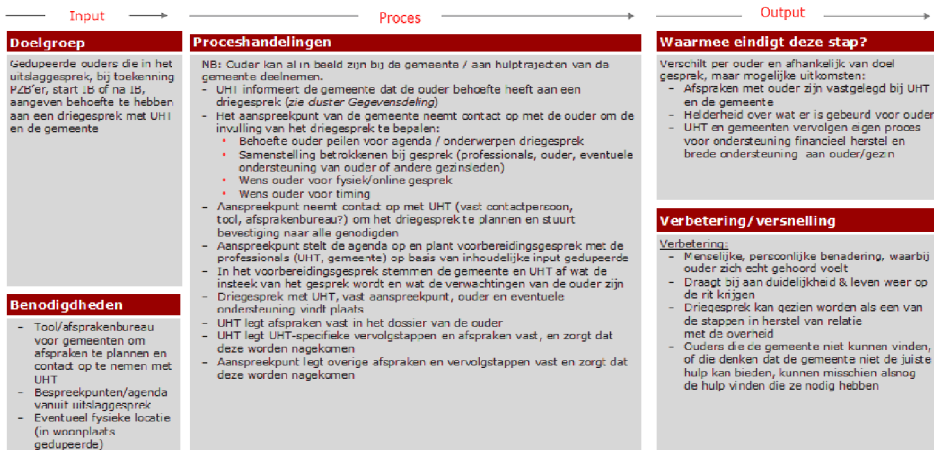




2.1 Driegesprek (2/2)





2.2 Afrondend gesprek na uitslaggesprek (1/2)

Oplossing

Een afrondend gesprek na het uitslaggesprek van de eerste toets kan bestaan uit:

- Tweegesprek met ouder en UHT. UH
- Driegesprek met ouder, UHT en gemeente (*zie Driegesprek*)

Tedereen die na de eerste toets is aangemerkt als gedupeerde krijgt in het uitslaggesprek een aanbod voor een vervolgesprek: een afrondend gesprek met UHT, of een driegesprek met UHT en de gemeente. De ouder mag altijd iemand meenemen en daarmee de setting bepalen, bijvoorbeeld iemand die de gedupeerde bijstaat of een gezinslid. Mogelijke doelen van het gesprek: de gedupeerde zijn/haar verhaal laten doen, persoonlijke erkenning voor de gedupeerde, uitleg geven aan de gedupeerde over wat er in zijn/haar geval precies is gebeurd (duiding) en waarom dit niet nog een keer zal gaan gebeuren, excuses aanbieden vanuit het Rijk, behoefte aan hulp van de gedupeerde peilen. Een belangrijk onderwerp in het afrondend gesprek is wat er voor de ouder nodig is om weer "door" te kunnen in het leven?

Actoren/rolverdeling

UHT, in geval tweegesprek:

- UHT neemt contact op met de gedupeerde om de invulling van het tweegesprek te bespreken, ind. agenda, voorbereiding en genodigden
- UHT plant afrondend gesprek en bevestigt gesprek met adresgegevens/link voor gesprek
- UHT stelt agenda op op basis van behoefte gedupeerde
- UHT geeft in het gesprek uitleg over wat er is gebeurd in de situatie van de gedupeerde (als daar behoefte aan is), en biedt excuses aan
- UHT geeft in het gesprek uitleg over de vervolgstappen in het financieel herstel (als daar behoefte aan is)
- UHT legt afspraken vast.

Gemeenten:

- Indien de ouder wenst dat de gemeente aanwezig is – is dit afrondend gesprek gelijk aan het proces voor een drie-gesprek (*zie 2.1 driegesprek*).

Openstaande bestuurlijke vragen

Openstaande operationele vragen



2.2 Afrondend gesprek na uitslaggesprek (2/2)





2.3 Aanspreekpunt (1/2)

Oplossing

In het uitslaggesprek van de eerste toets krijgen ouders die nog geen aanspreekpunt bij de gemeenten hebben het aanbod om een aanspreekpunt toegewezen te krijgen door de gemeente. Als de gedupeerde al hulp ontvangt via de gemeente, kan de huidige contactpersoon bij de gemeente de rol van aanspreekpunt vervullen. Deze persoon fungeert als het eerste aanspreekpunt voor alle vragen die niet sec relevant zijn voor de opbouw van het financieel dossier maar betrekking hebben op de brede ondersteuning binnen de vijf leefgebieden. Het aanspreekpunt is voor de ouder bereikbaar, helpt met voorbereiding driegesprek(ken), is aanwezig bij het driegesprek met UHT, ondersteunt bij het doorlopen van het hersteltraject, en is de linkspijp met andere partijen in het ondersteuningsaanbod. Het aanspreekpunt heeft een luisterend oor voor het verhaal van de ouder. Zodra de ouder een PZB'er krijgt toegewezen voor de integrale beoordeling, kan de ouder de PZB'er ook in de nieuwe situatie nog steeds benaderen voor gerichte vragen over de integrale beoordeling. Zolang er nog geen PZB'er is toegewezen heeft het aanspreekpunt toegang tot een serviceteam voor gemeente.

Actoren/rolverdeling

UHT

- Deelt de gegevens met de contactpersoon inwoners van de gemeente via het portaal indien gedupeerde behoefte heeft aan een vast aanspreekpunt tijdens het uitslaggesprek (alleen in geval er nog geen contact is met gemeente) (zie 1.3 Uitslaggesprek eerste toets) NB: in deze fase is er nog geen PZB'er toegelend.
- Geeft in het systeem aan dat de contactgegevens van de ouder met de gemeente gedeeld mogen worden (Gegevensdeling UHT en gemeenten)
- Wanneer PZB'er is toegelend is deze binnen UHT de aangewezen persoon voor financieel herstel en vragen daarover van de gedupeerde of de gemeente

Gemeenten:

- Ontvangt via gegevensuitwisseling signaal dat ouder een aanspreekpunt zou willen
- Aanwijzen en beschikbaar stellen van aanspreekpunten voor gedupeerde ouders in de eigen gemeente
- Rollen en taken aanspreekpunt zie volgende pagina

Openstaande bestuurlijke vragen

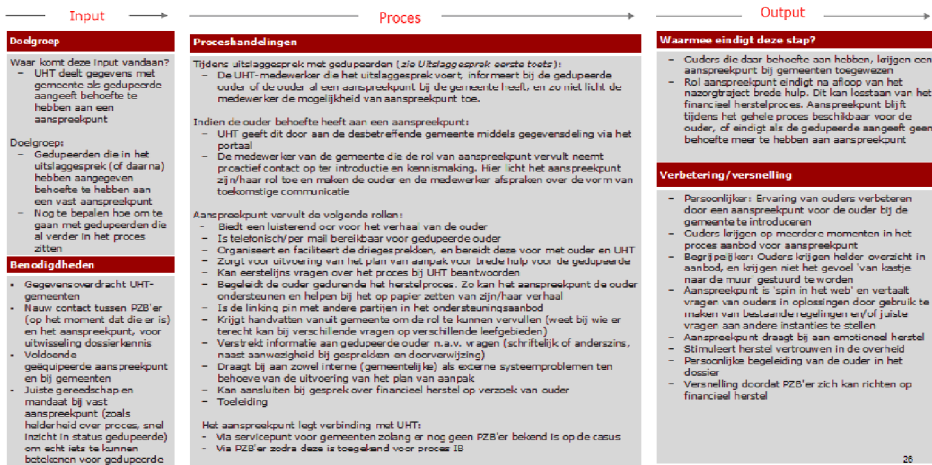
n.v.t.

Openstaande operationele vragen

- Met welke vragen komen ouders nu bij de PZB'er die beter aan de gemeente kunnen worden overgedragen?
- Ouder moet op elk moment in het proces kunnen aangeven dat deze een aanspreekpunt bij gemeente wil. Ook bv in contact met serviceteam. Kan dit ingericht worden?
- Hoe beschikt het aanspreekpunt over de juiste (status)informatie vanuit UHT om de rol van aanspreekpunt te vervullen zolang er nog geen PZB'er is? Hoe wordt er gecommuniceerd? Dit is een harde voorwaarde (zie Operationele samenwerking UHT en gemeenten, Gegevensdeling UHT en gemeenten); Kunnen de gegevens van de gedupeerde ouder die behoefte heeft aan een vast aanspreekpunt na het uitslaggesprek middels een apart kenmerk gedeeld worden via het Gegevensportaal? Welk gereedschap (gegevens) heeft het aanspreekpunt nodig om deze rol goed in te vullen?
- Hoe wordt omgegaan met ouders die aangeven geen hulp te willen van de gemeente? Hoe wordt voor deze ouders het proces ingericht?
- Hoe ziet het profiel van het aanspreekpunt eruit?
- Hoe wordt afronden aanspreekpunt gecommuniceerd naar andere partijen die betrokken zijn bij het herstel? Rol van ouder?



2.3 Aanspreekpunt (2/2)





2.4 Urgentiebepaling financieel herstel (1/3)

Oplossing

Bij urgente casussen kunnen ouders urgentie krijgen in het proces van financieel herstel. Urgentie voor financieel herstel kan zowel door UHT als door de gemeente worden vastgesteld. Er wordt gesproken over urgentie als er sprake is van: dreigende uithuiszetting, dreigende afsluiting nutsvoorzieningen, gedwongen verkoop huis, humanitaire gronden (vb. ziekte, overlijden, suicide), ongewenste onomkeerbaarheid (vb. terminale naaste in buitenland, tijdelijk stoppen eigen bedrijf), leefgeld (ook voor OIB), mijlpalen die dreigen overschreden te worden i.k.v. uithuisplaatsingen kinderen. De criteria voor urgentie dienen te worden vastgesteld en bekend gemaakt en te sluiten aan bij reeds bestaande criteria. Bij voorrang op de eerste toets moeten geld en de status 'gedupeerd' het verschil maken om bovenstaande problemen op te lossen c.q. voorkomen dat een dergelijke situatie zich voor gaat doen. Urgentie wordt in principe per fase financieel herstel bepaald (1e toets, IB, CWS), niet automatisch voor het hele proces. Er kan wel direct besloten worden om dit voor het hele proces toe te passen. Voor burgers die zich melden en gedupeerd die door UHT of gemeente niet worden aangemerkt als urgent, geldt het FIFO-principe. Voor ouders die als urgent zijn aangemerkt en bij wie gedupeerdheid nog moet worden vastgesteld, geldt het volgende na uitkomst eerste toets:

- Niet gedupeerd: doorgeleiding naar reguliere dienstverlening gemeente
- Gedupeerd: ouder krijgt voorrang in het proces zolang urgentie van toepassing is

Actoren/rolverdeling

UHT:
UHT is in de lead om urgentie uit te voeren, maar voert versnelde afhandeling uit op signaal ouder of gemeente. UHT is alert bij elk contact met de ouder op signalen van urgentie.

Team acute hulp (zie routes gemeenten):

- Ad 1 Team acute hulp neemt urgentie van gemeente over.
Ad 2 Escaperoute: UHT en gemeente overleggen samen

Team acute hulp beoordeelt urgente verzoeken die van UHT intern binnenkomen.
Afhandeling urgentie is een regulier proces binnen UHT.

Gemeenten:

Twée routes voor gemeenten:

1. De gemeente kan urgentie vast stellen op basis van identieke criteria als hanteert in contact met ouder.
2. Escaperoute: ouder voldoet niet aan criteria, maar casus wordt toch gezien als urgent dan kan deze worden aandragen voor bespreking met acute hulpteam. UHT en gemeenten leren van deze route en schorpen waar nodig de urgentiecriteria aan.
Gemeente koppelt altijd terug aan de ouder of iemand wel/niet in aanmerking komt.

Openstaande bestuurlijke vragen

- Is deze oplossing (in combinatie met 1.2 volledig uitsluitel na eerste toets, 1.3 versnelde afronding niet gedupeerde en 1.5 versnelde afronding als 30k voldoende is) voldoende om recht te doen aan vraagstuk 'zwaar gedupeerde eerst? Aanvullend mogelijk gegevensdeling met door ouder geschatte bedrag terugvorderings/schulden (zie opegevensdeling UHT en gemeenten)

Openstaande operationele vragen

- Er is geen maximum aantal casussen die een gemeente kan voordragen voor urgentie. Als een specifieke gemeente veel urgente casussen voordraagt, legt UHT contact met gemeente om te kijken wat er speelt. Hoe wordt dit vormgegeven?
- Hoe houden UHT en gemeenten elkaar op de hoogte van de urgentiestatus?
- Hoe houden UHT en gemeenten elkaar op de hoogte van de voortgang van de urgente afwikkeling (doorlooptijd tot besluiten)?
- Wie bepaalt of urgentie voor het hele proces van toepassing is/blijft? Leidt het afwijzen van urgentie tot een besluit in de zin van de Awb waar bezwaar tegen kan worden ingesteld?

2.4 Urgentiebepaling financieel herstel (2/3)



2.4 Urgentiebepaling financieel herstel (3/3)

Welk probleem lossen we hiermee op?

Ouders in een acute situatie worden snel geholpen: Ouders in acute probleemsituaties krijgen voorrang in het proces en komen direct in aanmerking voor (intensieve) hulp. Zo voorkomen we dat de situatie erger wordt.

Geen invloed op totale doorlooptijd:

Immers vooral een verandering in volgorde van behandeling, waarbij sommige ouders eerder, maar anderen daarmee later aan de beurt komen. Deze oplossing is daarmee van invloed op alle ~40.000 ouders die per 1 januari 2022 nog wachten op een integrale beoordeling (maar vooral van invloed op de ouders voor wie de urgentie wordt aangevraagd).



2.5 Inzetten ervaringsdeskundige (1/2)

Oplossing

We zetten gedupeerden als ervaringsdeskundigen in voor het bieden van ondersteuning aan andere gedupeerden, zowel in het proces bij gemeenten als bij UHT. Met het inzetten van ervaringsdeskundigen kunnen ouders die zich niet durven/willen melden mogelijk over de streep worden getrokken en/of wordt voorkomen dat ouders uit het proces vallen en worden zij bijgestaan waar en indien gewenst. We helpen bij het opzetten van een pool ervaringsdeskundigen en faciliteren hun training en begeleiding. Deze ervaringsdeskundigen staan ouder bij, kunnen een luisterend oor bieden aan ouders, expertise bieden (ook aan gemeenten), dienen als 'buddy' door het herstelproces heen of kunnen aansluiten bij cruciale gesprekken, al naar gelang de behoefte van de ouder. In de loop der tijd zullen we er achter komen waar ervaringsdeskundigen de meeste toegevoegde waarde bieden. Aanbod van ervaringsdeskundigen is pas ná vaststellen van gedupeerdheid (uitslag eerste toets) in de nieuwe situatie. In de fase ervoor kan ouder op eigen initiatief ook anderen meenemen/hen laten bijstaan.

Actoren/rolverdeling

UHT/PZB

- Informatie in uitslaggesprek over de inzet van ervaringsdeskundigen tijdens proces
- Aanbod ervaringsdeskundige zit in het informatiepakket na aanmelding

Gemeenten:

- Aanbieden mogelijkheid ervaringsdeskundigen aan ouder in het kader van voorbereiden driegesprek eerste toets

Ervaringsdeskundigen:

- Individuele ondersteuning ouders
 - Voorbereiden van driegesprek(ken) met ouder
 - Voorbereiden van gesprek met gemeente of UHT
 - Vertrouwenspersoon van ouders
- Ondersteunen bij verzoeken van gemeenten
- Ambassadeurschap richting ouders (opereren vanuit pool of als werknemer gemeente/UHT)

Openstaande bestuurlijke vragen

- Organiseren we de pool van ervaringsdeskundigen landelijk of op lokaal niveau?
- Wie is verantwoordelijk voor het opzetten van de pool ervaringsdeskundigen?
- Wat is de exacte rol van de ervaringsdeskundige en binnen welke kaders wordt deze ouder ingezet?
- Ontvangt een ervaringsdeskundige een vergoeding voor hun activiteiten?
- Op welke punten in het proces is het belangrijk om ervaringsdeskundigen in te zetten?
- Willen gemeenten ervaringsdeskundigen ook inzetten bij beleidsvorming?

Openstaande operationele vragen

- Hoe zetten we een pool van ervaringsdeskundigen op?
- Welk type/profiel ouders ga je hiervoor inzetten/recruten?
- Hoe begeleiden, werven & trainen we ervaringsdeskundigen?
- Hoe veel capaciteit is er nodig bij organisatie die ervaringsdeskundigen gaat begeleiden?
- Hoe zorgen we dat ervaringsdeskundigen regionaal beschikbaar zijn?
- Hoeveel deskundigen zijn nodig, hoeveel potentieel beschikbaar en welke implicaties heeft dat voor de omvang van het aanbod?
- Hoe borgen we dat ervaringsdeskundigen enerzijds onafhankelijk en autonoom zijn, en anderzijds feitelijke juiste adviezen geven?
- Hoe waarborgen we het welzijn van ervaringsdeskundigen om overbelastig, fixatie en het herleven van trauma te voorkomen?
- Hoe borgen we de rolverdeling tussen gemeenten, UHT (bijv. PZB) en



2.5 Inzetten ervaringsdeskundige (2/2)



Cluster 6 : Operationele samenwerking gemeenten en UHT (v.h. clustering UHT en gemeenten)

- 6.1 Operationele samenwerking gemeenten en UHT
- 6.2 PZB'er koppelen aan gemeente



6.1 Operationele samenwerking gemeenten en UHT (1/3)

Oplissing

Context probleem: Om invulling te geven aan de grotere rol van gemeenten, is het voor de gemeente cruciaal en randvoorwaardelijk om goed te begrijpen hoe het proces bij UHT werkt om op een efficiënte en effectieve manier informatie te kunnen vergaren over de gedupeerden en deze te versterken aan de gedupeerde. Bij gemeenten is behoefte aan informatie over de status van een (mogelijk) gedupeerde in het proces, informatie over verzonden brieven aan de gedupeerde, en toelichting op uitkomsten van stappen in het proces, zoals de eerste toets. Dit is momenteel nog onvoldoende ingericht. Vanuit UHT ligt ook de wens om in de uitvoering tot een goed werkbare samenwerking met de gemeenten te komen. Voor UHT is het niet mogelijk om met alle individuele gemeenten afzonderlijk afspraken te maken, te communiceren en samen te werken. Een heldere invulling van de operationele samenwerking helpt ook kleinere gemeenten op de juiste wijze te communiceren in de katen en passende dienstverlening te bieden aan (mogelijk) gedupeerden.

UHT en de gemeenten moeten elkaar goed en wederzijds kunnen bereiken in alle fasen van het proces. Daar zijn een aantal dingen voor ingericht, maar de werkprocessen zijn nog niet goed gestroomlijnd. Gemeenten verdralen binnen UHT en het kost veel moeite om de juiste persoon binnen UHT te bereiken. Tegelijkertijd weten UHT-medewerkers niet altijd wie de juiste contactpersonen zijn per gemeente.

Wat is er nodig: Wederzijdse transparantie over elkaars proces en duidelijke taalverdeling tussen UHT en gemeenten

Oplissingen: betere informatievoorziening (o.a. over het herstelproces en over statusinformatie bij UHT), regelmatige webinars voor gemeenten en UHT, periodieke casuïstiekbesprekingen, vastgestelde vragen van gemeente worden verwerkt in informatievoorziening

Wat is er nodig: Onderling contact tussen professionals van UHT en de gemeenten voor afstemming op casusniveau

Oplissingen: lijst met contactpersonen per gemeente voor UHT incl. duidelijke criteria wanneer er contact wordt opgenomen (bestaat al, maar moet breder gadeeld worden), UHT-helptesk specifiek voor gemeenten, specifiek UHT-aanspreekpunt voor individuele (grote) gemeenten, gemeenten krijgen inzicht in status gedupeerden voor gemeenten

Wat is er nodig: Ondersteuning van gemeenten die capaciteit, kennis en kunde niet georganiseerd krijgen

Oplissingen: "mobile brigade"-gemeente die kan inspreken, regionale hulp die VNG kan organiseren (via lolet VNG)

Actoren/rolverdeling

Zie activiteiten in andere fiches

Zie activiteiten in andere fiches

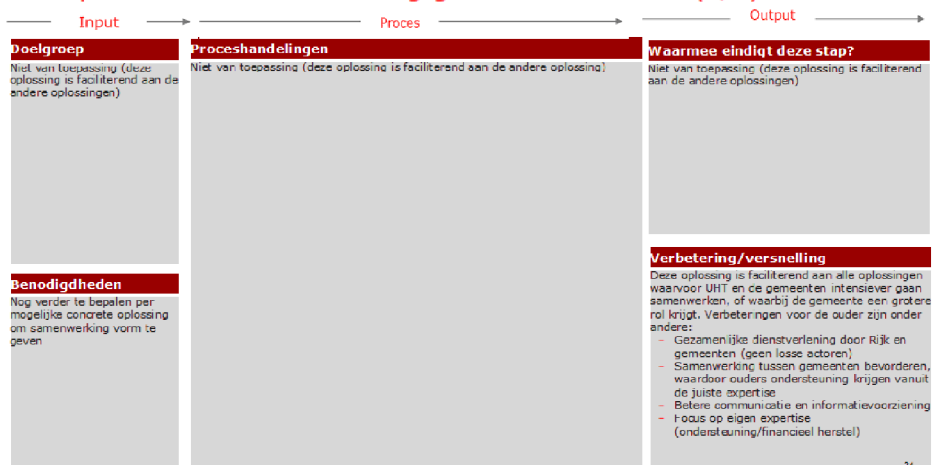
Openstaande bestuurlijke vragen

- Hoe gaan we de samenwerking tussen gemeenten en UHT verder vormgeven?

Openstaande operationele vragen

- Wat is de informatiebehoefte van UHT en gemeenten in de verschillende fasen van het proces, zowel inhoudelijk als de frequentie van contact?
- Ervaart UHT (bijv. het behulp-team) nu problemen met contact krijgen met gemeenten, of hoe kan dit verbeterd worden?
- Is het voor UHT uitvoerbaar om voor gemeenten met veel gedupeerden een vast contactpersoon binnen UHT aan te wijzen?
- Hoe wordt versnippering voorkomen binnen UHT als er straks meerdere inqangen zijn voor verschillende groepen (ouders, gemeenten, advocaten)?
- Is het voor grote gemeenten mogelijk om voor UHT-medewerkers/PZB'ers een werkplek te creëren bij de gemeente?

