgroep

### Rond de lichte toets en integrale beoordeling

#### We verkennen in de komende weken wél:

- **Verrijkte lichte toets:** idee toetsen of bijv. ouder beter kan worden meegenomen in uitkomst van lichte toets (bijv. gesprek), i.c.m. ouder eerder duidelijkheid bieden d.m.v. afrondend beschikken en doorverwijzen naar andere hulp bij negatieve uitkomst

*Eerder onderzochte optie die niet direct wenselijk lijkt, ook m.b.t. rol PZBer/dynamiek ouderproces:*

- **Vaststellingsovereenkomst:** idee toetsen of het wenselijk en haalbaar kan zijn om optie te creëren tot een gemeenschappelijk gekozen afronding via een vaststellingsovereenkomst vanuit ouder of PZBer (wat voor deze ouders dan de integrale beoordeling en CWS vervangt)

#### We verkennen niet:

- **Geen toegang tot integrale beoordeling als €30k volstaat** met zeer grote waarschijnlijkheid (bv. <€15k vordering)
  - Levert onoplosbaar dilemma rond CWS op: indien nog wél toegang tot CWS, wordt die instroom vermoedelijk onhanteerbaar. Indien ook geen toegang meer tot CWS bij kleinere terugvordering, dan is die mathematische toegangsbeperking vrij arbitrair, omdat werkelijke schade niet één-op-één is in te schatten o.b.v. bijvoorbeeld het terugvorderingsbedrag (bijv. domino-effecten)

### Rond de commissies

#### We verkennen in de komende weken wél:

- **Rol Commissie van Wijzen:** met name ook in de context van een evt. verrijkte lichte toets (CvW-waarborg zit namelijk in integrale beoordeling, maar bij de verrijkte lichte toets, zou niet iedere burger die zich meldt nog de integrale beoordeling doorlopen)

#### We verkennen niet (maar wel in de herijking):

- **Aanpassing van rol van CWS en BAC**
  - Wetsaanpassing lijkt geen directe voordelen op te leveren voor ouder of uitvoering en/of het betreft aanpassingen in het proces die geen aanpassingen van wet vereisen
  - Tijdens herijking zal de rol(invulling) van de CWS en BAC wel worden overwogen

### Overige

#### We verkennen in de komende weken wél:

- **Behandeltermijnen aanpassen:** evt. aanpassingen o.b.v. veranderde werkelijkheid, ook om ouders meer duidelijkheid en reële verwachtingen te kunnen bieden
- **Aantal beschikkingen terugbrengen:** bijv. alleen nog voor €30.000-besluit en combinatie van integrale beoordeling/CWS; terugbrengen papierwinkel voor ouders en uitvoering

#### We verkennen niet:

- **Beslistermijnen wijzigen** voor ouders (bijv. voor gang naar CWS)
  - Lijkt geen directe voordelen op te leveren voor ouder, en kan ook voor uitvoering de instroom juist vergroten ('voor zekerheid maar volgende stap in proces zetten')

? Kan de stuurgroep zich vinden in deze verkenningen?



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

**Concept** – Verkenning  
wetgevingsopties  
financieel herstel  
7 september



# Context | Eerste verkenning van potentiële wetsaanpassingen voor Financieel Herstel

- **We willen een zorgvuldige en gedragen herijking** van het totaalproces voor ouders, waar Financieel herstel een deel van is (naast bijv. emotioneel herstel en brede hulp); voor een zorgvuldige herijking hebben we enkele maanden nodig waarin we ouders en alle andere betrokken partijen spreken en op de juiste wijze betrekken
- Voor enkele specifieke aanpassingen binnen het Financieel herstel, zouden mogelijk **echter aanpassingen van de Wet Hersteloperatie Toeslagen nodig** zijn. Als deze aanpassingen ons wenselijk lijken vanuit het oogpunt van ouders en de uitvoering, zou het gezien het wetstraject nodig zijn om hier in september/oktober versneld over te besluiten
- Op 25 augustus jl. heeft daarom een brainstormsessie plaatsgevonden met o.a. de Stas, de SG, DGFZ, SR&B en UHT, waarin is **afgesproken de wenselijkheid van enkele potentiële aanpassingen te verkennen**. Dit betreft de volgende aanpassingen:
  1. Verrijkte lichte toets
  2. Vaststellingsovereenkomst
  3. Rol Commissie van Wijzen
  4. Behandeltermijnen
  5. Aantal beschikkingen *binnen* de integrale beoord. omlaag brengen (*NB: dit is net een andere optie dan toegelicht in de DGFZ/DJZ notitie, waarin wordt onderzocht of de integrale beoord., 30k en CWS beschikking kunnen worden gecombineerd*)
- De **afgelopen ~1.5 weken is de wenselijkheid van deze aanpassingen op hoofdlijnen intern verkend** door het herijkingsteam in werksessies met o.a. Vaktechniek, Directieadvies & Ondersteuning UHT en Pod Data. Ook Trekker Brede Hulp van de VNG was hierbij aanwezig
- Voor elk van de aanpassingen zijn eerst een aantal mogelijke sub-opties uitgewerkt. Daarna is ingegaan op de volgende aspecten:
  - **Impact** op de ouder en effectiviteit voor de uitvoering
  - **Haalbaarheid**, zowel vanuit juridisch perspectief (*zie ook een separate notitie van DGFZ/DJZ*), als vanuit uitvoeringsperspectief
- Dit document schetst de **eerste conceptresultaten op hoofdlijnen** en is opgesteld door het Herijkingsteam. Gezien de korte tijdslijnen tot het vervolgoverleg (7 sept), zijn niet alle aanpassingen even uitvoerig besproken. Ook wordt een aantal data-punten nog opgevraagd.
- In parallel heeft DGFZ/DJZ de **juridische haalbaarheid** van de aanpassingen onderzocht. Hiervoor is een aparte notitie (Bijlage 2) geschreven. Op een aantal punten vindt nog afstemming/overleg tussen DGFZ/DJZ plaats (bijv. wenselijkheid van wel/niet opnemen verrijkte lichte toets in wetgeving, en juridische haalbaarheid van terugbrengen beschikkingen binnen de integrale beoordeling).