6.1 Operationele samenwerking gemeenten en UHT (2/3)





6.1 Operationele samenwerking – informatiebehoefte per processtap (2/3)

| Aanmelding | 1^{ste} toets en uitslag | 3-gesprek | Integrale behandeling | Nazorg |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informatiebehoefte gemeente: Statusvragen Voortgang/planning van ouder Informatie over verzonden brieven Specifieke casussen (o.a. voorrangscasulistiek) | Informatiebehoefte gemeente: Statusvragen Voortgang/planning van ouder Informatie over verzonden brieven Specifieke casussen (o.a. voorrangscasulistiek) Toelichting niet-gedupeerd na eerste toets Planning 3-gesprek | Informatiebehoefte gemeente: Voortgang/planning van ouder Informatie over verzonden brieven Specifieke casussen (o.a. voorrangscasulistiek) Inhoud 3-gesprek | Informatiebehoefte gemeente: Informatie over verzonden brieven Specifieke casussen (o.a. voorrangscasulistiek) Toegewezen PZB | Informatiebehoefte gemeente: Informatie over verzonden brieven Specifieke casussen (o.a. voorrangscasulistiek) |
| Informatiebehoefte UHT Specifieke casussen (o.a. voorrangscasulistiek) | Informatiebehoefte UHT Specifieke casussen (o.a. voorrangscasulistiek) Planning 3-gesprek | Informatiebehoefte UHT Specifieke casussen (o.a. voorrangscasulistiek) Inhoud 3-gesprek Toegewezen aanspreekpunt | Informatiebehoefte UHT Specifieke casussen (o.a. voorrangscasulistiek) Toegewezen aanspreekpunt | Informatiebehoefte UHT Specifieke casussen (o.a. voorrangscasulistiek) Toegewezen aanspreekpunt |



6.2 PZB'er koppelen aan gemeente (1/2)

Oplossing

Pas bij aanvang van de integrale beoordeling wordt een PZB'er toegewezen. De aanspreekpunten bij gemeenten worden gekoppeld aan een (vaste groep) PZB'ers om de samenwerking tijdens het uitvoeren van de integrale beoordeling te bevorderen. Het aanspreekpunt bij de gemeente is mogelijk al goed op de hoogte van het verhaal van de gedupeerde wanneer de gedupeerde een PZB'er krijgt toegewezen. Door nauw contact te onderhouden tussen het aanspreekpunt en de PZB'er, kan er snel geschakeld worden. Voor de gemeenten met veel gedupeerden zouden de gemeenten eventueel een werkplek kunnen creëren voor de PZB'ers bij de desbetreffende gemeenten, in een team samen met de medewerkers van de gemeente die de rol van aanspreekpunt vervullen.

Daarnaast zijn er medewerkers van UHT die werken in een regio, of gekoppeld worden aan een grote gemeente. Zij beantwoorden vragen van gemeentelijke professionals, of verbinden de professional door naar de juiste expert of team binnen UHT.

Actoren/rolverdeling

UHT

- Lokaal/regionaal verdelen van PZB'ers over gemeenten voor uitvoeren IB
- Inzicht bieden in welke PZB'ers door welke gemeenten kunnen worden benaderd
- PZB'er vervult rol van serviceportaal voor de gemeente en is aanspreekpunt voor zijn/haar cases bij IB

Gemeenter:

- Contact onderhouden met (pool van) PZB'ers
- Contactpersoon ouders kan door PZB'ers worden benaderd (bijv. via bestaande contactenlijst per gemeente die beschikbaar is voor UHT)
- Aanspreekpunt onderhoudt contact met PZB'er

Openstaande bestuurlijke vragen

Openstaande operationele vragen

- Is het koppelen van PZB'ers aan (grote(re) gemeenten mogelijk, gezien de beperkte capaciteit / hoeveelheid PZB'ers?
- Betreft de vraag/wens een UHT'er (voortuitgeschoven post service portaal op locatie bij gemeente) of een PZB'er (serviceportaal voor gemeente en individueel zaakbehandelaar)?

6.2 PZB'er koppelen aan gemeente (2/2)



Beslisdocument bestuurlijk overleg VNG / Rijk, 7 februari 2022

Context

Dit document is een beslisdocument voor het bestuurlijk overleg van maandag 7 februari 2022 tussen leden van het kabinet en bestuurders van de VNG over de hersteloperatie Kinderopvangtoeslag, met name over de herijking. Dit is een vervolg op de bestuurlijke overleggen van 8 en 22 november 2021 met dezelfde functionarissen waarin zij gesproken hebben over de aanpak van de herijking, de eerste inzichten en mogelijke oplossingsrichtingen om het herstelproces te verbeteren en te versnellen. Daarna hebben Kabinet en VNG de besluitvorming verder gebracht in MCTH, de Kamerbrief van 3 december 2021 en het VNG-bestuur van 9 december 2021.

Op woensdag 2 februari vond het (uitgestelde) commissiedebat plaats over de Hersteloperatie Kinderopvangtoeslag, waaronder de opbrengsten van de herijking. Hieronder een samenvatting uit het debat met betrekking tot de herijking in drie punten:

- De Kamer geeft aan dat het belangrijk is om ervoor te zorgen dat oplossingen het proces voor ouders echt verbeteren en versnellen. Een beperkt aantal Kamerleden vraagt zich af of de bestaande aanpak voor herstel en de voorgestelde oplossingen in de herijking wel de juiste zijn en of het niet (radicaal) anders moet
- De Kamer hecht veel belang aan gemeenten als partner in het herstel. Om de samenwerking met de gemeenten goed vorm te geven moet het Rijk de gemeenten faciliteren in de uitvoering. Net als de gemeenten wil de Kamer ook zorgen dat ouders die acute problemen hebben als eerste geholpen kunnen worden. Hierbij moeten gemeenten ook urgentie kunnen aangeven zodat gedupeerden in een urgente situatie voorrang krijgen in het herstelproces bij UHT. De Kamer vraagt de staatssecretaris T&D om de VNG te vragen welke knelpunten zij ervaren om hun rol in herstel goed uit te kunnen (blijven) voeren
- In de uitvoeringstoetsen moeten we zorgvuldig onderzoeken of deze oplossingen uitvoerbaar zijn, en tegelijkertijd ook zo goed mogelijk invulling geven aan de behoeften van gedupeerde ouders

In het eerste deel van 2022 staan voor de herijking de uitvoeringstoetsen en impactbepalingen centraal. In dit bestuurlijk overleg vragen wij uw akkoord om de uitvoeringstoetsen te starten op de verder uitgewerkte oplossingsrichtingen van de herijking. Dat gaat met name om de oplossingen die betrekking hebben op het (bestaande) herstelproces bij UHT en de gemeente, de grotere rol die gemeenten daarin willen nemen en de oplossingen die grote raakvlakken hebben met zowel UHT als de gemeenten. Op basis van deze uitwerking vragen wij uw akkoord op het starten van de uitvoeringstoetsen.

Aanvullend vragen wij een besluit voor het uitwerken van gegevensdeling en de financiering, en brengen wij u op de hoogte van de stand van zaken van de overige oplossingsclusters van de herijking, waar nu (nog) geen uitvoeringstoetsen voor plaatsvinden.

Leeswijzer:

- 'Beslisdocument bestuurlijk overleg 7 februari' (dit document): bevat de context van het bestuurlijke overleg (hierboven) en de gevraagde besluiten van het bestuurlijk overleg (hieronder)
- Het document 'Toelichting beslispunten – oplossingsrichtingen herijking' bevat toelichting voor de beslispunten en de bestuurlijke weging die daaraan ten grondslag ligt
- Het document 'Bijlage – fiches oplossingsrichtingen herijking' bevat de detail uitwerking van de oplossingsrichtingen. Het is niet noodzakelijk dat u dit document integraal doorneemt. Voor zover hier naar mening van het herijkingsteam bestuurlijke weging / besluitvorming op

nodig is, zijn die punten verwerkt in de beslispunten hierna en in het document 'Toelichting beslispunten – oplossingsrichtingen herijking'. Wij sturen deze bijlage mee omdat wij u wel vragen om in te stemmen met de gehele uitwerking van alle oplossingsrichtingen. Dit is vooral om te zorgen dat de opdracht voor het doen van 'gelijk oplopende' uitvoeringstoetsen bij VNG en UHT op basis van dezelfde oplossingsrichtingen is. In de uitvoeringstoetsen zullen we ook verder uitwerken hoe we omgaan met de verschillende groepen ouders die al in verschillende fasen van het herstelproces zitten.

Gevraagde besluiten aan het BO:

Kennis te maken tussen bewindspersonen van het Kabinet en de bestuurders van de VNG, incl

- Reflectie op de hersteloperatie tot nu toe: wat zie je in de afgelopen periode, wat is je hoop en verwachting voor de komende periode
1. Kennis te nemen van de uitgewerkte oplossingsrichtingen van drie clusters van de herijking, waarin o.a. de rolverdeling tussen gemeente en UHT uitgewerkt is
 - De volledige set met uitgewerkte oplossingsrichtingen vindt u in het document 'Bijlage – fiches oplossingsrichtingen herijking'
 2. Kennis te nemen van een aantal aanvullingen en verfijningen in de oplossingsrichtingen ten opzichte van de Kamerbrief van 3 december, namelijk:
 - 2a: twee extra oplossingen: volledig uitsluitel wel/niet gedupeerd na eerste toets, en uitbreiding uitslaggesprek na eerste toets
 - 2b: registratie niet-gedupeerden voor doorverwijzing naar gemeente
 - 2c: oplossingen die ervoor zorgen dat we zwaarst gedupeerden eerst helpen
 3. In te stemmen met het uitgangspunt dat gemeenten de rol van aanspreekpunt op zich nemen en dit in de uitvoeringstoetsen te toetsen
 4. In te stemmen met het uitgangspunt dat gemeenten het initiatief voor organiseren driegesprek nemen en dit in de uitvoeringstoetsen te toetsen
 5. In te stemmen met een andere invulling van de oplossingsrichting 'clustering gemeenten en UHT' en dit in de uitvoeringstoetsen te toetsen
 6. In te stemmen met het starten van uitvoeringstoetsen op deze oplossingsrichtingen van de herijking, met in acht neming van de besluiten onder punt 3-5
 - De volledige set met uitgewerkte oplossingsrichtingen vindt u in het document 'Bijlage – fiches oplossingsrichtingen herijking'
 7. Kennis te nemen van het vervolgproces, met als hoofdpunten
 - 10 februari 2022: Bespreking oplossingsrichtingen herijking en rol gemeentes in VNG commissie PSI (Participatie, Schuldhulpverlening en Integratie)
 - 16 februari: Bespreking opdracht voor uitvoeringstoetsen in ambtelijke stuurgroep hersteloperatie. Daarna zal de Persoonsgegevens de VNG formeel vragen om een uitvoeringstoets op de oplossingsrichtingen
 - Medio april: Oplevering uitvoeringstoetsen en besluitvorming over implementatie
 8. In te stemmen met de uitwerking van gegevensdeling en financiering
 - Gegevensdeling tussen UHT en gemeenten: We gaan een wettelijke basis organiseren voor gegevensverwerking- en uitwisseling op casusniveau (oa tussen UHT, colleges van B&W en SBN), waarin we ruimte laten voor (latere) keuzes en voortschrijdend inzicht in de uitvoering. We bepalen in de komende uitvoeringstoetsen welke aanpassingen nodig zijn aan systemen om dit mogelijk te maken
 - Financiering: De huidige financiering van gemeenten verloopt via een SPUK. VNG en Rijk werken gezamenlijk uit binnen welke kaders de nieuwe taken van gemeenten zullen worden gefinancierd
 9. Kennis te nemen van de stand van zaken van de overige oplossingsclusters, waar (nog) geen uitvoeringstoetsen op plaatsvinden



TER BESPREKING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Bureau DG

Persoonsgegevens

nota

Voorbespreking agenda en stukken klein BO 17 februari

Datum

9 februari 2022

Notanummer

2022-0000047024

Bijlagen

geen

Aanleiding

Op **donderdag 17 februari 2022 vindt van 16:30 tot 17:30** in petit comité een Bestuurlijk Overleg Herstel Toeslagen plaats. Dit BO is ingepland naar aanleiding van de bespreking van het onderwerp "herijking: start uitvoeringstoetsen" in het BO van 7 februari jl. Met het oog op het **vooroverleg op dinsdag 15 februari van 11:00 – 11:30** ontvangt u hierbij de conceptagenda en stukken. De definitieve agenda en stukken voor het BO worden op dinsdagmiddag 15 februari verstuurd.

Kern

Bijgaand vindt u de conceptagenda en stukken voor het BO van 17 februari. De agenda voor het BO is als volgt:

1. Opening
2. Beslisdocument: gegevensdeling en doelgroep bepaling
3. Rondvraag en Sluiting

Op dinsdag 15 februari staat met u een voorbespreking van deze conceptagenda en stukken gepland. Bij dit vooroverleg zullen Persoonsgegevens Persoonsgegevens aanwezig zijn. Parallel wordt er gewerkt aan uw annotatie voor het klein BO van donderdag. Deze week volgen er nog gesprekken met de VNG, waarvan de uitkomsten belangrijk zijn voor het bestuurlijke gesprek. De annotatie wordt u zo snel mogelijk toegestuurd.

Aanvullende informatie

De volgende personen zullen bij het BO aanwezig zijn:

- Staatssecretaris Toeslagen en Douane, Persoonsgegevens
- Persoonsgegevens
- Persoonsgegevens
- Persoonsgegevens
- Persoonsgegevens
- Persoonsgegevens
- Persoonsgegevens

De ambtelijke ondersteuning vanuit de VNG bestaat uit:

Persoonsgegevens

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.



Toeslagen
Ministerie van Financiën

Uitwerking oplossingen herijking in fiches

Bijlage bij beslisdocument
bestuurlijk overleg Rijk/VNG
17 februari 2022



Context van dit document

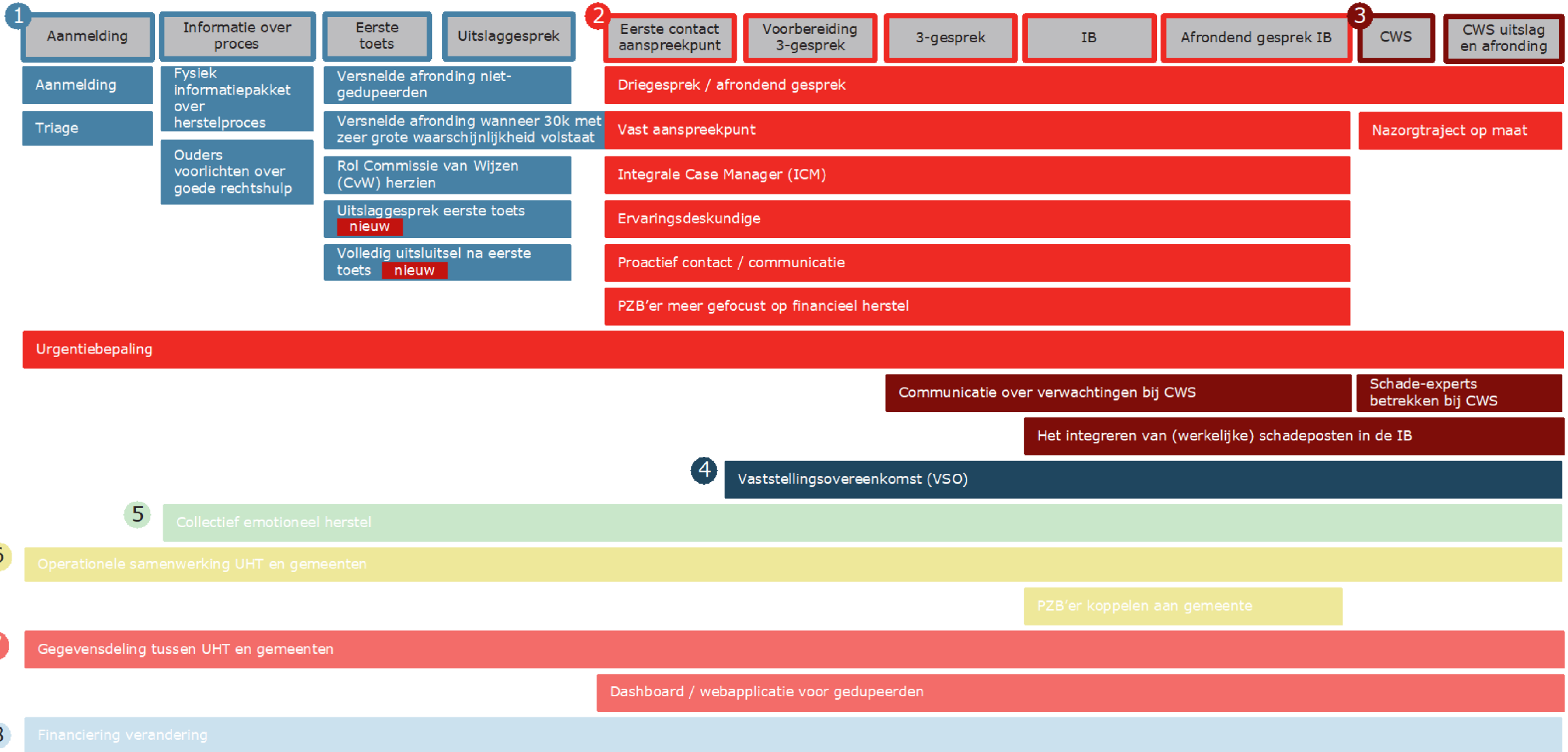
Dit document is onderdeel van het bestuurlijk overleg van 7 februari 2022 tussen leden van het Kabinet en de VNG over de hersteloperatie Kinderopvangtoeslag.

De stukken voor dat bestuurlijk overleg bestaan uit

- 'Beslisdocument bestuurlijk overleg 7 februari': bevat de context van het bestuurlijke overleg en de gevraagde besluiten van het bestuurlijk overleg
- 'Toelichting beslispunten – oplossingsrichtingen herijking': bevat toelichting voor de beslispunten en de bestuurlijke weging die daaraan ten grondslag ligt
- 'Bijlage – fiches oplossingsrichtingen herijking' (dit document): bevat de detail uitwerking van de oplossingsrichtingen. Het is niet noodzakelijk dat u dit document integraal doorneemt. Voor zover hier naar mening van het herijkingsteam bestuurlijke weging / besluitvorming op nodig is, zijn die punten verwerkt in het beslisdocument en in het document 'Toelichting beslispunten – oplossingsrichtingen herijking'. Wij sturen deze bijlage mee omdat wij u wel vragen om in te stemmen met de gehele uitwerking van alle oplossingsrichtingen. Dit is vooral om te zorgen dat de opdracht voor het doen van 'gelijk oplopende' uitvoeringstoetsen bij VNG en UHT op basis van dezelfde oplossingsrichtingen is



We hebben de voorgestelde oplossingen geclusterd op basis van de stappen in het herstelproces





Toelichting op de uitwerking van de oplossingen in de fiches in deze bijlage

In de pressure cooker is gefocust op de processen waar UHT en gemeenten elkaar raken in cluster 1, 2 en 6. Voor aantal oplossingen hebben we geen separaat fiche gemaakt, maar ondergebracht bij een ander fiche, cluster of verantwoordelijke:

- Triage: opgenomen in fiche 'Aanmelding'
- Commissie van Wijzen: onderdeel van intern proces bij UHT
- Proactieve communicatie: integraal opgenomen in proces (o.a. door gegevensdeling)
- Integrale casemanager (ICM): aanpak met doorbraakmethodiek die toegepast kan worden voor complexe situaties. Vanuit gemeenten risico op dubbeling en overlap met rol aanspreekpunt. Nog af te stemmen met emotioneel herstel.
- PZB'er meer focus op financieel herstel: resultante van herijking
- Nazorgtraject op maat: onderdeel van brede ondersteuning gemeenten





Cluster 1: Proces t/m eerste toets

- 1.1 Aanmelding
- 1.2 Volledig uitsluitsel na eerste toets
- 1.3 Uitslaggesprek eerste toets
- 1.4 Versnelde afronding niet gedupeerden
- 1.5 Versnelde afronding als 30k voldoende is
- 1.6 Fysieke informatiepakketten over herstelproces
- 1.7 Ouders voorlichten over goede rechtshulp





1.1 Aanmelding (1/2)

Oplossing

In het eerste telefonische gesprek stelt het Serviceteam op basis van enkele korte vragen vast of een burger aan het juiste loket is.

Niet aan het juiste loket: De burger kan besluiten af te zien van aanmelding. UHT registreert burgers die zich willen aanmelden voor compensatie voor een andere toeslag (huur-, zorgtoeslag of kindgebonden budget, de kindregeling of de ex-partnerregeling). De Serviceteam-medewerker vraagt burgers die niet voor KOT-herstel in aanmerking komen of zij behoefte hebben aan ondersteuning van de gemeente. Zo ja, registreert UHT de gegevens van deze burgers om met gemeenten te delen. Gemeenten kunnen vanuit de reguliere dienstverlening (niet vanuit ondersteuning hersteloperatie) contact opnemen met deze burgers.

Mogelijk KOT-gedupeerd: De serviceteam-medewerkers melden ouders die mogelijk KOT-gedupeerd zijn op basis van de 'juiste-loket'-vragen aan voor de eerste toets. De medewerker licht het vervolgproces toe en legt uit dat de gemeente brede ondersteuning kan bieden. Van ouders die brede hulp willen en die daarvoor toestemming geven, geeft UHT de gegevens door aan de gemeenten. De gemeente neemt dan contact op met de ouder. Op basis van het verhaal van de ouder kan de Serviceteam-medewerker een ouder aanmelden bij het Bredehulpteam van UHT voor noodhulp of urgentie.

Actoren/rolverdeling

UHT:

- Telefonisch aanmeldgesprek: Serviceteam UHT
- Informereren van burgers die geregistreerd zijn voor andere toeslagen: UHT
- Oppakken van urgente gevallen: Inzet Bredehulpteam UHT
- Gegevensdeling burgers die in aanmerking komen voor eerste toets, behoefte hebben aan hulp gemeente en toestemming geven voor gegevensdeling: UHT/CR

Gemeenten:

- Oppakken van doorverwijzingen burgers (andere regelingen) die behoefte hebben aan reguliere hulp door gemeenten
- Contact opnemen met aanmelders die in aanmerking komen voor eerste toets en behoefte hebben aan hulp gemeente (mits toestemming gegeven voor gegevensdeling), proactief contact.

Openstaande bestuurlijke vragen

- Serviceteam-medewerker kan burger die niet aan het juiste loket is niet afwijzen. Kan UHT burgers die niet aan het juiste loket zijn maar zich toch willen aanmelden op een andere manier (sneller) afwijzen?
- Worden alle bellers en aanmeldingen geregistreerd i.v.m. doorgeven aan gemeenten? Vraag n.a.v. standaard aanmeldingen HZK (indien niet moet de tekst worden aangepast).

Openstaande operationele vragen

1. Maken we onderscheid tussen KOT gedupeerden en anderen bij acute nood en/of urgentie?
2. Wat is de kwantitatieve impact van deze intake; hoeveel melders verwachten we nog, en hoeveel daarvan zullen na een intake afzien van hun verzoek tot aanmelding?



1.1 Aanmelding (2/2)





1.2 Volledig uitsluitel na eerste toets (1/2)

Oplossing

Na de eerste toets worden drie groepen onderscheiden:

1. Niet gedupeerd (gegronde reden, bijvoorbeeld geen kind geen KOT)
2. Wel gedupeerd
3. Nog geen uitsluitel over gedupeerdheid (uitzonderlijke, vaak complexe casussen)

Voor de derde groep kunnen we op basis van de huidige eerste toets niet met zekerheid zeggen of deze burgers al dan niet gedupeerd zijn. Het doel van deze oplossing is om de eerste toets zodanig uit te breiden dat de deze groep zo klein mogelijk wordt en we aan zoveel mogelijk burgers duidelijkheid kunnen bieden: van (bijna) alle burgers weten we na de eerste toets met zekerheid of deze persoon gedupeerd is of niet. We werken uit hoe we de eerste toets kunnen optimaliseren zodat zoveel mogelijk burgers duidelijkheid krijgen, zonder dat de eerste toets feitelijk een integrale beoordeling wordt en daarmee geen versnelling biedt.

Actoren/rolverdeling

UHT:

- Uitslaggesprek eerste toets: medewerker eerste toets
- Inrichten belscripts

Gemeenten:

N.v.t.

Openstaande bestuurlijke vragen

Openstaande operationele vragen

1. Is het mogelijk, en zo ja wat is er nodig om 100% van de mogelijk gedupeerden uitsluitel te geven over hun gedupeerdheid na de eerste toets?
2. Bepaalde componenten van de compensatieberekening zijn niet uit de data te ontlenen, hoe gaan we hier mee om? Gaan we handmatige controles inbouwen of gaan hier specifieke vragen bij de ouder over stellen?
3. Hoe zorgen we ervoor dat we dit vervolgonderzoek (na basisstappen eerste toets) goed ontwerpen vanuit de ouderbeleving?





1.2 Volledig uitsluitel na eerste toets (2/2)





1.3 Uitslaggesprek eerste toets (1/2)

Oplossing

Een goede toelichting op de uitslag is belangrijk voor ouders die zich (terecht of onterecht) gedupeerd voelen. Dit uitslaggesprek is voor ouders een heel belangrijk moment, omdat ze dan te horen krijgen of ze gedupeerd zijn. Indien dat het geval is betekent dit, dat de problemen waarmee ze jarenlang te maken hebben (gehad) inderdaad niet hun schuld waren. De 30k-medewerker licht in alle gevallen de uitslag en de betekenis hiervan uitgebreid toe. In het geval de 30k uitbetaald kan worden bespreekt de medewerker dit met de ouder. Ook bespreekt de 30k-medewerker de eventuele vervolgstappen en de wenselijkheid daarvan met de ouder, zoals het driegesprek en de integrale beoordeling. De ouder kan er op basis van dit gesprek mogelijk voor kiezen om zich niet aan te melden voor verdere integrale beoordeling (zie ook *Versneld afhandelen wanneer 30k waarschijnlijk volstaat*). Voor het uitslaggesprek na een negatieve eerste toets, zie *Versneld afrondend voor niet-gedupeerden*. Het uitslaggesprek in deze vorm is een verzwaring van de functie van het uitslaggesprek t.o.v. nu omdat er meer aandacht is voor de uitslag en het vervolg van het traject. Na het uitslaggesprek wordt het 2^e informatiepakket verstuurd (afhankelijk van de uitkomst).

Actoren/rolverdeling

UHT:

- Aanpassen van het belscript: i.s.m. ouderbeleving
- Voeren uitslaggesprekken
- Informerende gemeenten via gegevensdeling
- Versturen informatiepakket

Gemeenten:

- Regelen driegesprek met de ouders die hebben aangegeven een gesprek te willen
- Ontvangen gegevens van UHT van ouders hebben aangegeven driegesprek te willen (betreft gedupeerden).

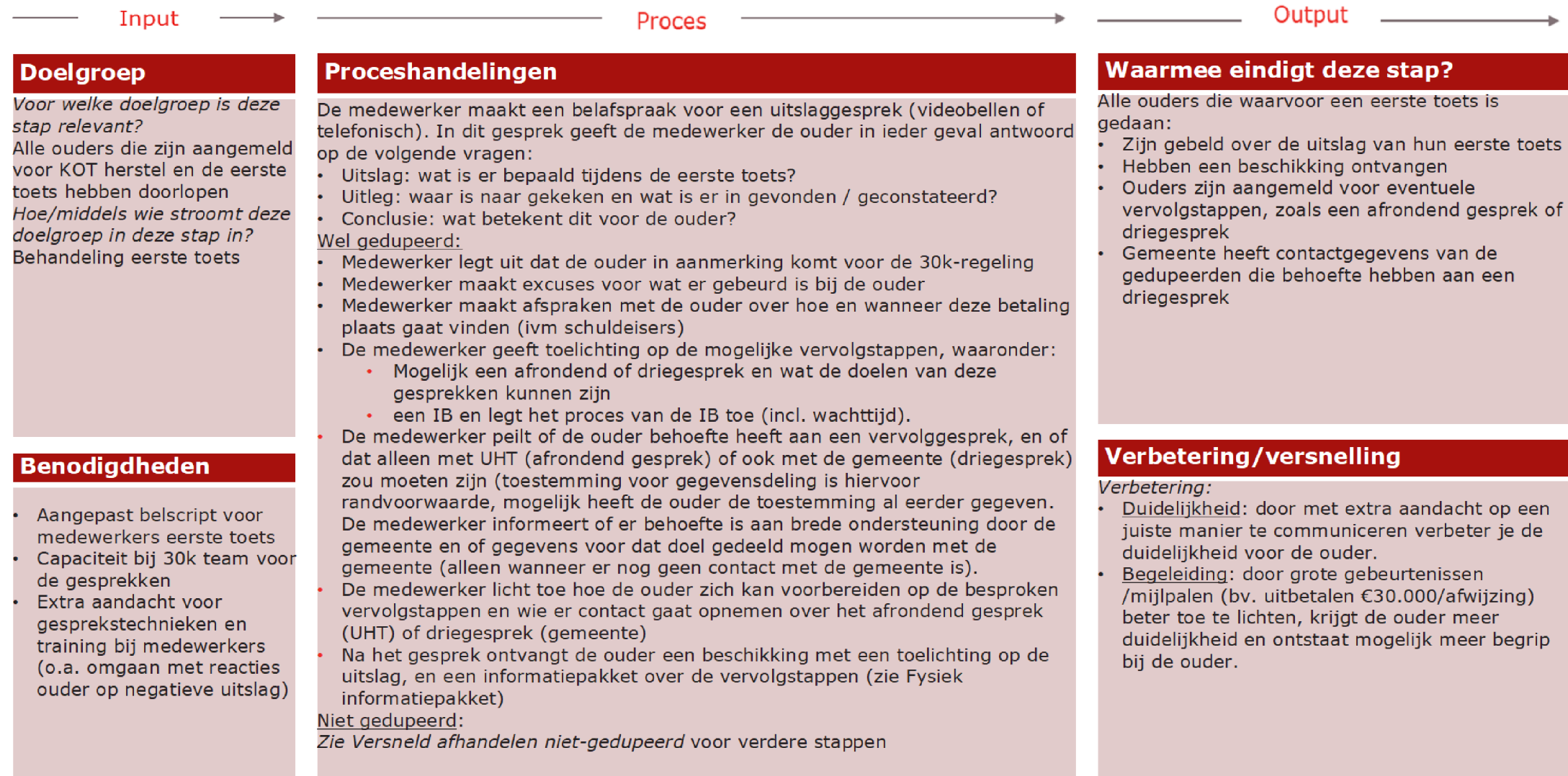
Openstaande bestuurlijke vragen

Openstaande operationele vragen

- Welke onderwerpen die we met de ouder willen bespreken combineren we in dit gesprek, en waarvoor plannen we een vervolgspraak in?
- Hoe trainen van de medewerkers in het voeren van de gesprekken?



1.3 Uitslaggesprek eerste toets (2/2)





1.4 Versnelde afronding niet-geduceerden (1/2)

Oplissing

Na de eerste toets onderscheiden we drie groepen:

1. Niet geduceerd (gegronde reden, bijvoorbeeld geen kind/geen KOT, inkomenswijzing, minder uren, geen werk of opleiding)
2. Wel geduceerd
3. Nog geen uitsluitel over geduceerdheid (de intentie is om te voorkomen dat er na de eerste toets nog geen uitsluitel is over de geduceerdheid, dus altijd of wel of niet geduceerd vast te stellen na de eerste toets)

Deze oplossing houdt in dat we de burgers in groep 1 informeren we over de uitkomst van de eerste toets in het uitslaggesprek, waarin de medewerker ook uitgebreid toelicht waarom de burger niet geduceerd is. Deze burger ontvangt na het uitslaggesprek een afwijzende beschikking voor de Catshuisregeling (30k) en wordt vervolgens versneld integraal beoordeeld (VIB) en ontvangt een afwijzende beschikking. Daarmee wordt het proces voor deze burgers versneld afgerond. De burger behoudt uiteraard nog het recht op beroep en bezwaar.

Actoren/rolverdeling

UHT

- Uitslaggesprek eerste toets: 30k-medewerkers
- Inrichten belscript
- Informeren gemeenten

Gemeenten:

- Gemeenten ontvangen bericht als een burger niet geduceerd blijkt te zijn na eerste toets via portaal (los van het reguliere proces invorderaars, alleen voor burgers die bij aanmelding toestemming hebben gegeven voor gegevensdeling) (zie *Gegevensdeling UHT en gemeenten*)
- Gemeenten ontvangen bericht over het al dan niet geduceerd zijn voor de invordering

Openstaande bestuurlijke vragen

- Is de toetsende rol van de CvW bij de VIB op casusniveau te voorkomen (zie verder het fiche over de CvW)?

Openstaande operationele vragen

1. Kan worden volstaan met één beschikking?
2. Wat zijn de operationele gevolgen van het schrappen?
3. Hoe bereiden we de 30k-medewerkers voor op deze gesprekken?
4. Hoe zorgen we dat het telefoongesprek goed gedocumenteerd wordt (nodig voor het opstellen van een negatieve beschikking en de VIB)?
5. Wat is het mogelijke effect op de omvang van bezwaar en beroep?



1.4 Versnelde afronding niet-geduceerden (2/2)





1.5 Versnelde afronding wanneer 30k waarschijnlijk volstaat (1/2)

Oplossing

Wanneer UHT in de eerste toets gedupeerdheid vaststelt bij een ouder, en op basis van data-analyse blijkt dat € 30k met grote waarschijnlijkheid volstaat voor het financiële herstel, bespreekt UHT met de ouder in het telefonische uitslaggesprek of dit voor de ouder aanleiding is af te zien van een verdere integrale beoordeling. Vanzelfsprekend hoeft een ouder dit niet al tijdens het uitslaggesprek aan te geven, dat kan ook op een later moment als de ouder dit eerst verder wil overwegen en/of bespreken, bijvoorbeeld in het driegesprek of in een telefoongesprek met UHT. In dit geval maakt de UHT-medewerker een terugbelafpraak. Ouders kunnen in een later stadium terugkomen op hun besluit, waarbij ze binnen een termijn van 6 weken hun plek in de wachtrij behouden en na 6 weken achteraan aansluiten voor de integrale beoordeling. Voor de ouders die zich afmelden voor de integrale beoordeling is er wel de mogelijkheid voor een driegesprek. In het driegesprek kan het afzien van een integrale beoordeling op de agenda staan.

Actoren/rolverdeling

UHT:

- Vaststellen voor welke ouders 30k zeer waarschijnlijk volstaat: UHT/data team
- Opstellen voorlichtingsmateriaal voor ouders
- Uitwerken belscript (zie ook belscript uitslaggesprek)
- Telefonisch uitslaggesprek met de ouder
- Doorgeven aan de gemeente indien er een driegesprek gewenst is

Gemeente:

- Organiseren driegesprek (als ouder daar behoefte aan heeft)

Openstaande bestuurlijke vragen

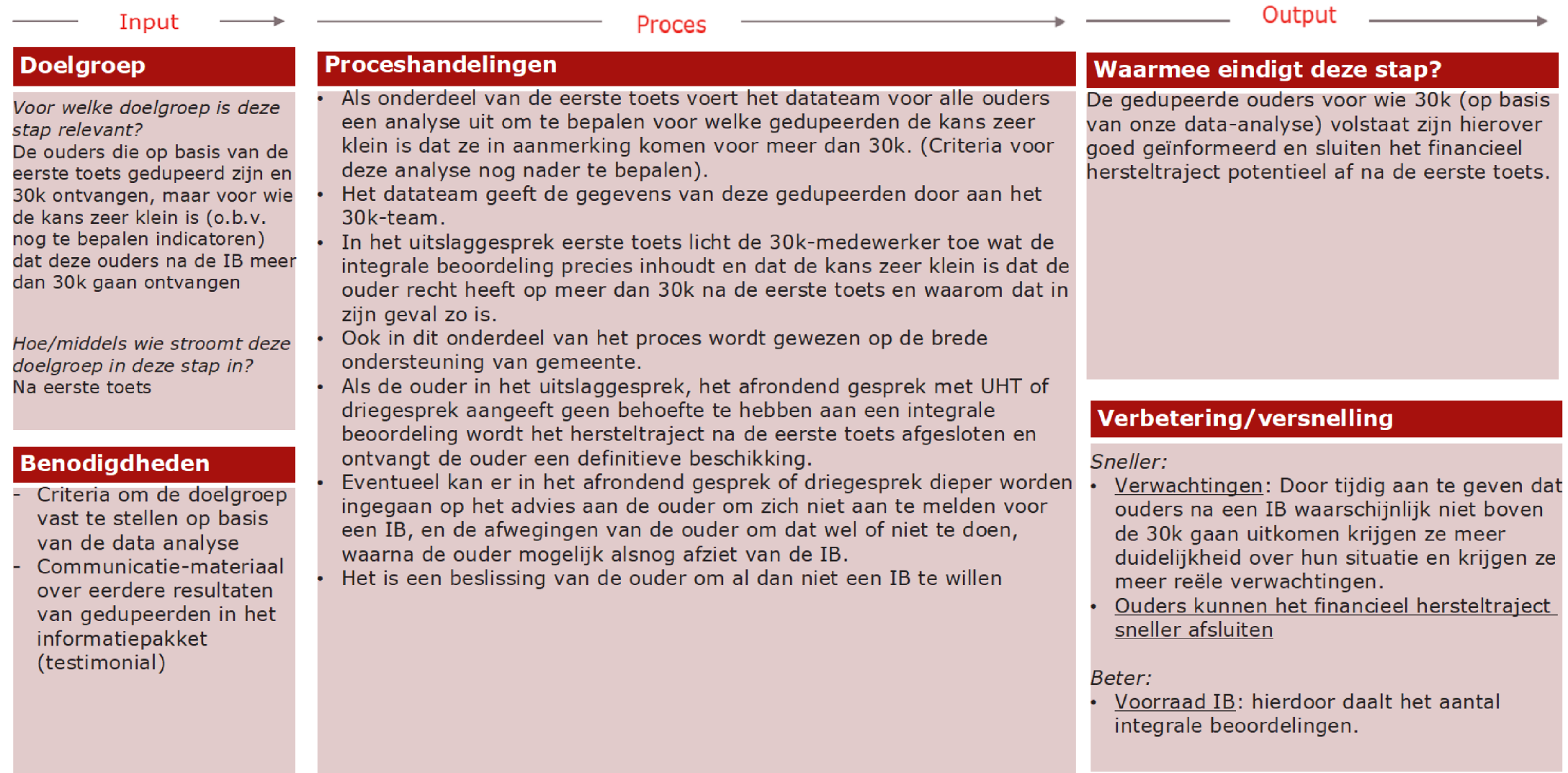
1. Bij welke mate van waarschijnlijkheid adviseren we de gedupeerde ouder om af te zien van de integrale beoordeling?
2. Wat is de insteek van het gesprek met de ouder; in hoeverre dringen we aan op afmelden voor de integrale beoordeling?

Openstaande operationele vragen

1. Op basis van welke criteria schatten we de kans in dat een ouder niet meer dan 30k ontvangt?
2. Welke informatie heeft de ouder nodig om hierover te kunnen beslissen, en hoe zorgen we dat de ouder deze informatie krijgt?
3. Hoe kunnen we ons advies voldoende onderbouwen naar de ouder toe?
4. Hoe richten we het gesprek in zodat ouders zich vrijwillig afmelden zonder te "pushen"? (Opties moeten nader uitgewerkt worden)
5. Hoe gaan we om met ouders die later terugkomen op hun beslissing om af te ronden zonder IB?
6. Kunnen ouders zonder IB nog wel een verzoek indienen bij CWS?
7. Positie nazorg vanuit nazorgteam UHT?



1.5 Versnelde afronding wanneer 30k waarschijnlijk volstaat (2/2)





1.6 Fysieke informatiepakketten over herstelproces (1/2)

Oplossing

De burger ontvangt fysieke informatiepakketten op meerdere relevante momenten gedurende het herstelproces. Het eerste informatiepakket ontvangt de mogelijk gedupeerde ouder na het aanmeldgesprek. Het eerste informatiepakket bevat: een overzicht van het UHT-herstelproces (incl. de verschillende mogelijke routes), een leaflet van de VNG over de brede ondersteuning die de gemeente kan bieden, gedetailleerde informatie over de vervolgstap - in dit geval de eerste toets. Het tweede pakket ontvangt de ouder na de eerste toets en het derde bij aanvang van de integrale behandeling. De precieze inhoud hiervan werken we nog verder uit.

Actoren/rolverdeling

UHT:

- Versturen van de informatiepakketten
- Bijhouden en verwerken van evt. Updates i.s.m. communicatie en andere betrokken organisaties

Openstaande bestuurlijke vragen

Openstaande operationele vragen

1. Wat is de content van de verschillende informatiepakketten?
2. Wie levert welke content aan?
3. Wat is het logistieke proces rondom het versturen van deze informatiepakketten?



1.6 Fysieke informatiepakketten over herstelproces (2/2)





1.7 Ouders voorlichten over goede rechtshulp (1/2)

Oplossing

Ouders via meer voorlichting (o.a. op de website, via BOinK en in het Informatiepakket) wijzen op beschikbare kwalitatief goede rechtshulp, zodat zij niet te snel in zee gaan met juridisch adviseurs (niet zijnde advocaten – deze zijn immers gebonden aan de beroepsregels) die hoge tarieven vragen. Deze oplossing is bedoeld om ouders een gelijkwaardigere positie / gevoel te geven ten opzichte van de overheid. We willen ouders toegang geven tot mogelijke ondersteuning op het terrein van juridische kennis en expertise zonder dat zij te veel financiële kosten te maken.

Actoren/rolverdeling

UHT:

- Vastleggen vorm: i.s.m. overige betrokkenen en deskundigen
- Opstellen voorlichtingsmateriaal: i.s.m. Communicatie en Juristen
- Vertrekken van de informatie

Gemeenten:

- Nader te bepalen

Openstaande bestuurlijke vragen

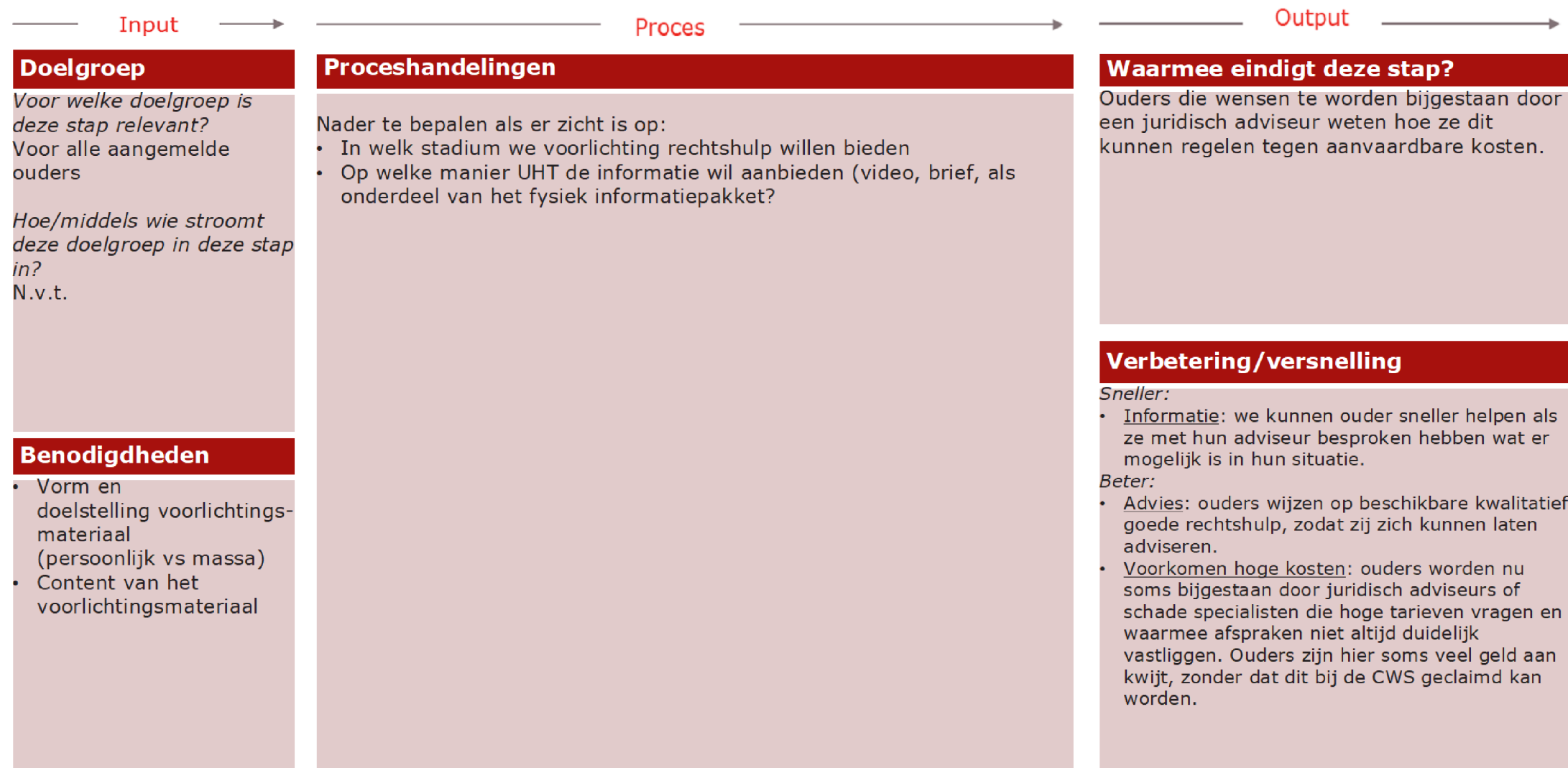
1. Hoe zorgen we dat we niet suggestie wekken dat we ouders afraden experts in te schakelen (balans vinden tussen goed advies en de regie bij de ouder laten)?
2. Hoe blijven we weg van het controleren van adviseurs, en blijven we bij algehele adviezen over het vinden van goede rechtshulp?
3. Wordt de informatie pas aangeboden als gedupeerdheid is vastgesteld (om capaciteit bij rechtshulp te bewaren voor deze groep) of aan iedereen?

Openstaande operationele vragen

1. Wat ontbreekt er nu aan informatie over rechtshulp?
2. Op welke manier(en) willen we ouders informeren (informatiepakket/dashboard/brief/video) en willen we gedetailleerd persoonlijke voorlichting of eerder algemene informatie die voor een grotere doelgroep relevant is?
3. Hoe controleren we of de adviseurs die we voordragen wel capaciteit hebben en onze suggesties uitvoerbaar zijn?
4. Vanaf welk "stadium" in het proces willen we ouders dit aanbieden (zie ook bestuurlijke vraag #3)?



1.7 Ouders voorlichten over goede rechtshulp 2/2





Cluster 2: Driegesprek, aanspreekpunt

2.1 Driegesprek

2.2 Afrondend gesprek na uitslaggesprek

2.3 Aanspreekpunt,

2.4 Urgentiebepaling financieel herstel (v.h. Fifo tenzij (urgentie))

2.5 Inzetten ervaringsdeskundige





2.1 Driegesprek (1/2)

Oplossing

Op verschillende momenten in het proces krijgt de gedupeerde een aanbod voor een mogelijk driegesprek:

1. Na de eerste toets (driegesprek met UHT en gemeenten, of afrondend gesprek met UHT – zie *Afrondend gesprek na eerste toets*) en/of
2. Bij toekenning PZB'er (bij start IB) en/of
3. Na IB (met PZB'er)

Iedereen die na de eerste toets is aangemerkt als gedupeerde krijgt in het uitslaggesprek een aanbod voor een vervolgggesprek: een afrondend gesprek met UHT, of een driegesprek met UHT en de gemeente. De ouder mag altijd iemand meenemen, bijvoorbeeld iemand die de gedupeerde bijstaat of een gezinslid. Mogelijke doelen van het gesprek: de gedupeerde zijn/haar verhaal laten doen, persoonlijke erkenning voor de gedupeerde, uitleg geven aan de gedupeerde over wat er in zijn/haar geval precies is gebeurd (duiding) en waarom dit niet nog een keer zal gaan gebeuren, excuses aanbieden vanuit het Rijk, behoefte aan hulp van de gedupeerde peilen, input voor IB, helderheid t.a.v. proces creëren (zoals IB en CWS) en afspraken maken over vervolgstappen.

Actoren/rolverdeling

UHT:

- UHT informeert gemeente dat uitslaggesprek heeft plaatsgevonden en dat ouder behoefte heeft aan driegesprek via gegevensuitwisseling (portaal)
- UHT is aanwezig bij driegesprek (afhankelijk van fase in proces welke medewerker van UHT)
- UHT geeft in het gesprek uitleg over wat er is gebeurd in de situatie van de gedupeerde (als daar behoefte aan is), en biedt excuses aan
- UHT geeft in het gesprek uitleg over de vervolgstappen in het financieel herstel (als daar behoefte aan is)
- UHT legt UHT-specifieke afspraken en vervolgstappen vast en zorgt dat die worden nagekomen
- Afspraken en vervolgstappen worden gecommuniceerd met gedupeerde

Gemeenten:

- Aanspreekpunt (*zie aanspreekpunt*) neemt contact op met de gedupeerde om de invulling van het driegesprek te bespreken, incl. agenda, voorbereiding en genodigden (bv ervaringsdeskundige, mediator/moderator, etc.)
- Aanspreekpunt plant en bevestigt 3-gesprek met adresgegevens/link voor gesprek
- Aanspreekpunt stelt agenda op op basis van behoefte gedupeerde
- Indien gewenst: aanspreekpunt organiseert, communiceert en bespreekt setting en onderwerpen agenda met UHT-medewerker of PZB'er die aanwezig is bij het gesprek.
- Vastleggen van afspraken en vervolgstappen, en zorgen dat deze worden nagekomen
- Afspraken en vervolgstappen worden gecommuniceerd met gedupeerde

Openstaande bestuurlijke vragen

- Op welke wijze borgen we dat het aantal driegesprekken uitvoerbaar blijft in aantal te voeren gesprekken – ook voor aantal betrokkenen in diverse rollen?

Openstaande operationele vragen

- Hoe wisselen UHT en gemeenten gegevens uit (*Zie Gegevensdeling UHT en gemeenten*)?
- Hoe kunnen de driegesprekken met UHT en de gemeente praktisch gepland en georganiseerd worden, bijvoorbeeld via een online tool/afsprakenbureau?
- Welke gegevens en informatiebehoefte hebben gemeenten nodig om het driegesprek voor te bereiden?
- Hoe zorgen we dat bevindingen en acties uit het driegesprek goed terecht komen bij PZB'er die integrale beoordeling doet?





2.1 Driegesprek (2/2)





2.2 Afrondend gesprek na uitslaggesprek (1/2)

Oplossing

Een afrondend gesprek na het uitslaggesprek van de eerste toets kan bestaan uit:

- Tweegesprek met ouder en UHT OF
- Driegesprek met ouder, UHT en gemeente (*zie Driegesprek*)

Iedereen die na de eerste toets is aangemerkt als gedupeerde krijgt in het uitslaggesprek een aanbod voor een vervolgggesprek: een afrondend gesprek met UHT, of een driegesprek met UHT en de gemeente. De ouder mag altijd iemand meenemen en daarmee de setting bepalen, bijvoorbeeld iemand die de gedupeerde bijstaat of een gezinslid. Mogelijke doelen van het gesprek: de gedupeerde zijn/haar verhaal laten doen, persoonlijke erkenning voor de gedupeerde, uitleg geven aan de gedupeerde over wat er in zijn/haar geval precies is gebeurd (duiding) en waarom dit niet nog een keer zal gaan gebeuren, excuses aanbieden vanuit het Rijk, behoefte aan hulp van de gedupeerde peilen. Een belangrijk onderwerp in het afrondend gesprek is wat er voor de ouder nodig is om weer "door" te kunnen in het leven?

Actoren/rolverdeling

UHT in geval tweegesprek:

- UHT neemt contact op met de gedupeerde om de invulling van het tweegesprek te bespreken, incl. agenda, voorbereiding en genodigden
- UHT plant afrondend gesprek en bevestigt gesprek met adresgegevens/link voor gesprek
- UHT stelt agenda op op basis van behoefte gedupeerde
- UHT geeft in het gesprek uitleg over wat er is gebeurd in de situatie van de gedupeerde (als daar behoefte aan is), en biedt excuses aan
- UHT geeft in het gesprek uitleg over de vervolgstappen in het financieel herstel (als daar behoefte aan is)
- UHT legt afspraken vast.

Gemeenten:

- Indien de ouder wenst dat de gemeente aanwezig is – is dit afrondend gesprek gelijk aan het proces voor een drie-gesprek (*zie 2.1 driegesprek*).

Openstaande bestuurlijke vragen

Openstaande operationele vragen





2.2 Afrondend gesprek na uitslaggesprek (2/2)





2.3 Aanspreekpunt (1/2)

Oplossing

In het uitslaggesprek van de eerste toets krijgen ouders die nog geen aanspreekpunt bij de gemeenten hebben het aanbod om een aanspreekpunt toegewezen te krijgen door de gemeente. Als de gedupeerde al hulp ontvangt via de gemeente, kan de huidige contactpersoon bij de gemeente de rol van aanspreekpunt vervullen. Deze persoon fungeert als het eerste aanspreekpunt voor alle vragen en zorgen die niet sec relevant zijn voor de opbouw van het financieel dossier maar betrekking hebben op de brede ondersteuning binnen de vijf leefgebieden. Het aanspreekpunt is voor de ouder bereikbaar, helpt met voorbereiding driegesprek(ken), is aanwezig bij het driegesprek met UHT, ondersteunt bij het doorlopen van het hersteltraject, en is de linking pin met andere partijen in het ondersteuningsaanbod. Het aanspreekpunt biedt een luisterend oor voor het verhaal van de ouder. Zodra de ouder een PZB'er krijgt toegewezen voor de integrale beoordeling, kan de ouder de PZB'er ook in de nieuwe situatie nog steeds benaderen voor gerichte vragen over de integrale beoordeling. Zolang er nog geen PZB'er is toegewezen heeft het aanspreekpunt toegang tot een servicepunt voor gemeente.

Actoren/rolverdeling

UHT

- Deelt de gegevens met de contactpersoon inwoners van de gemeente via het portaal indien gedupeerde behoefte heeft aan een vast aanspreekpunt tijdens het uitslaggesprek (alleen in geval er nog geen contact is met gemeente) (zie 1.3 *Uitslaggesprek eerste toets*) NB: in deze fase is er nog geen PZB'er toegekend.
- Geeft in het systeem aan dat de contactgegevens van de ouder met de gemeente gedeeld mogen worden (*Gegevensdeling UHT en gemeenten*)
- Wanneer PZB'er is toegekend is deze binnen UHT de aangewezen persoon voor financieel herstel en vragen daarover van de gedupeerde of de gemeente

Gemeenten:

- Ontvangt via gegevensuitwisseling signaal dat ouder een aanspreekpunt zou willen
- Aanwijzen en beschikbaar stellen van aanspreekpunten voor gedupeerde ouders in de eigen gemeente
- Rollen en taken aanspreekpunt: zie volgende pagina

Openstaande bestuurlijke vragen

n.v.t.

Openstaande operationele vragen

- Met welke vragen komen ouders nu bij de PZB'er die beter aan de gemeente kunnen worden overgedragen?
- Ouder moet op elk moment in het proces kunnen aangeven dat deze een aanspreekpunt bij gemeente wil. Ook bv in contact met serviceteam. Kan dit ingericht worden?
- Hoe beschikt het aanspreekpunt over de juiste (status)informatie vanuit UHT om de rol van aanspreekpunt te vervullen zolang er nog geen PZB'er is? Hoe wordt er gecommuniceerd? Dit is een harde voorwaarde (zie *Operationele samenwerking UHT en gemeenten, Gegevensdeling UHT en gemeenten*); Kunnen de gegevens van de gedupeerde ouder die behoefte heeft aan een vast aanspreekpunt na het uitslaggesprek middels een apart kenmerk gedeeld worden via het Gegevensportaal?
- Welk gereedschap (gegevens) heeft het aanspreekpunt nodig om deze rol goed in te vullen?
- Hoe wordt omgegaan met ouders die aangeven geen hulp te willen van de gemeente? Hoe wordt voor deze ouders het proces ingericht?
- Hoe ziet het profiel van het aanspreekpunt eruit?
- Hoe wordt afronden aanspreekpunt gecommuniceerd naar andere partijen die betrokken zijn bij het herstel? Rol van ouder?



2.3 Aanspreekpunt (2/2)





2.4 Urgentiebepaling financieel herstel (1/3)

Oplossing

Bij urgente casussen kunnen ouders urgentie krijgen in het proces van financieel herstel. Urgentie voor financieel herstel kan zowel door UHT als door de gemeente worden vastgesteld. Er wordt gesproken over urgentie als er sprake is van: dreigende uithuiszetting, dreigende afsluiting nutsvoorzieningen, gedwongen verkoop huis, humanitaire gronden (vb. ziekte, overlijden, suicide), ongewenste onomkeerbaarheid (vb. terminale naaste in buitenland, tijdelijk stoppen eigen bedrijf), leefgeld (ook voor OIB), mijlpalen die dreigen overschreden te worden i.k.v. uithuisplaatsingen kinderen. De criteria voor urgentie dienen te worden vastgesteld en bekend gemaakt en we sluiten aan bij reeds bestaande criteria. Bij voorrang op de eerste toets moeten geld en de status 'gedupeerd' het verschil maken om bovenstaande problemen op te lossen c.q. voorkomen dat een dergelijke situatie zich voor gaat doen. Urgentie wordt in principe per fase financieel herstel bepaald (1e toets, IB, CWS), niet automatisch voor het hele proces. Er kan wel direct besloten worden om dit voor het hele proces toe te passen. Voor burgers die zich melden en gedupeerden die door UHT of gemeente niet worden aangemerkt als urgent, geldt het FIFO-principe. Voor ouders die als urgent zijn aangemerkt en bij wie gedupeerdheid nog moet worden vastgesteld, geldt het volgende na uitkomst eerste toets:

- Niet gedupeerd: doorgeleiding naar reguliere dienstverlening gemeente
- Gedupeerd: ouder krijgt voorrang in het proces zolang urgentie van toepassing is

Actoren/rolverdeling

UHT:

UHT is in de lead om urgentie uit te voeren, maar voert versnelde afhandeling uit op signaal ouder of gemeente. UHT is alert bij elk contact met de ouder op signalen van urgentie.

Team acute hulp (zie routes gemeenten):

Ad 1 Team acute hulp neemt urgentie van gemeente over.

Ad 2 Escaperoute: UHT en gemeente overleggen samen

Team acute hulp beoordeelt urgente verzoeken die van UHT intern binnenkomen.

Afhandeling urgentie is een regulier proces binnen UHT.

Gemeenten:

Twee routes voor gemeenten:

1. De gemeente kan urgentie vast stellen op basis van identieke criteria als UHT hanteert in contact met ouder.
2. Escaperoute: ouder voldoet niet aan criteria, maar casus wordt toch gezien als urgent, dan kan deze worden aandragen voor bespreking met acute hulpteam. UHT en gemeenten leren van deze route en scherpen waar nodig de urgentiecriteria aan.

Gemeente koppelt altijd terug aan de ouder of iemand wel/niet in aanmerking komt.

Openstaande bestuurlijke vragen

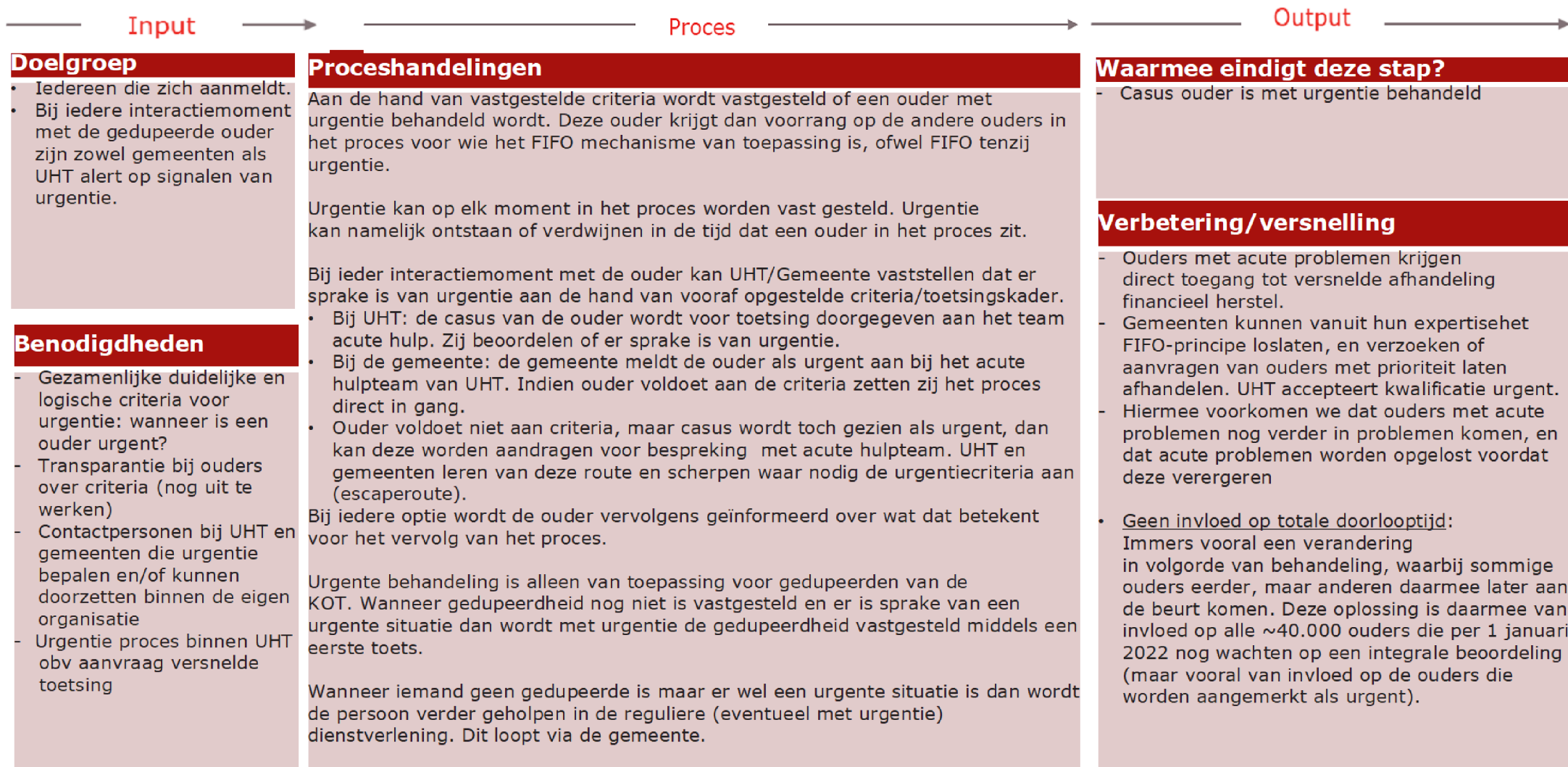
- Is deze oplossing (in combinatie met 1.2 volledig uitsluitel na eerste toets, 1.3 versnelde afronding niet gedupeerde en 1.5 versnelde afronding als 30k voldoende is) voldoende om recht te doen aan vraagstuk 'zwaar gedupeerde eerst'? Aanvullend mogelijk gegevensdeling met door ouder geschatte bedrag terugvordering/schulden (zie gegevensdeling UHT en gemeenten)

Openstaande operationele vragen

- Er is geen maximum aantal casussen die een gemeente kan voordragen voor urgentie. Als een specifieke gemeente veel urgente casussen voordraagt, legt UHT contact met gemeente om te kijken wat er speelt. Hoe wordt dit vormgegeven?
- Hoe houden UHT en gemeenten elkaar op de hoogte van de urgentiestatus?
- Hoe houden UHT en gemeenten elkaar op de hoogte van de voortgang van de urgente afwikkeling (doorlooptijd tot besluiten?)
- Wie bepaalt of urgentie voor het hele proces van toepassing is/blijft?
- Leidt het afwijzen van urgentie tot een besluit in de zin van de Awb waar bezwaar tegen kan worden ingesteld?



2.4 Urgentiebepaling financieel herstel (2/3)





2.4 Urgentiebepaling financieel herstel (3/3)

Welk probleem lossen we hiermee op?

Ouders in een acute situatie worden snel geholpen: Ouders in acute probleemsituaties krijgen voorrang in het proces en komen direct in aanmerking voor (intensieve) hulp. Zo voorkomen we dat de situatie erger wordt.

Geen invloed op totale doorlooptijd:

Immers vooral een verandering in volgorde van behandeling, waarbij sommige ouders eerder, maar anderen daarmee later aan de beurt komen. Deze oplossing is daarmee van invloed op alle ~40.000 ouders die per 1 januari 2022 nog wachten op een integrale beoordeling (maar vooral van invloed op de ouders voor wie de urgentie wordt aangevraagd).





2.5 Inzetten ervaringsdeskundige (1/2)

Oplossing

We zetten gedupeerden als ervaringsdeskundigen in voor het bieden van ondersteuning aan andere gedupeerden, zowel in het proces bij gemeenten als bij UHT. Met het inzetten van ervaringsdeskundigen kunnen ouders die zich niet durven/willen melden mogelijk over de streep worden getrokken en/of wordt voorkomen dat ouders uit het proces vallen en worden zij bijgestaan waar en indien gewenst. We helpen bij het opzetten van een pool ervaringsdeskundigen en faciliteren hun training en begeleiding. Deze ervaringsdeskundigen staan ouder bij, kunnen een luisterend oor bieden aan ouders, expertise bieden (ook aan gemeenten), dienen als 'buddy' door het herstelproces heen of kunnen aansluiten bij cruciale gesprekken, al naar gelang de behoefte van de ouder. In de loop der tijd zullen we er achter komen waar ervaringsdeskundigen de meeste toegevoegde waarde bieden. Aanbod van ervaringsdeskundigen is pas ná vaststellen van gedupeerdheid (uitslag eerste toets) in de nieuwe situatie. In de fase ervoor kan ouder op eigen initiatief ook anderen meenemen/hen laten bijstaan.

Actoren/rolverdeling

UHT/PZB

- Informatie in uitslaggesprek over de inzet van ervaringsdeskundigen tijdens proces
- Aanbod ervaringsdeskundige zit in het informatiepakket na aanmelding

Gemeenten:

- Aanbieden mogelijkheid ervaringsdeskundigen aan ouder in het kader van voorbereiden driegesprek eerste toets

Ervaringsdeskundigen:

- Individuele ondersteuning ouders
 - Voorbereiden van driegesprek(ken) met ouder
 - Voorbereiden van gesprek met gemeente of UHT
 - Vertrouwenspersoon van ouders
- Ondersteunen bij verzoeken van gemeenten
- Ambassadeurschap richting ouders (opereren vanuit pool of als werknemer gemeente/UHT)

Openstaande bestuurlijke vragen

- Organiseren we de pool van ervaringsdeskundigen landelijk of op lokaal niveau?
- Wie is verantwoordelijk voor het opzetten van de pool ervaringsdeskundigen?
- Wat is de exacte rol van de ervaringsdeskundige en binnen welke kaders wordt deze ouder ingezet?
- Ontvangt een ervaringsdeskundige een vergoeding voor hun activiteiten?
- Op welke punten in het proces is het belangrijk om ervaringsdeskundigen in te zetten?
- Willen gemeenten ervaringsdeskundigen ook inzetten bij beleidsvorming?

Openstaande operationele vragen

- Hoe zetten we een pool van ervaringsdeskundigen op?
- Welk type/profiel ouders ga je hiervoor inzetten/recruiten?
- Hoe begeleiden, werven & trainen we ervaringsdeskundigen?
- Hoe veel capaciteit is er nodig bij organisatie die ervaringsdeskundigen gaat begeleiden?
- Hoe zorgen we dat ervaringsdeskundigen regionaal beschikbaar zijn?
- Hoeveel deskundigen zijn nodig, hoeveel potentieel beschikbaar en welke implicaties heeft dat voor de omvang van het aanbod?
- Hoe borgen we dat ervaringsdeskundigen enerzijds onafhankelijk en autonoom zijn, en anderzijds feitelijke juiste adviezen geven?
- Hoe waarborgen we het welzijn van ervaringsdeskundigen om overbelasting, fixatie en het herleven van trauma te voorkomen?
- Hoe borgen we de rolverdeling tussen gemeenten, UHT (bijv. PZB' er) en



2.5 Inzetten ervaringsdeskundige (2/2)





Cluster 6 : Operationele samenwerking gemeenten en UHT (v.h. clustering UHT en gemeenten)

6.1 Operationele samenwerking gemeenten en UHT

6.2 PZB'er koppelen aan gemeente





6.1 Operationele samenwerking gemeenten en UHT (1/3)

Oplossing

Context probleem: Om invulling te geven aan de grotere rol van gemeenten, is het voor de gemeente cruciaal en randvoorwaardelijk om goed te begrijpen hoe het proces bij UHT werkt om op een efficiënte en effectieve manier informatie te kunnen vergaren over de gedupeerden en deze te verstrekken aan de gedupeerde. Bij gemeenten is behoefte aan informatie over de status van een (mogelijk) gedupeerde in het proces, informatie over verzonden brieven aan de gedupeerde, en toelichting op uitkomsten van stappen in het proces, zoals de eerste toets. Dit is momenteel nog onvoldoende ingericht. Vanuit UHT ligt ook de wens om in de uitvoering tot een goed werkbaar samenwerking met de gemeenten te komen. Voor UHT is het niet mogelijk om met alle individuele gemeenten afzonderlijk afspraken te maken, te communiceren en samen te werken. Een heldere invulling van de operationele samenwerking helpt ook kleinere gemeenten op de juiste wijze te communiceren in de keten en passende dienstverlening te bieden aan (mogelijk) gedupeerden.

UHT en de gemeenten moeten elkaar goed en wederzijds kunnen bereiken in alle fasen van het proces. Daar zijn een aantal dingen voor ingericht, maar de werkprocessen zijn nog niet goed gestroomlijnd. Gemeenten verdwalen binnen UHT en het kost veel moeite om de juiste persoon binnen UHT te bereiken. Tegelijkertijd weten UHT-medewerkers niet altijd wie de juiste contactpersonen zijn per gemeente.

Wat is er nodig: Wederzijdse transparantie over elkaars proces en duidelijke taakverdeling tussen UHT en gemeenten

Oplossingen: betere informatievoorziening (o.a. over het herstelproces en over statusinformatie bij UHT), regelmatige webinars voor gemeenten en UHT, periodieke casuïstiekbesprekingen, veelgestelde vragen van gemeente worden verwerkt in informatievoorziening

Wat is er nodig: Onderling contact tussen professionals van UHT en de gemeenten voor afstemming op casusniveau

Oplossingen: lijst met contactpersonen per gemeente voor UHT incl. duidelijke criteria wanneer er contact wordt opgenomen (bestaat al, maar moet breder gedeeld worden), UHT-helpdesk specifiek voor gemeenten, specifiek UHT-aanspreekpunt voor individuele (grote) gemeenten, gemeenten krijgen inzicht in status gedupeerden voor gemeenten

Wat is er nodig: Ondersteuning van gemeenten die capaciteit, kennis en kunde niet georganiseerd krijgen

Oplossingen: "mobiele brigade"-gemeente die kan inspringen, regionale hulp die VNG kan organiseren (via loket VNG)

Actoren/rolverdeling

Zie activiteiten in andere fiches

Zie activiteiten in andere fiches

Openstaande bestuurlijke vragen

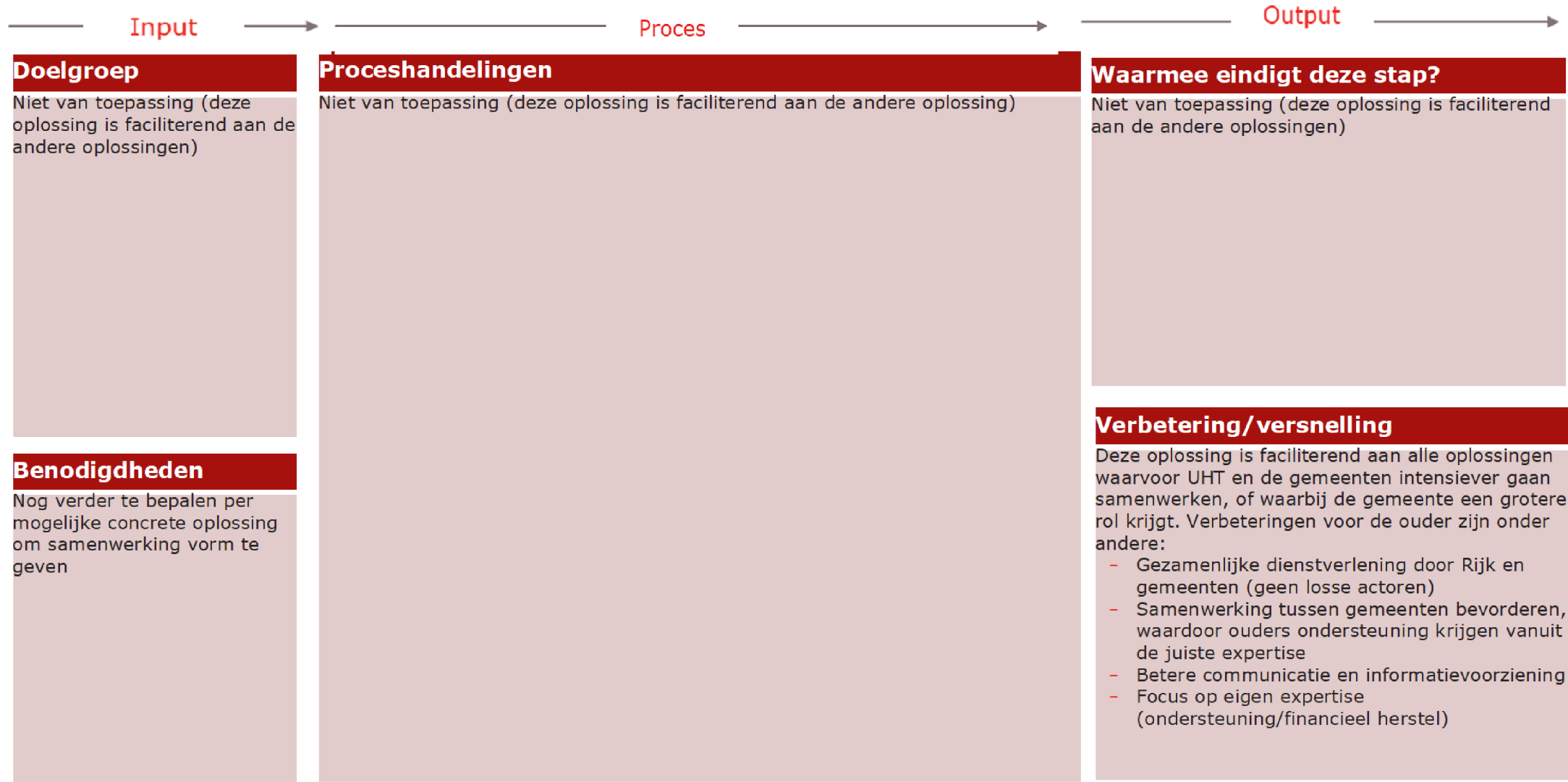
- Hoe gaan we de samenwerking tussen gemeenten en UHT verder vormgeven?

Openstaande operationele vragen

- Wat is de informatiebehoefte van UHT en gemeenten in de verschillende fasen van het proces, zowel inhoudelijk als de frequentie van contact?
- Ervaart UHT (bijv. het bredehulp-team) nu problemen met contact krijgen met gemeenten, of hoe kan dit verbeterd worden?
- Is het voor UHT uitvoerbaar om voor gemeenten met veel gedupeerden een vast contactpersoon binnen UHT aan te wijzen?
- Hoe wordt versnippering voorkomen binnen UHT als er straks meerdere ingangen zijn voor verschillende groepen (ouders, gemeenten, advocaten)?
- Is het voor grote gemeenten mogelijk om voor UHT-medewerkers/PZB'ers een werkplek te creëren bij de gemeente?



6.1 Operationele samenwerking gemeenten en UHT (2/3)





6.1 Operationele samenwerking – informatiebehoefte per processtap (2/3)

| Aanmelding | 1^{ste} toets en uitslag | 3-gesprek | Integrale behandeling | Nazorg |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informatiebehoefte gemeente: Statusvragen Voortgang/planning van ouder Informatie over verzonden brieven Specifieke casussen (o.a. voorrangscasuïstiek) | Informatiebehoefte gemeente: Statusvragen Voortgang/planning van ouder Informatie over verzonden brieven Specifieke casussen (o.a. voorrangscasuïstiek) Toelichting niet-gedupeerd na eerste toets Planning 3-gesprek | Informatiebehoefte gemeente: Voortgang/planning van ouder Informatie over verzonden brieven Specifieke casussen (o.a. voorrangscasuïstiek) Inhoud 3-gesprek | Informatiebehoefte gemeente: Informatie over verzonden brieven Specifieke casussen (o.a. voorrangscasuïstiek) Toegewezen PZB | Informatiebehoefte gemeente: Informatie over verzonden brieven Specifieke casussen (o.a. voorrangscasuïstiek) |
| Informatiebehoefte UHT Specifieke casussen (o.a. voorrangscasuïstiek) | Informatiebehoefte UHT Specifieke casussen (o.a. voorrangscasuïstiek) Planning 3-gesprek | Informatiebehoefte UHT Specifieke casussen (o.a. voorrangscasuïstiek) Inhoud 3 gesprek Toegewezen aanspreekpunt | Informatiebehoefte UHT Specifieke casussen (o.a. voorrangscasuïstiek) Toegewezen aanspreekpunt | Informatiebehoefte UHT Specifieke casussen (o.a. voorrangscasuïstiek) Toegewezen aanspreekpunt |





6.2 PZB'er koppelen aan gemeente (1/2)

Oplossing

Pas bij aanvang van de integrale beoordeling wordt een PZB'er toegewezen. De aanspreekpunten bij gemeenten worden gekoppeld aan een (vaste groep) PZB'ers om de samenwerking tijdens het uitvoeren van de integrale beoordeling te bevorderen. Het aanspreekpunt bij de gemeente is mogelijk al goed op de hoogte van het verhaal van de gedupeerde wanneer de gedupeerde een PZB'er krijgt toegewezen. Door nauw contact te onderhouden tussen het aanspreekpunt en de PZB'er, kan er snel geschakeld worden. Voor de gemeenten met veel gedupeerden zouden de gemeenten eventueel een werkplek kunnen creëren voor de PZB'ers bij de desbetreffende gemeenten, in een team samen met de medewerkers van de gemeente die de rol van aanspreekpunt vervullen.

Daarnaast zijn er medewerkers van UHT die werken in een regio, of gekoppeld worden aan een grote gemeente. Zij beantwoorden vragen van gemeentelijke professionals, of verbinden de professional door naar de juiste expert of team binnen UHT.

Actoren/rolverdeling

UHT

- Lokaal/regionaal verdelen van PZB'ers over gemeenten voor uitvoeren IB
- Inzicht bieden in welke PZB'ers door welke gemeenten kunnen worden benaderd
- PZB'er vervult rol van serviceportaal voor de gemeente en is aanspreekpunt voor zijn/haar cases bij IB

Gemeenten:

- Contact onderhouden met (pool van) PZB'ers
- Contactpersoon ouders kan door PZB'ers worden benaderd (bijv. via bestaande contactenlijst per gemeente die beschikbaar is voor UHT)
- Aanspreekpunt onderhoudt contact met PZB'er

Openstaande bestuurlijke vragen

Openstaande operationele vragen

- Is het koppelen van PZB'ers aan (grote(re) gemeenten mogelijk, gezien de beperkte capaciteit / hoeveelheid PZB'ers?
- Betreft de vraag/wens een UHT'er (vooruitgeschoven post service portaal op locatie bij gemeente) of een PZB'er (serviceportaal voor gemeente en individueel zaakbehandelaar)?



6.2 PZB'er koppelen aan gemeente (2/2)





Ministerie
van Binnenlandse
Zaken

Toelichting beslispunten – oplossingsrichtingen herijking

Bestuurlijk Overleg Rijk/VNG
17 februari 2022

Context van dit document

Dit document is onderdeel van het bestuurlijk overleg van 17 februari 2022 tussen de staatssecretaris Toeslagen en Douane en bestuurders van de VNG over de hersteloperatie Kinderopvangtoeslag. Dit is een vervolg op het bestuurlijk overleg van 7 februari 2022 en de bestuurlijke overleggen van 8 en 22 november 2021.

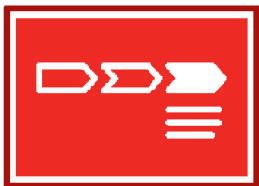
Dit stuk bevat de beslispunten voor de randvoorwaarden vanuit de VNG alsmede voor de formele start van de uitvoeringstoetsen.

De stukken voor dat bestuurlijk overleg bestaan uit

- 'Beslisdocument bestuurlijk overleg 17 februari': bevat de context van het bestuurlijke overleg en de gevraagde besluiten van het bestuurlijk overleg
- 'Toelichting beslispunten BO herijking' (dit document): bevat toelichting voor de beslispunten en de bestuurlijke weging die daaraan ten grondslag ligt
- 'Bijlage – fiches oplossingsrichtingen herijking': bevat de detail uitwerking van de oplossingsrichtingen. Het is niet noodzakelijk dat u dit document integraal doorneemt. Voor zover hier naar mening van het herijkingsteam bestuurlijke weging / besluitvorming op nodig is, zijn die punten verwerkt in het beslisdocument en in het document 'Toelichting beslispunten – oplossingsrichtingen herijking' dat op het BO van 7 februari is besproken. Wij sturen deze bijlage mee omdat wij u wel vragen om in te stemmen met het starten van uitvoeringstoetsen op basis van de uitwerking van deze oplossingsrichtingen. Dit is vooral om te zorgen dat de opdracht voor het doen van 'gelijk oplopende' uitvoeringstoetsen bij VNG en UHT op basis van dezelfde oplossingsrichtingen is. In de uitvoeringstoetsen zullen we ook verder uitwerken hoe we omgaan met de verschillende groepen ouders die al in verschillende fasen van het herstelproces zitten.

Welke herijkingsoplossingen van toepassing zijn op een burger, is afhankelijk van drie dingen – focus BO ligt op fase in herstelproces

Belangrijkste focus vandaag



Fase in het (financieel) herstelproces

- Een grote groep melders heeft al een deel van het herstelproces doorlopen op moment van implementatie van deze oplossingen
- Oplossingen die betrekking hebben op fases die de burger nog moet doorlopen, zijn in ieder geval van toepassing
- Daarnaast zijn er oplossingen die betrekking hebben op fases in het herstelproces die de gedupeerde al heeft doorlopen, maar die we met terugwerkende kracht toepassen ("rework")

Omvang van doelgroep voor "rework" moet in verhouding zijn met de beschikbaar te maken capaciteit in de uitvoering, te bepalen in u-toetsen



Status gedupeerdeheid

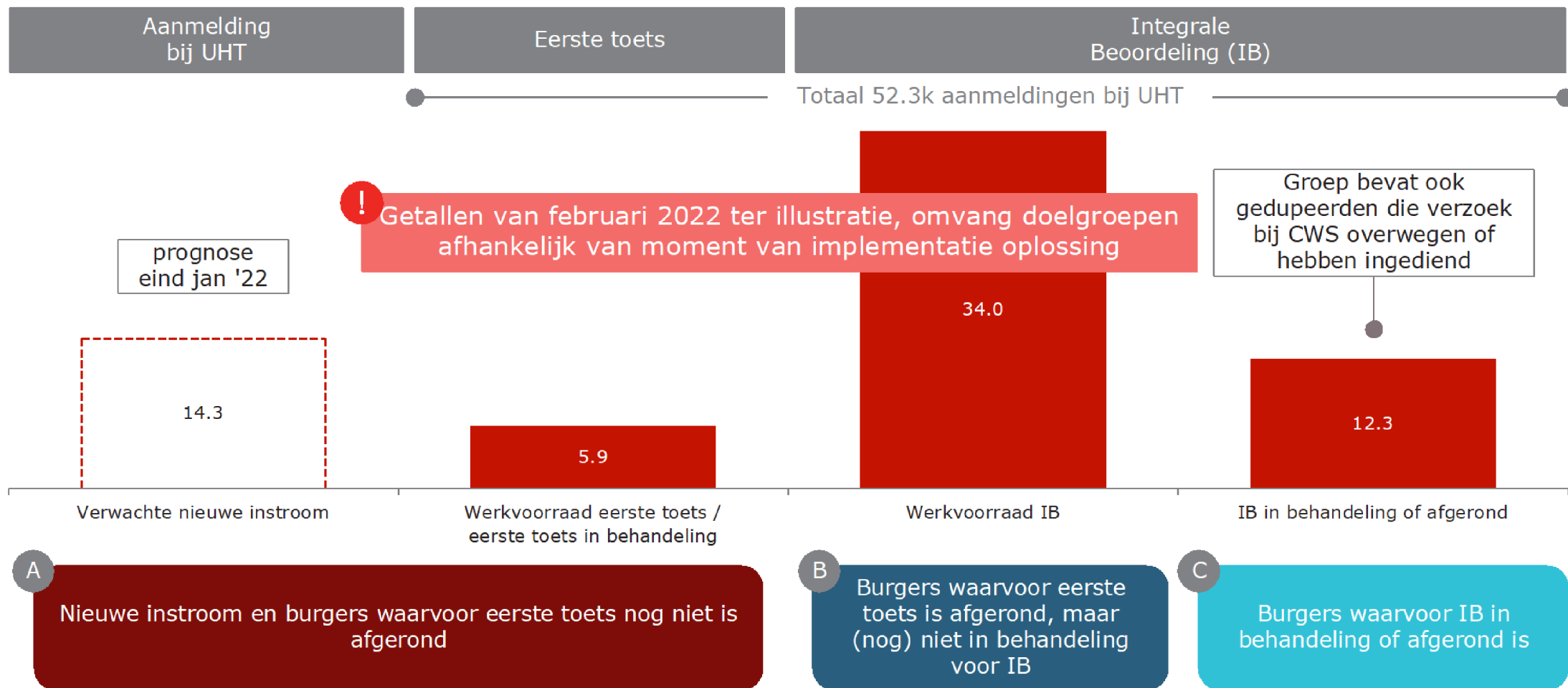
- We onderscheiden na de eerste toets drie groepen: erkend gedupeerden, niet-gedupeerden en burgers waarbij de eerste toets nog geen duidelijkheid biedt
- Op deze drie groepen zijn verschillende herijkingsoplossingen van toepassing



Specifieke situatie en behoefte gedupeerde

- We willen het herstelproces voor ouders persoonlijker te maken en differentiëren tussen verschillende situaties van ouders
- Daarom is het bij veel oplossingen afhankelijk van de toegevoegde waarde en de behoefte of specifieke situatie van de gedupeerde of die oplossing van toepassing is

We hebben de totale populatie aanmelders verdeeld in drie groepen op basis van fase in het financieel herstelproces

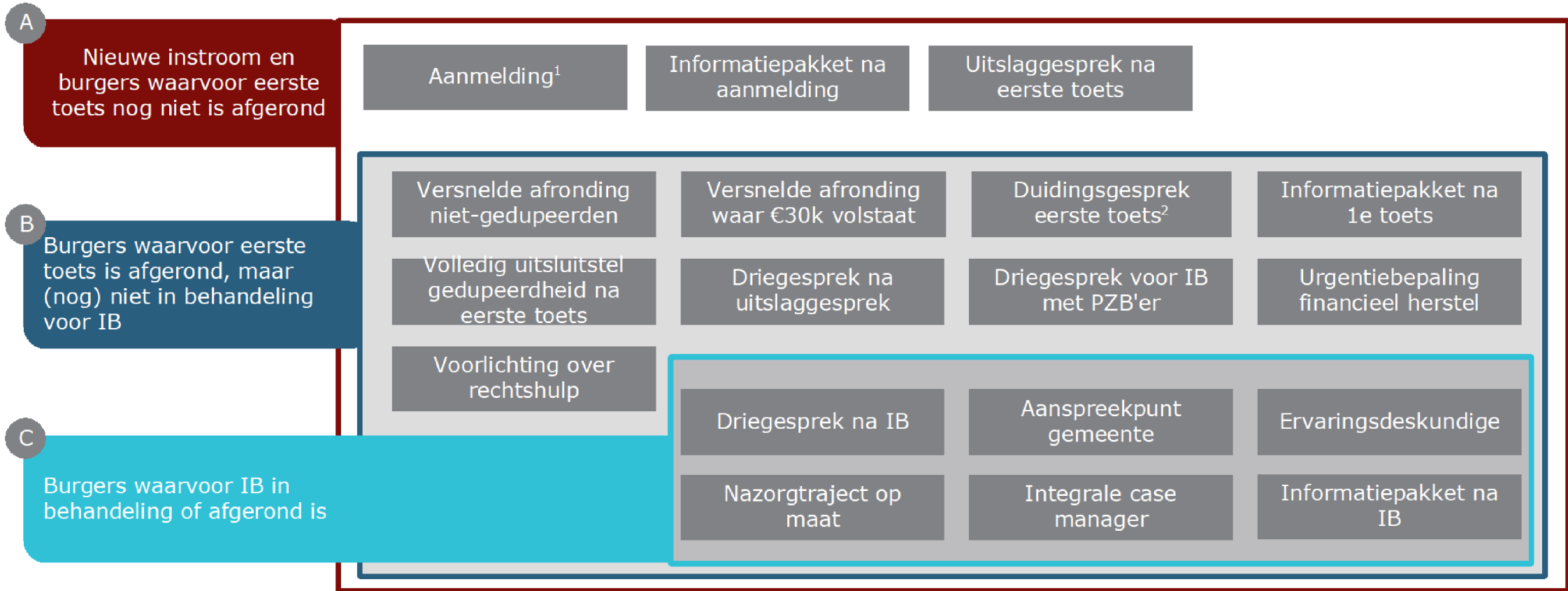


Bron: Statusrapportage UHT, peildatum 10 februari 2022

Voor elke groep hebben we hoogover gedefinieerd welke oplossingen van toepassing zijn

Verdere differentiatie tussen subdoelgroepen op basis van gedupeerdheid en persoonlijke situatie van de burger

Op doelgroep A zijn alle oplossingen van toepassing, op doelgroep B een subset daarvan, en op *doelgroep C* weer een subset daarvan



1. Alleen van toepassing op nieuwe instroom; 2. Alternatief voor uitslaggesprek eerste toets voor burgers die al zijn geïnformeerd over de uitslag, maar nog geen uitleg / duiding hebben gehad

UHT is bereid om gegevens beschikbaar te maken die voor gemeenten noodzakelijk zijn om als aanspreekpunt in herstelproces te fungeren

Goede samenwerking tussen UHT en gemeenten is essentieel om burgers te ondersteunen. Gemeenten hebben aangegeven hiervoor actuele gegevens nodig te hebben over NAW, contactgegevens, status / planning in het (financiële) herstelproces, wie wel/niet urgentie, uitkomsten (beschikking) eerste toets, uitkomsten (beschikking) IB, etc.

- ! **UHT is bereid de gegevens waar UHT beschikking over heeft, en die voor gemeenten noodzakelijk zijn om als aanspreekpunt in het herstelproces te fungeren, beschikbaar te maken voor gemeenten.**
- ! Er wordt op dit moment gewerkt aan een **juridische grondslag om deze gegevens te kunnen delen**. Deze wordt getoetst in een DPIA en verder afgestemd met de AP en bureau FG.

In de **uitvoeringstoetsen** bepalen gemeenten en UHT gezamenlijk welke gegevens beschikbaar gemaakt moeten worden, en **op welke wijze dit zorgvuldig en proportioneel kan gebeuren**. Dit gaat in ieder geval over gegevensdeling van UHT naar gemeenten, daarnaast kijken we of en welke gegevensdeling van gemeenten naar UHT nodig is. Voor gemeenten zijn er meerdere mogelijke oplossingen denkbaar waarmee UHT de gegevens met gemeenten kan delen, bijvoorbeeld een gemeentelijk viewer/portal en/of een (telefonisch) servicepunt specifiek voor gemeenten. In de uitvoeringstoetsen gaan we verder invulling geven aan de manier waarop UHT en gemeenten gegevens delen en de haalbaarheid daarvan toetsen.

Naast gegevensdeling vragen gemeenten UHT om duidelijke communicatie over hoe het (financieel) herstelproces eruit ziet (bijv. waarop getoetst wordt, welke schadecomponenten worden meegenomen) zowel richting gemeenten als richting burgers. In het cluster 'Operationele samenwerking UHT en gemeenten' gaan UHT en de VNG de onderlinge samenwerking in gezamenlijkheid verder vormgeven en uitdiepen, waaronder de onderlinge rolverdeling en wie wanneer welke communicatie naar burgers doet. UHT en de gemeenten hebben de intentie om in de toekomst nieuwe gegevens die de gemeentelijke rol als aanspreekpunt in het herstelproces ondersteunen met elkaar te delen.

1b

Beslispunt 1b: kennisnemen dat UHT bereid is om gegevens beschikbaar te maken die voor gemeente noodzakelijk zijn om als aanspreekpunt in herstelproces te fungeren



CONCEPT – eerste resultaten obv UHT/gemeenten 'pressure cooker' sessie. Verder uit te werken en te detailleren in uitvoeringstoetsen

Noodzakelijke gegevens voor gemeentelijke rol zijn beschikbaar te maken; in uitvoeringstoetsen bepalen we hoe (1/2)

| Stap in herstelproces / oplossing herijking | Benodigde informatie gemeente voor taak | Beschikbaarheid ¹ | Toelichting |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Status in financieel herstel proces | <ul style="list-style-type: none"> Status en voortgang van een ouder in het (financieel) herstelproces | | <ul style="list-style-type: none"> Is beschikbaar te stellen voor de onderdelen die UHT uitvoert UHT heeft op dit moment beperkt actuele statusinformatie als een ouder bij een van de commissies is (bijv bezwaar, CWS). UHT en commissie werken aan verbeteren van die informatiepositie |
| Aanmelding als gedupeerde | <ul style="list-style-type: none"> BSN NAW, contactgegevens Transparantie proces financieel herstel | | <ul style="list-style-type: none"> Nu al gedeeld |
| Uitslag eerste toets | <ul style="list-style-type: none"> Uitslaggesprek gevoerd ja/nee Uitkomst (en evt beschikking) eerste toets, incl. toelichting | | <ul style="list-style-type: none"> Is beschikbaar te stellen Is beschikbaar te stellen. In huidige proces zit een paar dagen tijd tussen uitslaggesprek eerste toets en verzending beschikking |

Noot 1: UHT kan alleen gegevens beschikbaar stellen die het zelf ook heeft. In sommige gevallen heeft UHT de gegevens niet, bijv. als ouder specifieke contactgegevens niet met UHT wil delen. UHT en gemeenten kijken in u-toetsen of andere werkinstructies tot betere gegevens kunnen leiden






Noot 2: In de u-toets is het noodzakelijk een juridische grondslag te bepalen of creëren, de uitvoering verder uit te werken en de haalbaarheid daarvan te toetsen

Bron: uitkomsten pressure cooker UHT / gemeenten, vrijdag 11 februari

- Nu al gedeeld
- Is beschikbaar, u-toets voor juridische en praktische invulling
- Niet beschikbaar



Noodzakelijke gegevens voor gemeentelijke rol zijn beschikbaar te maken; in uitvoeringstoetsen bepalen we hoe (2/2)

| Oplossingsrichting herijking / taak gemeente in herstel | Benodigde informatie gemeente voor taak | Beschikbaarheid ¹ | Toelichting |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niet KOT-gedupeerd, wel behoefte hulp | <ul style="list-style-type: none"> Contactgegevens burger Hulpbehoefte niet-gedupeerden |   | <ul style="list-style-type: none"> Gegevens niet-gedupeerden al gedeeld via portal, wel aantal weken na eerste toets Gemeenten en UHT zullen in u-toetsen bepalen of dit proces gezamenlijk beter kan. Onderdeel van oplossing 1.4 'versnelde afronding niet-gedupeerden' met warme overdracht naar gemeente |
| Urgentie financieel herstel | <ul style="list-style-type: none"> Criteria urgentie Urgentie en impact op proces |  n.v.t. | <ul style="list-style-type: none"> Gemeenten en UHT bepalen in u-toetsen gezamenlijk de criteria voor urgentie (oplossing 2.4 'urgentiebepaling financieel herstel') Urgentie is niet een apart gegeven om beschikbaar te maken, maar heeft impact op andere gegevens (zoals status eerste toets of integrale beoordeling) |
| Driegesprek | <ul style="list-style-type: none"> Contactgegevens UHT-medewerker |  | <ul style="list-style-type: none"> UHT heeft contactpersoon per gemeente, andersom nog niet (alleen algemeen) Gemeenten en UHT bepalen in u-toetsen hoe zij zorgen voor het plannen van het driegesprek en het delen van contactgegevens UHT/gemeente medewerkers (oplossing 2.1 'driegesprek') |
| Uitslag IB | <ul style="list-style-type: none"> Uitkomst (en beschikking) integrale beoordeling |  | <ul style="list-style-type: none"> Is beschikbaar te stellen |

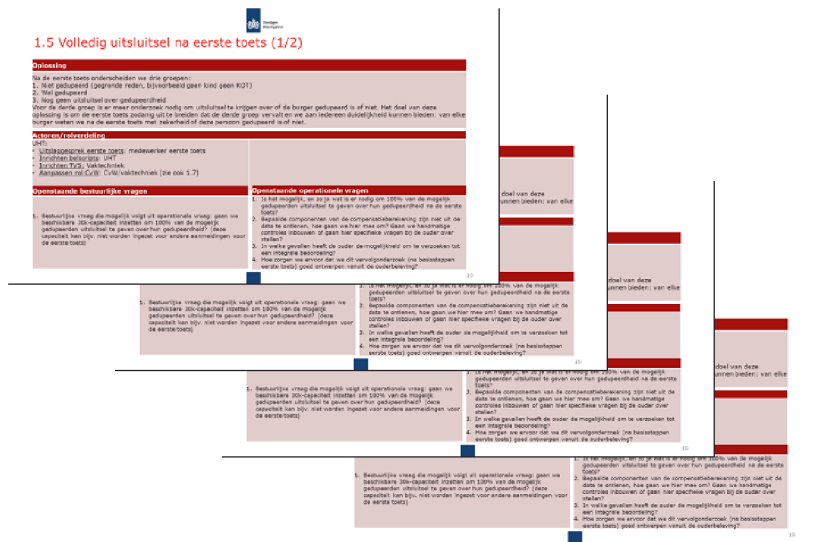
Noot 1: UHT kan alleen gegevens beschikbaar stellen die het zelf ook heeft. In sommige gevallen heeft UHT de gegevens niet, bijv. als ouder specifieke contactgegevens niet met UHT wil delen. UHT en gemeenten kijken in u-toetsen of andere werkinstructies tot betere gegevens kunnen leiden
 Noot 2: In de u-toets is het noodzakelijk een juridische grondslag te bepalen of creëren, de uitvoering verder uit te werken en de haalbaarheid daarvan te toetsen
 Bron: uitkomsten pressure cooker UHT / gemeenten, vrijdag 11 februari

-  Nu al gedeeld
-  Is beschikbaar, u-toets voor juridische en praktische invulling
-  Niet beschikbaar

Beslispunt 2: Kennisnemen van de uitgewerkte oplossingen tbv uitvoeringstoetsen

Deze uitwerking dient als **startpunt** voor uitvoeringstoetsen om uitvoerbaarheid en impact te bepalen – definitieve besluitvorming zal plaatsvinden op basis van uitkomsten uitvoeringstoetsen

'Fiches' geven uitgewerkte oplossingen weer



UHT en VNG hebben gezamenlijk fiches opgesteld, met input ouderbeleving

- Oplossingen zijn in het najaar 2021 opgehaald bij uitvoerders, stakeholders, ouders, etc.
- Voorgestelde set aan oplossingen bepaald tijdens herijkingdagen en bestuurlijke overleggen in november 2021
- Verdere uitwerking begin 2022 in gezamenlijk 'pressure cooker' van UHT en VNG. Regelmatige check met 'achterban': UHT-afdelingen, VNG-klankbordgroep en team Ouderbeleving

Volledige overzicht van oplossingsrichtingen in de 'bijlage – fiches oplossingsrichtingen herijking'

Beslispunt 3: Instemmen met het starten van uitvoeringstoetsen / impactanalyses voor de oplossingen in deze drie clusters (1, 2, 6)

Van uitgewerkte oplossingsrichtingen...

... naar gelijk oplopende uitvoeringstoetsen UHT en VNG in samenhang met ouderbeleving

Verdere uitwerking en verdieping van de oplossingen, zoals operationele samenwerking gemeenten en UHT. In uitwerking nemen we ook de verschillende groepen ouders mee die al in verschillende fasen van het herstelproces zitten

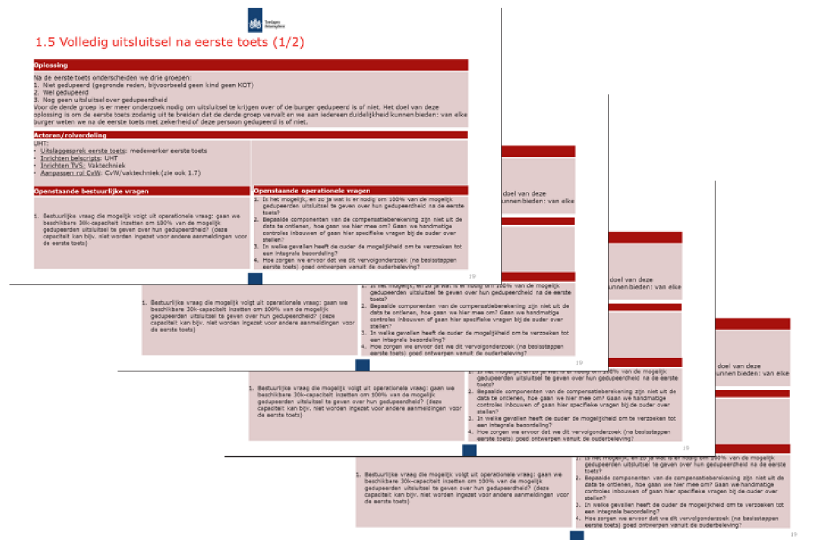
Verrichten van uitvoeringstoetsen / impactbepalingen volgens een iteratief proces waarin we oplossingen verder verfijnen om de kans op haalbaarheid te verhogen, en zorgen dat oplossingen invulling geven aan de ouderbehoefte

Uitwerken van 'service blueprint' ouderproces ('soll situatie')

Testen van oplossingen of die verbeteringen de gewenste ouderbeleving opleveren en tegelijkertijd praktisch uitvoerbaar zijn. Tests kunnen zijn experimenten, rollenspellen, of co-creatie sessies met oudervertegenwoordiging

Na afronden uitvoeringstoetsen: Opstellen gezamenlijke bestuurlijke besluitvorming op basis van uitvoerbaarheid, impact en consequenties voor de uitvoering en impact op ouderbeleving van oplossingsrichtingen

Na besluitvorming: Ontwerpen implementatieplan incl fasering/prioritering van oplossingen



Beslispunt 4: Instemmen met verdere detaillering en uitwerking van deze oplossingen in stuurgroep Rijk/VNG, def. besluitvorming in BO

Van uitgewerkte oplossingsrichtingen...

Opdrachtgeverschap stuurgroep Rijk/VNG

1.5 Volledig uitsluitel na eerste toets (1/2)

Oplossing

- Na de eerste toets en/of toetsfase, met de oplossing
- Wat gedurende operationele toets, bijvoorbeeld geen kind geen ICT?
- Wat gedurende?
- Wat gedurende?

Voor de derde groep is er meer onderzoek nodig om uit te maken of de huidige oplossing is of niet, met doel van deze oplossing is om de eerste toets zodanig uit te werken dat de derde groep vervuld is met een voldoende aantal deelnemers van elke burger, tenzij het na de eerste toets met andere toets of deze persoon geboden is of niet.

Operatieve bestuurlijke vragen

1. In het mogelijk, en de ja niet in mogelijk om 20% van de mogelijk gebodenen uit te sluiten van hun gebiedsrecht? (zie de eerste toets)
2. In het mogelijk, en de ja niet in mogelijk om 20% van de mogelijk gebodenen uit te sluiten van hun gebiedsrecht? (zie de eerste toets)
3. In het mogelijk, en de ja niet in mogelijk om 20% van de mogelijk gebodenen uit te sluiten van hun gebiedsrecht? (zie de eerste toets)
4. In het mogelijk, en de ja niet in mogelijk om 20% van de mogelijk gebodenen uit te sluiten van hun gebiedsrecht? (zie de eerste toets)

Operatieve operationele vragen

1. In het mogelijk, en de ja niet in mogelijk om 20% van de mogelijk gebodenen uit te sluiten van hun gebiedsrecht? (zie de eerste toets)
2. In het mogelijk, en de ja niet in mogelijk om 20% van de mogelijk gebodenen uit te sluiten van hun gebiedsrecht? (zie de eerste toets)
3. In het mogelijk, en de ja niet in mogelijk om 20% van de mogelijk gebodenen uit te sluiten van hun gebiedsrecht? (zie de eerste toets)
4. In het mogelijk, en de ja niet in mogelijk om 20% van de mogelijk gebodenen uit te sluiten van hun gebiedsrecht? (zie de eerste toets)

doel van deze uitwerking: van elke

doel van deze uitwerking: van elke

doel van deze uitwerking: van elke

Definitieve besluitvorming in bestuurlijk overleg

... naar gelijk oplopende uitvoeringstoetsen UHT en VNG in samenhang met ouderbeleving

Verdere uitwerking en verdieping van de oplossingen, zoals operationele samenwerking gemeenten en UHT. In uitwerking nemen we ook de verschillende groepen ouders mee die al in verschillende fasen van het herstelproces zitten

Verrichten van uitvoeringstoetsen / impactbepalingen volgens een iteratief proces waarin we oplossingen verder verfijnen om de kans op haalbaarheid te verhogen, en zorgen dat oplossingen invulling geven aan de ouderbehoefte

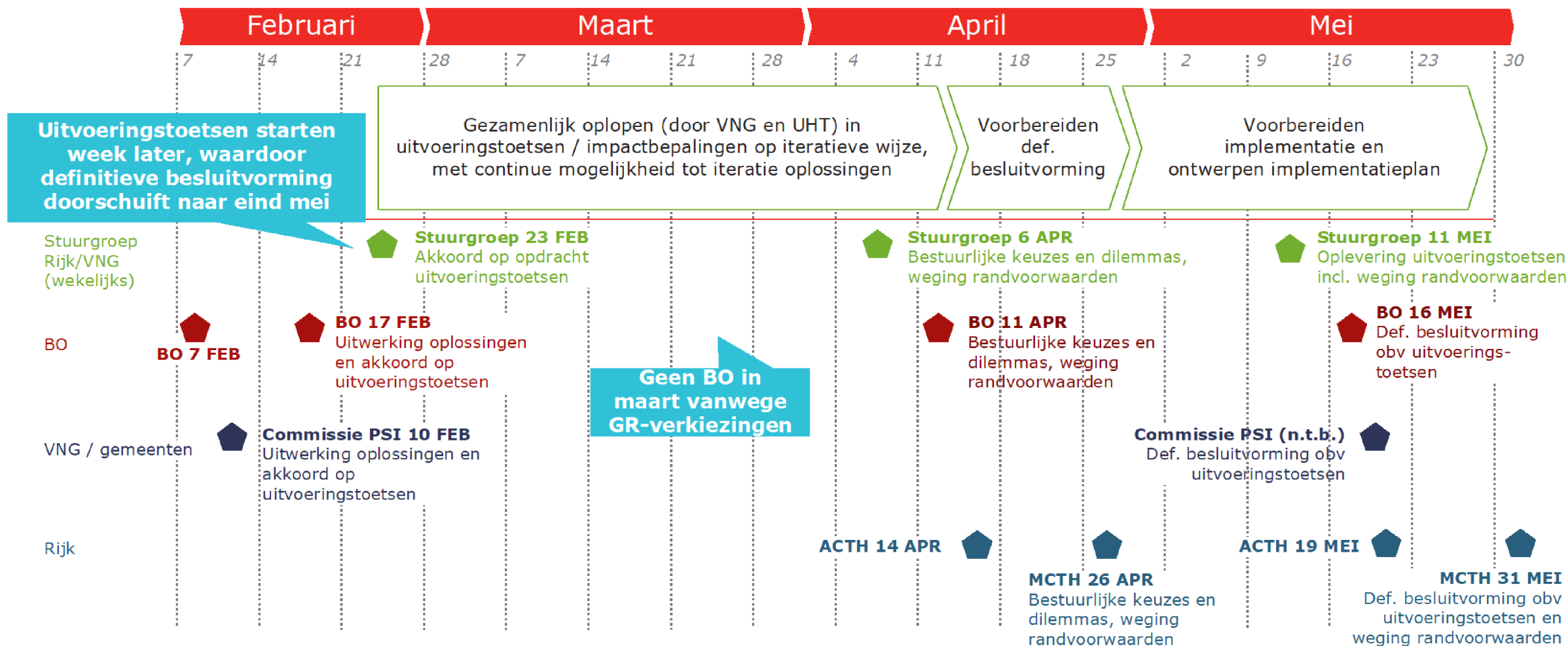
Uitwerken van 'service blueprint' ouderproces ('soll situatie')

Testen van oplossingen of die verbeteringen de gewenste ouderbeleving opleveren en tegelijkertijd praktisch uitvoerbaar zijn. Tests kunnen zijn experimenten, rollenspellen, of co-creatie sessies met oudervertegenwoordiging

Na afronden uitvoeringstoetsen: Opstellen gezamenlijke bestuurlijke besluitvorming op basis van uitvoerbaarheid, impact en consequenties voor de uitvoering en impact op ouderbeleving van oplossingsrichtingen

Na besluitvorming: Ontwerpen implementatieplan incl fasering/prioritering van oplossingen

Beslispunt 5: Kennismaken van de aangepaste planning voor uitvoeringstoetsen voor deze oplossingen





Toeslagen
Belastingdienst

**Bestuurlijk gesprek VNG - Rijk over hersteloperatie Toeslagen
17 februari 2022 16.30 – 17.30 uur**

Conceptverslag

Deelnemers Rijk:

Staatssecretaris Toeslagen & Douane FIN (VZ)

| |
|------------------|
| Persoonsgegevens |
|------------------|

Deelnemers VNG:

| |
|------------------|
| Persoonsgegevens |
|------------------|

1. Opening

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** opent de vergadering.

2. Herijking: Start Uitvoeringstoetsen

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** heet iedereen van harte welkom bij het vervolg op het BO van 7 februari jl. De afgelopen periode is er hard gewerkt om met betrekking tot de openstaande punten doelgroepenbepaling en gegevensuitwisseling een gezamenlijk vertrekpunt te kunnen bepalen om de uitvoeringstoetsen te starten. Het doel van het onderhavige BO is om te komen tot positieve besluitvorming ten aanzien van de voorliggende beslispunten voor doorgeleiding naar de MCTH.

Beslispunt: Doelgroep bepaling

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** nodigt de VNG uit om te reageren op het eerste voorliggende beslispunt doelgroep-bepaling.

De **VNG** geeft aan dat naar aanleiding van het BO van 7 februari de VNG behoefte had het punt doelgroep bepaling verder te duiden en te preciseren.

Het creëren van een versnelling voor alle mensen in het proces, niet alleen voor de nieuwe aanmeldingen, maar ook voor degenen die zich al in het proces bevinden. Het resultaat van de gezamenlijke uitwerking en precisering van afgelopen week heeft ertoe geleid dat doelgroep bepaling goed verankerd is in de beslispunten.

De **VNG** geeft aan akkoord te zijn met het voorliggende beslispunt doelgroep bepaling.

De mogelijkheid blijft in deze bestaan de uitkomsten van de uitvoeringstoets met betrekking tot doelgroep bepaling in gezamenlijkheid te bespreken.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** onderschrijft in deze het belang van de uitvoeringstoets en stelt vast dat er consensus is met betrekking tot het beslispunt doelgroep bepaling.

Beslispunt: Gegevensuitwisseling

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** geeft aan te begrijpen dat dit punt cruciaal is voor de gemeenten om ook echt hun rol waar te kunnen maken ten opzichte van de gedupeerden.

Uit de uitvoeringstoetsen zal ook blijken hoe, en op welk moment, deze gegevensuitwisseling met de gemeenten kan plaatsvinden.

De **VNG** geeft aan dat de gegevensuitwisseling voor de achterban randvoorwaardelijk is. Het is de afgelopen periode frustrerend geweest voor gemeenten om niet tijdig of volledig te kunnen

beschikken over de noodzakelijk informatie om gedupeerden te kunnen helpen. De VNG onderschrijft het belang om als één overheid, Rijk en Gemeenten, de burger tegemoet te treden. De **VNG** geeft aan dat in het voorliggende beslispunt gegevensuitwisseling met betrekking tot de uitvoeringstoets goed is uitgewerkt en geborgd. Waarbij ook het creëren van een work around behoort tot een van mogelijkheden die in ieder geval in de uitvoeringstoetsen meegenomen kan worden.

Daarnaast realiseert de VNG zich dat gegevensuitwisseling complex is, en dat er uit de uitvoeringstoetsen nog punten naar voren kunnen komen die we in gezamenlijkheid moeten adresseren.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** onderschrijft in deze het belang van het wettelijke traject met betrekking tot gegevensuitwisseling en onderkent ook dat het tijdspad in deze niet geheel passend is. In de uitvoeringstoetsen is meegenomen of er voorafgaand aan de in werking treding van de wet herstel Kinderopvang, te toetsen of er een tijdelijke oplossing mogelijk is om gegevenstuitwisseling te faciliteren. De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** geeft aan in gezamenlijkheid tot een werkbare oplossing te willen komen met de UHT en gemeenten.

vult aan dat er gesprekken met de APG plaatvinden met betrekking tot het dossier Herstel Toeslagen.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** stelt vast dat er consensus is met betrekking tot het beslispunt gegevensuitwisseling.

Overige beslispunten

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** stelt vast dat er consensus is met betrekking tot de overige beslispunten. De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** geeft aan dat de planning met betrekking tot de uitvoeringstoetsen is aangepast onder andere om de VNG tegemoet te treden in verband met de gemeenteraadsverkiezingen op 16 maart.

De **VNG** geeft aan dat er, ondanks de gemeenteraadsverkiezingen, ambtelijke continuïteit is en er gewoon wordt doorgewerkt aan de uitvoeringstoetsen.

bevestigt dat er ambtelijk doorgewerkt wordt met betrekking tot de uitvoeringstoetsen. vult aan dat het BO van 14 maart komt te vervallen in verband met de gemeenteraadsverkiezingen. Het BO van 11 april is het moment om, mochten zich bestuurlijk dilemma's voordoen met betrekking tot de uitvoeringstoetsen, deze te kunnen bespreken en tussentijds te kunnen bijsturen.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** benadrukt dat mochten zich binnen de uitvoeringstoetsen bestuurlijk dilemma's voordoen, deze ook voor het BO 11 april geadresseerd kunnen worden.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** concludeert dat alle voorliggende beslispunten zijn vastgesteld en worden doorgeleid naar de MCTH.

3. Afsluiting

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** bedankt alle aanwezigen en sluit de vergadering.

Bestuursdocument bestuurslijjk overleg VNG / Rijk, 17 februari 2022

Context

Dit document is een bestuursdocument voor het bestuurslijjk overleg van donderdag 17 februari 2022 tussen de staatssecretaris Toeslagen en Douane en bestuurders van de VNG over de herstelmaatste Kinderopvang subsidie met name over de herijking. Dit is een vervolg op het bestuurslijjk overleg van 7 februari 2022 en de bestuurslijke overleggen van 8 en 22 november 2021.

De conclusies van het BO van maandag 7 februari waren:

- Bestuurders herkennen zich in de uitwerking van de oplossingsrichtingen en de rolverdeling tussen Rijksoverheid (UHT) en gemeenten
- De VNG wil voordat de uitvoeringstoetsen starten meer zekerheid dat de door de VNG gestelde randvoorwaarden gehonoreerd worden, namelijk op
 - o Gegevensdeling met gemeenten (op casusniveau) ijm uitvoering van oplossingen zoals 3 gesprek of aanspreekpunt
 - o Uitegropen bepaling voor de oplossingen van de herijking en de bevestiging dat de oplossingen van de herijking betrekking hebben op alle burgers die zich gerecht hebben als gedupeerde, en niet alleen op nieuwe instroom
- Rijk en VNG hebben afgesproken om een extra bestuurslijjk overleg te houden op donderdag 17 februari met de staatssecretaris Toeslagen & Douane en wethouders namens de VNG over deze twee randvoorwaarden

Dit stuk bevat de beslisapunten met betrekking tot de randvoorwaarden vanuit de VNG alsmede met betrekking tot de formele start van de uitvoeringsoetsen.

Leeswijzer:

- 'Besliscocument bestuurslijjk overleg 17 februari' (dit document): bevat de context van het bestuurslijke overleg en de gevraagde besluiten van het bestuurslijjk overleg
- 'Toelichting beslisapunt BO herijking': bevat toelichting voor de beslisapunten en de bestuurslijke waging die daaraan ten grondslag ligt
- 'Bijlage - Fiches oplossingsrichtingen herijking': bevat de detail uitwerking van de oplossingsrichtingen. Het is niet noodzakelijk dat u dit document integraal doornemt.

Gevraagde besluiten aan het BO:

1. Kennisnemen van de uitwerking van de randvoorwaarden vanuit de VNG, op
 - a) Uitegropen bepaling: Welke oplossingen van toepassing zijn op welke groepen burgers, b) formele start van de uitvoering voor een burger b) in het (financieel) hersteltoets b) of een burger wel/niet erkend gedupeerd is op basis van de eerste toets of integrale toedeling en c) de specifieke situatie en behoefte van de burger en de mate waar in een burger hulp nodig heeft. Voor de doelgroepen die we kunnen onderscheiden op basis van (a), hebben we in de toelichting op deze beslisapunten uitgewerkt welke oplossing er van toepassing zijn. Alle gedupeerden in de verschillende groepen zullen een aanbod krijgen voor een oplossing maar deze beschreven is in de toelichting.
 - d) Gegevensdeling: UHT is bereid de gegevens waar UHT beschikking over heeft en die voor gemeenten noodzakelijk zijn om als aanspreekpunt in het herstelproces te fungeren, beschikbaar te maken voor gemeenten. In de uitvoeringstoetsen bijstellen gemeenten en UHT gezamenlijk welke aanvullende gegevens beschikbaar gemaakt moeten worden, naast het overzicht dat is opgesteld in de toelichting, en op welke wijze het beschikbaar maken van alle benodigde gegevens zorgvuldig en proportioneel kan gebeuren. Het Rijk / Min Fin spannen zich hierbij maximaal in om,

indien het wettelijk kader niet voor afronding uitvoeringstoets ingericht is, een workround te realiseren.

2. Kennis te nemen van de uitgewerkte oplossingsrichtingen van drie clusters van de herijking, waarvan ook de inkerndring toezing gemeente en IHT uitgewerkt is
 - De volledige set met uitgewerkte oplossingsrichtingen vindt u in het document "Bilago - fiches oplossingsrichtingen herijking"
3. In te stemmen met het starten van uitvoeringstoetsen op deze oplossingsrichtingen van de herijking, met in acht neming van de besluiten van het BO van 7 februari
4. In te stemmen met verdere detaillering en uitwerking van deze oplossingen in de stuurgroep Rijk/VNG en definitieve besluitvorming in BO
5. Kennis te nemen van de aangepaste planning voor de uitvoeringstoetsen voor deze oplossingen, met als opmerkingen:
 - Het BO van 14 maart gaat niet door vanwege de gemeenteraadsverkiezingen in die week
 - Uitvoeringstoetsen starten een week later dan in de oorspronkelijke planning, wat door definitieve besluitvorming door de Rijk/VNG is afgeleid



Toeslagen
Ministerie van Financiën

Toelichting besispunten – oplossingsrichtingen herijking

Bestuurlijk Overleg Rijk/VNG
17 februari 2022



Context van dit document

Dit document is onderdeel van het bestuurlijk overleg van 17 februari 2022 tussen de staatssecretaris Toeslagen en Douane en bestuurders van de VNG over de hersteloperatie Kinderopvangtoeslag. Dit is een vervolg op het bestuurlijk overleg van 7 februari 2022 en de bestuurlijke overleggingen van 8 en 22 november 2021.

Dit stuk bevat de beslispunten voor de randvoorwaarden vanuit de VNG alsmede voor de formele start van de uitvoeringstoetsen.

De stukken voor dat bestuurlijk overleg bestaan uit

- 'Beslisdocument bestuurlijk overleg 17 februari': bevat de context van het bestuurlijke overleg en de gevraagde besluiten van het bestuurlijk overleg
- 'Toelichting beslispunten BO herijking' (dit document): bevat toelichting voor de beslispunten en de bestuurlijke weging die daaraan ten grondslag ligt
- 'Bijlage – fiches oplossingsrichtingen herijking': bevat de detail uitwerking van de oplossingsrichtingen. Het is niet noodzakelijk dat u dit document integraal doorneemt. Voor zover hier naar mening van het herijkingsteam bestuurlijke weging / besluitvorming op nodig is, zijn die punten verwerkt in het beslisdocument en in het document 'Toelichting beslispunten – oplossingsrichtingen herijking' dat op het BC van 7 februari is besproken. Wij sturen deze bijlage mee omdat wij u wel vragen om in te stemmen met het starten van uitvoeringstoetsen op basis van de uitwerking van deze oplossingsrichtingen. Dit is vooral om te zorgen dat de opdracht voor het doen van 'gelijk lopende' uitvoeringstoetsen bij VNG en UHT op basis van dezelfde oplossingsrichtingen is. In de uitvoeringstoetsen zullen we ook verder uitwerken hoe we omgaan met de verschillende groepen ouders die al in verschillende fasen van het herstelproces zitten.

Welke herijkingso oplossingen van toepassing zijn op een burger, is afhankelijk van drie dingen – focus BO ligt op fase in herstelproces

Belangrijkste focus vandaag



Fase in het (financieel) herstelproces

- Een grote groep melders heeft al een deel van het herstelproces doorlopen op moment van implementatie van deze oplossingen
- Oplossingen die betrekking hebben op fases die de burger nog moet doorlopen, zijn in ieder geval van toepassing
- Daarnaast zijn er oplossingen die betrekking hebben op fases in het herstelproces die de gedupeerde al heeft doorlopen, maar die we met terugwerkende kracht toepassen ("rework")

Omvang van doelgroep voor "rework" moet in verhouding zijn met de beschikbaar te maken capaciteit in de uitvoering, te bepalen in u-toetsen



Status gedupeerde

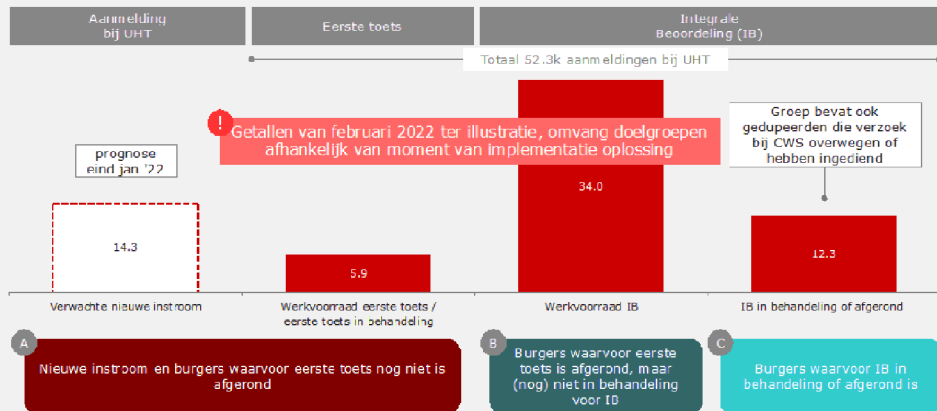
- We onderscheiden na de eerste toets drie groepen: erkend gedupeerden, niet-gedupeerden en burgers waarbij de eerste toets nog geen duidelijkheid biedt
- Op deze drie groepen zijn verschillende herijkingso oplossingen van toepassing



Specifieke situatie en behoefte gedupeerde

- We willen het herstelproces voor ouders persoonlijker te maken en differentiëren tussen verschillende situaties van ouders
- Daarom is het bij veel oplossingen afhankelijk van de toegevoegde waarde en de behoefte of specifieke situatie van de gedupeerde of die oplossing van toepassing is

We hebben de totale populatie aanmelders verdeeld in drie groepen op basis van fase in het financieel herstelproces



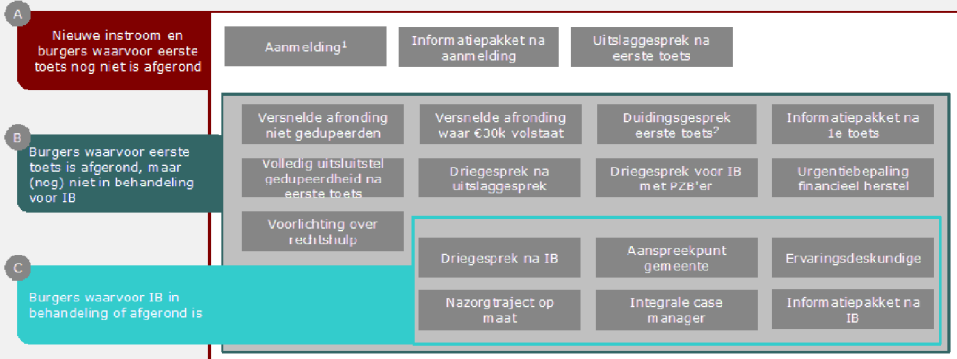
Bron: Statusrapportage UHT, peildatum 10 februari 2022

8

Voor elke groep hebben we hoogover gedefinieerd welke oplossingen van toepassing zijn

Verdere differentiatie tussen subdoelgroepen op basis van gedupeerdheid en persoonlijke situatie van de burger

Op doelgroep A zijn alle oplossingen van toepassing, op doelgroep B een subset daarvan, en op doelgroep C weer een subset daarvan



1. Alleen van toepassing op nieuwe instroom; 2. Alternatief voor uitslaggesprek eerste toets voor burgers die al zijn geïnformeerd over de uitslag, maar nog geen uitleg / duiding hebben gehad

UHT is bereid om gegevens beschikbaar te maken die voor gemeenten noodzakelijk zijn om als aanspreekpunt in herstelproces te fungeren

Goede samenwerking tussen UHT en gemeenten is essentieel om burgers te ondersteunen. Gemeenten hebben aangegeven hiervoor actuele gegevens nodig te hebben over NAW, contactgegevens, status / planning in het (financiële) herstelproces, wie wel/nieturgentie, uitkomsten (beschikking) eerste toets, uitkomsten (beschikking) IB, etc.

! UHT is bereid de gegevens waar UHT beschikking over heeft, en die voor gemeenten noodzakelijk zijn om als aanspreekpunt in het herstelproces te fungeren, beschikbaar te maken voor gemeenten.

! Er wordt op dit moment gewerkt aan een **juridische grondslag om deze gegevens te kunnen delen**. Deze wordt getoetst in een DPIA en verder afgestemd met de AP en bureau FG.

In de **uitvoeringstoetsen** bepalen gemeenten en UHT gezamenlijk welke gegevens beschikbaar gemaakt moeten worden, en **op welke wijze dit zorgvuldig en proportioneel kan gebeuren**. Dit gaat in ieder geval over gegevensdeling van UHT naar gemeenten, daarnaast kijken we of en welke gegevensdeling van gemeenten naar UHT nodig is. Voor gemeenten zijn er meerdere mogelijke oplossingen denkbaar waarmee UHT de gegevens met gemeenten kan delen, bijvoorbeeld een gemeentelijk viewer/portal en/of een (telefonisch) servicepunt specifiek voor gemeenten. In de uitvoeringstoetsen gaan we verder invulling geven aan de manier waarop UHT en gemeenten gegevens delen en de haalbaarheid daarvan toetsen.

Naast gegevensdeling vragen gemeenten UHT om duidelijke communicatie over hoe het (financieel) herstelproces eruit ziet (bijv. waarop getoetst wordt, welke schadecomponenten worden meegenomen) zowel richting gemeenten als richting burgers. In het duster 'Operationele samenwerking UHT en gemeenten' gaan UHT en de VNG de onderlinge samenwerking in gezamenlijkheid verder vormgeven en uitdiepen, waaronder de onderlinge rolverdeling en wie wanneer welke communicatie naar burgers doet. UHT en de gemeenten hebben de intentie om in de toekomst nieuwe gegevens die de gemeentelijke rol als aanspreekpunt in het herstelproces ondersteunen met elkaar te delen.



Noodzakelijke gegevens voor gemeentelijke rol zijn beschikbaar te maken; in uitvoeringstoetsen bepalen we hoe (1/2)






| Stap in herstelproces / oplossing herijking | Benodigde informatie gemeente voor taak | Beschikbaarheid ¹ | Toelichting |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Status in financieel herstel proces | <ul style="list-style-type: none"> Status en voortgang van een ouder in het (financieel) herstelproces | | <ul style="list-style-type: none"> Is beschikbaar te stellen voor de onderdelen die UHT uitvoert UHT heeft op dit moment beperkt actuele statusinformatie als een ouder bij een van de commissies is (bijv bezwaar, CWS). UHT en commissie werken aan verbeteren van die informatiepositie |
| Aanmelding als gedupeerde | <ul style="list-style-type: none"> BSN NAW, contactgegevens Transparantie proces financieel herstel | | <ul style="list-style-type: none"> Nu al gedeeld Is beschikbaar te stellen, al heeft UHT niet altijd zelf deze gegevens (bijv. niet als ouder telefoonnummer of mailadres niet wil delen). UHT en gemeenten kijken in u-toetsen of andere werkinstructies tot betere gegevens kunnen leiden UHT onderzoekt in u-toetsen informatiepakket om proces voor financieel herstel transparant te maken (oplossing 1.6 'Fysieke informatiepakketten over herstelproces') |
| Uitslag eerste toets | <ul style="list-style-type: none"> Uitslaggesprek gevoerd ja/nee Uitkomst (en evt beschikking) eerste toets, ind. toelichting | | <ul style="list-style-type: none"> Is beschikbaar te stellen Is beschikbaar te stellen. In huidige proces zit een paar dagen tijd tussen uitslaggesprek eerste toets en verzending beschikking |

Not 1: UHT kan alleen gegevens beschikbaar stellen die het zelf ook heeft. In sommige gevallen heeft UHT de gegevens niet, bijv. als ouder specifieke contactgegevens niet met UHT wil delen. UHT en gemeenten kijken in u-toetsen of andere werkinstructies tot betere gegevens kunnen leiden
 Not 2: In de u-toets is het noodzakelijk een juridische grondslag te hebben of omzake, de uitvoering verder uit te werken en de haalbaarheid daarvan te toetsen
 Bron: uitkomsten pressure cooker UHT / gemeenten, vrijdag 11 februari

- Nu al gedeeld
- Is beschikbaar, u-toets voor juridische en praktische invulling
- Niet beschikbaar



Noodzakelijke gegevens voor gemeentelijke rol zijn beschikbaar te maken; in uitvoeringstoetsen bepalen we hoe (2/2)

| Oplossingsrichting herijking / taak gemeente in herstel | Benodigde informatie gemeente voor taak | Beschikbaarheid ¹ | Toelichting |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niet KOT-gedupeerd, wel behoefte hulp | <ul style="list-style-type: none"> Contactgegevens burger Hulpbehoefte niet-gedupeerden |   | <ul style="list-style-type: none"> Gegevens niet-gedupeerden al gedeeld via portal, wel aantal weken na eerste toets Gemeenten en UHT zullen in u-toetsen bepalen of dit proces gezamenlijk beter kan. Onderdeel van oplossing 1.4 'versnelde afronding niet-gedupeerden' met warme overdracht naar gemeente |
| Urgentie financieel herstel | <ul style="list-style-type: none"> Criteria urgentie Urgentie en impact op proces |  n.v.t. | <ul style="list-style-type: none"> Gemeenten en UHT bepalen in u-toetsen gezamenlijk de criteria voor urgentie (oplossing 2.4 'urgentiebepaling financieel herstel') Urgentie is niet een apart gegeven om beschikbaar te maken, maar heeft impact op andere gegevens (zoals status eerste toets of integrale beoordeling) |
| Driegesprek | <ul style="list-style-type: none"> Contactgegevens UHT-medewerker |  | <ul style="list-style-type: none"> UHT heeft contactpersoon per gemeente, andersom nog niet (alleen algemeen) Gemeenten en UHT bepalen in u-toetsen hoe zij zorgen voor het plannen van het driegesprek en het delen van contactgegevens UHT/gemeente medewerkers (oplossing 2.1 'driegesprek') |
| Uitslag IB | <ul style="list-style-type: none"> Uitkomst (en beschikking) integrale beoordeling |  | <ul style="list-style-type: none"> Is beschikbaar te stellen |

¹Not 1: UHT kan alleen gegevens beschikbaar stellen die het zelf ook heeft. In sommige gevallen heeft UHT de gegevens niet, b.v. als ouder specifieke contactgegevens niet met UHT wil delen. UHT en gemeenten kijken in u-toetsen of andere werkdrestructies tot betere gegevens kunnen leiden.
 Not 2: In de u-toetsen is het noodzakelijk een juridische grondslag te hebben of criteria, die uitvoering verder uit te werken en de haalbaarheid daarvan te toetsen.
 Bron: uitkomsten pressure cooker UHT / gemeenten, vrijdag 11 februari



Nu al gedeeld



Is beschikbaar, u-toets voor juridische en praktische invulling

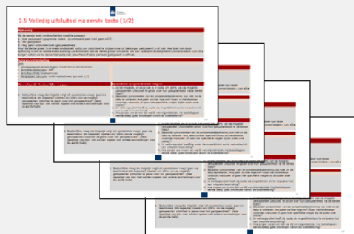


Niet beschikbaar

Beslispunt 2: Kennisnemen van de uitgewerkte oplossingen tbv uitvoeringstoetsen

Deze uitwerking dient als **startpunt** voor uitvoeringstoetsen om uitvoerbaarheid en impact te bepalen – definitieve besluitvorming zal plaatsvinden op basis van uitkomsten uitvoeringstoetsen

'Fiches' geven uitgewerkte oplossingen weer



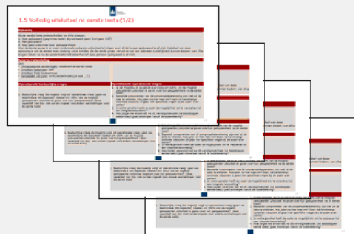
Volledige overzicht van oplossingsrichtingen in de 'bijlage – fiches oplossingsrichtingen herijking'

UHT en VNG hebben gezamenlijk fiches opgesteld, met input ouderbeleving

- Oplossingen zijn in het najaar 2021 opgehaald bij uitvoerders, stakeholders, ouders, etc.
- Voorgestelde set aan oplossingen bepaald tijdens herijkingsdagen en bestuurlijke overleggen in november 2021
- Verdere uitwerking begin 2022 in gezamenlijk 'pressure cooker' van UHT en VNG. Regelmatige check met 'achterban': UHT-afdelingen, VNG-klankbordgroep en team Ouderbeleving

Beslispunt 3: Instemmen met het starten van uitvoeringstoetsen / impactanalyses voor de oplossingen in deze drie clusters (1, 2, 6)

Van uitgewerkte oplossingsrichtingen...



... naar gelijk oplopende uitvoeringstoetsen UHT en VNG in samenhang met ouderbeleving

Verdere uitwerking en verdieping van de oplossingen, zoals operationele samenwerking gemeenten en UHT. In uitwerking nemen we ook de verschillende groepen ouders mee die al in verschillende fasen van het herstelproces zitten

Verrichten van uitvoeringstoetsen / impactbepalingen volgens een iteratief proces waarin we oplossingen verder verfijnen om de kans op haalbaarheid te verhogen, en zorgen dat oplossingen invulling geven aan de ouderbehoefte

Uitwerken van 'service blueprint' ouderproces ('soll situatie')

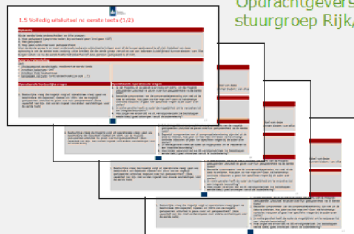
Testen van oplossingen of die verbeteringen de gewenste ouderbeleving opleveren en tegelijkertijd praktisch uitvoerbaar zijn. Tests kunnen zijn experimenteren, rollenspellen, of co-creatie sessies met oudervertegenwoordiging

Na afronden uitvoeringstoetsen: Opstellen gezamenlijke bestuurlijke besluitvorming op basis van uitvoerbaarheid, impact en consequenties voor de uitvoering en impact op ouderbeleving van oplossingsrichtingen

Na besluitvorming: Ontwerpen implementatieplan ind fasering/prioritering van oplossingen

Beslispunt 4: Instemmen met verdere detaillering en uitwerking van deze oplossingen in stuurgroep Rijk/VNG, def. besluitvorming in BO

Van uitgewerkte oplossingsrichtingen...



Oprichtingsgeverschap
stuurgroep Rijk/VNG

Definitieve
besluitvorming in
bestuurlijk overleg

... naar gelijk oplopende uitvoeringstoetsen UHT en VNG in samenhang met ouderbeleving

Verdere uitwerking en verdieping van de oplossingen, zoals operationele samenwerking gemeenten en UHT. In uitwerking nemen we ook de verschillende groepen ouders mee die al in verschillende fasen van het herstelproces zitten

Verrichten van uitvoeringstoetsen / impactbepalingen volgens een iteratief proces waarin we oplossingen verder verfijnen om de kans op haalbaarheid te verhogen, en zorgen dat oplossingen invulling geven aan de ouderbehoefte

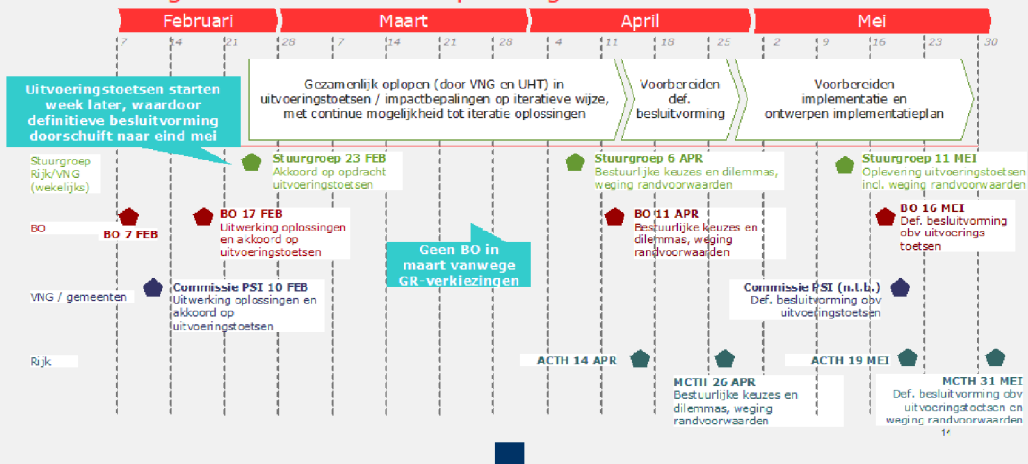
Uitwerken van 'service blueprint' ouderproces ('soll situatie')

Testen van oplossingen of die verbeteringen de gewenste ouderbeleving opleveren en tegelijkertijd praktisch uitvoerbaar zijn. Tests kunnen zijn experimenten, rollenspellen, of co-creatie sessies met oudervertegenwoordiging

Na afronden uitvoeringstoetsen: Opstellen gezamenlijke bestuurlijke besluitvorming op basis van uitvoerbaarheid, impact en consequenties voor de uitvoering en impact op ouderbeleving van oplossingsrichtingen

Na besluitvorming: Ontwerpen implementatieplan ind faserings/prioritering van oplossingen

Beslispunt 5: Kennisnemen van de aangepaste planning voor uitvoeringstoetsen voor deze oplossingen





Toeslagen
Ministerie van
Financiën

Bestuursdocument bestuurlijk overleg VNG / Rijk, 17 februari 2022

Context

Dit document is een bestuursdocument voor het bestuurlijk overleg van donderdag 17 februari 2022 tussen de staatssecretaris Toeslagen en Douane en bestuurders van de VNG over de hersteloperatie Kinderopvangtoeslag, met name over de herijking. Dit is een vervolg op het bestuurlijk overleg van 7 februari 2022 en de bestuurlijke overleggen van 8 en 22 november 2021.

De conclusies van het BO van maandag 7 februari waren:

- * Bestuurders herkennen zich in de uitwerking van de oplossingsrichtingen en de rolverdeling tussen Rijksoverheid (UHT) en gemeenten.
- * De VNG wil voordat de uitvoeringstoetsen starten meer zekerheid dat de door de VNG gestelde randvoorwaarden gehonoreerd worden, namelijk op:
 - o Gegevensdeling met gemeenten (op casusniveau) i.m.v. uitvoering van oplossingen zoals 3-gesprek of aanspreekpunt
 - o Uiteenloopenbepaling voor de oplossingen van de herijking en de bevestiging dat de oplossingen van de herijking betrekking hebben op alle burgers die zich gerechtigd hebben als gedupeerde, en niet alleen op nieuwe instroom
- * Rijk en VNG hebben afgesproken om een extra bestuurlijk overleg te houden op donderdag 17 februari met de staatssecretaris Toeslagen en Douane en wethouders namens de VNG over deze twee randvoorwaarden.

Dit stuk bevat de beslispunten met betrekking tot de randvoorwaarden vanuit de VNG alsmede met betrekking tot de formele start van de uitvoeringsopties.

Leeswijzer:

- * 'Besliscocum ernt bestuurlijk overleg 17 februari' (dit document): bevat de context van het bestuurlijke overleg en de gevraagde besluiten van het bestuurlijk overleg
- * 'Toelichting beslispunt en BO herijking': bevat toelichting voor de beslispunten en de bestuurlijke waging die daaraan ten grondslag ligt
- * 'Bilaga-fiches oplossingsrichtingen herijking': bevat de detailuitwerking van de oplossingsrichtingen. Het is niet noodzakelijk dat u dit document integraal doorneemt.

Gevraagde besluiten van het BO:

1. Kennis te nemen van de uitwerking van de randvoorwaarden vanuit de VNG, op:
 - 3) De eigen openbepaling: Welke oplossingen van toebestelling zijn op uitreke groepen toegestaan, bijvoorbeeld van alle huizen voor een burger in zijn huis (financieel herstellend), of een burger die niet erkend gedupeerd is op basis van de eerste toets of integrale beoordeling en c) de specifieke situatie en behoefte van de burger en de mate waarin een burger hulp nodig heeft. Voor de doelgroepen die we kunnen onderscheiden op basis van (a), hebben we in de toelichting op deze beslispunten uitgewerkt welke oplossingen van toepassing zijn.
 - 4) Gegevensdeling: UHT is het niet de gegevensruimte UHT herbijking nuur heeft en die voor gemeenten noodzakelijk zijn om als aanspreekpunt in het herstelproces te fungeren, beschikbaar te maken voor gemeenten, in de uitvoeringstoetsen bepaalde gemeenten en UHT gezamenlijk welke gegevens beschikbaar gemaakt moeten worden, en op welke wijze dit zorgvuldig en proportioneel kan gebeuren.
2. Kennis te nemen van de uitgewerkte oplossingsrichtingen van drie discussies van de herijking, waarin o.a. de rolverdeling tussen gemeente en UHT uitgewerkt is.
 - * De volledige set met uitgewerkte oplossingsrichtingen vindt u in het document 'Bilaga-fiches oplossingsrichtingen herijking'

3. In te stemmen met het starten van uitvoeringstoetsen op deze oplossingsrichtingen van de herijking, met in acht neming van de besluiten van het BO van 7 februari
4. In te stemmen met verdere detaillering en uitwerking van deze oplossingen in de stuurgroep Rijk/VNG en definitieve besluitvorming in RO
5. Kennis te nemen van de aangepaste planning voor de Uitvoeringstoetsen voor deze oplossingen, met als optielijst:
 - Het BO van 14 maart gaat niet door vanwege de zamen te raadsvierkiesingen in die week
 - Uitvoeringstoetsen starten een week later dan in de oorspronkelijke planning, waar door definitieve besluitvorming doorschijft naar eind mei

2. Herijking: verzoek uitvoeringstoetsen

Context en voorstel

- Op 7 februari heeft het Bestuurlijk overleg KOT plaatsgevonden. Doel van het bestuurlijk overleg was om akkoord te krijgen op het starten van de uitvoeringstoetsen / impactbepalingen voor oplossingen die in bijgevoegd beslispuntennota zijn opgenomen. Het gaat specifiek om de oplossingen die betrekking hebben op het (bestaande) herstelproces UHT en gemeenten.
- De VNG heeft in het BO aangegeven graag een grotere verantwoordelijkheid te nemen. De VNG wil voordat de uitvoeringstoetsen starten meer zekerheid dat de door de VNG gestelde randvoorwaarden gehonoreerd worden, namelijk op:
 - Gegevensdeling met gemeenten (op casusniveau) in verband met uitvoering van oplossingen zoals het driegesprek of aanspreekpunt
 - Doelgroepenbepaling voor de oplossingen van de herijking en de bevestiging dat de oplossingen van de herijking betrekking hebben op alle burgers die zich gemeld hebben als gedupeerde, en niet alleen op nieuwe instroom
- Op 17 februari heeft een aanvullend BO in 'petit oomité' plaatsgevonden waarin de inhoudelijke uitwerking van deze randvoorwaarden is besproken en waarin is ingestemd met alle beslispunten in de bijgevoegde beslisnotitie, waaronder akkoord op het starten van de uitvoeringstoetsen.
- De besluiten die door het BO Rijk/VNG zijn genomen op 7 en 17 februari worden met bijgevoegde beslispuntennota aan de MCTH voorgelegd. De MCTH wordt gevraagd formeel akkoord te geven op het starten van de uitvoeringstoetsen op basis van de uitwerking van de oplossingen in de bijlagen bij het beslisdocument. Daarna kan de VNG op korte termijn starten met de uitvoeringstoetsen / impactbepalingen (zie ook planning). UHT is al gestart met de uitvoeringstoetsen.
- De volgende stukken die ten grondslag liggen aan de besluiten van het BO zijn ter kennisname als bijlage toegevoegd:
 - Beslisdocument en toelichting BO 7 februari
 - Beslisdocument en toelichting BO 17 februari
 - Oplossingen herijking in fiches

Gevraagd van MCTH

- De leden van de MCTH worden verzocht de besluiten van het BO Rijk/VNG, zoals opgenomen in bijgaande beslispuntennota, te bekrachtigen.
- De MCTH wordt gevraagd in te stemmen met het starten van de uitvoeringstoetsen voor oplossingen die de bijlagen zijn opgenomen



TER BESLISSING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Bureau DG

Persoonsgegevens

nota

Aanbieding stukken MCTH 22 februari

Datum

17 februari 2022

Notanummer

2022-0000050896

Bijlagen

1. Aanbiedingsformulier
2. Oplegger en beslispuutennota MCTH
3. Bijlage 1 TKN beslispuuten en toelichting BO 7 februari
4. Bijlage 2 TKN beslispuuten en toelichting BO 17 februari
5. Bijlage 3 TKN oplossingen herijking in fiches

Aanleiding

Op dinsdag 22 februari vindt de Ministeriele Commissie Toeslagen Herstel (MCTH) plaats. De Ambtelijke Commissie Toeslagen Herstel (ACTH) heeft woensdag 16 februari 2022 de agenda en stukken voor de MCTH vastgesteld.

De agenda ziet er als volgt uit:

1. Opening en mededelingen

Ter beslissing

2. Herijking verzoek uitvoeringstoetsen
3. Programma uithuisplaatsingen bij gedupeerden KOT
4. Rondvraag

De stukken voor agendapunt 2 worden door u aangeboden aan de leden van de MCTH. De stukken hiervoor zijn bijgevoegd. Het gaat om een MR-aanbiedingsformulier en een oplegger met beslispuutennota met de besluiten die aan het BO zijn voorgelegd en de uitkomsten van het BO, waarvan de MCTH wordt gevraagd deze te bekrachtigen. Bovendien zijn de onderliggende stukken die naar de BO's van 7 en 17 februari gestuurd zijn als bijlagen ter kennisname toegevoegd. Deze documenten moeten uiterlijk vrijdag 18 februari worden verstuurd aan de MCTH-leden.

De stukken voor agendapunt 3 worden door de minister voor Rechtsbescherming aangeboden.

Gevraagd besluit aan de staatssecretaris Toeslagen en Douane

- Gaat u akkoord met het versturen van bijgaand aanbiedingsformulier en onderliggende stukken naar de leden van het MCTH?
- Als u akkoord gaat, is het verzoek om bijgaand aanbiedingsformulier te ondertekenen.

**TER BESLISSING**

Aan

de Ministeriële Commissie Toeslagen Herstel (MCTH)

Bureau DG

persoonsgegevens

nota

Beslispuntennota herijking verzoek uitvoeringstoetsen

Datum

17 februari 2022

Notanummer**Bijlagen**

1. Bijlage 1 TKN, Beslispunten en toelichting BO 7 februari
2. Bijlage 2 TKN, Beslispunten en toelichting BO 17 februari
3. Bijlage 3 TKN, oplossingen herijking in fiches

Aanleiding

Op 7 februari en 17 februari hebben twee Bestuurlijke Overleggen plaatsgevonden. In de BO's zijn meerdere besluiten genomen ten aanzien van de start van de uitvoeringstoetsen in het kader van de herijking. De leden van de MCTH worden dinsdagochtend 22 februari verzocht om onderstaande besluiten van het BO Rijk/VNG te bekrachtigen. De achterliggende stukken die ten grondslag liggen aan de besluiten van de BO's treft u in de bijlage aan ter kennisname.

In onderstaande tabel treft u de aan het BO van 7 en 17 februari voorgelegde besluiten en de uitkomsten ervan:

| Datum BO | Voorgelegd besluit | Besluit BO |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 februari 2022 | Kennis te nemen van de uitgewerkte oplossingsrichtingen van drie clusters van de herijking | Kennis van genomen |
| | Kennis te nemen van een aantal aanvullingen en verfijningen in de oplossingsrichtingen ten opzichte van de Kamerbrief van 3 december | Kennis van genomen |
| | In te stemmen met het uitgangspunt dat gemeenten de rol van aanspreekpunt op zich nemen en dit in de uitvoeringstoetsen te toetsen | Akkoord |
| | In te stemmen met het uitgangspunt dat gemeenten het initiatief voor organiseren driegesprek nemen en dit in de uitvoeringstoetsen te toetsen | Akkoord |
| | In te stemmen met een andere invulling van de oplossingsrichting 'clustering gemeenten en UHT' en dit in de uitvoeringstoetsen te toetsen | Akkoord |
| | In te stemmen met het starten van uitvoeringstoetsen op deze oplossingsrichtingen van de herijking | Niet akkoord, eerst uitwerken randvoorwaarden VNG op doelgroepbepaling en gegevensdeling |

| | | |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| | Kennis te nemen van het vervolgproces | Kennis van genomen |
| | In te stemmen met de uitwerking van gegevensdeling en financiering | Gegevensdeling: nog niet akkoord Financiering: akkoord |
| | Kennis te nemen van de stand van zaken van de overige oplossingsclusters, waar (nog) geen uitvoeringstoetsen op plaatsvinden | Kennis van genomen |
| 17 februari 2022 | Kennis te nemen van de uitwerking van de randvoorwaarden vanuit de VNG, op <ul style="list-style-type: none"> • Doelgroepenbepaling • Gegevensdeling | Kennis van genomen |
| | Kennis te nemen van de uitgewerkte oplossingsrichtingen van drie clusters van de herijking, waarin o.a. de rolverdeling tussen gemeente en UHT uitgewerkt is | Kennis van genomen |
| | In te stemmen met het starten van uitvoeringstoetsen op deze oplossingsrichtingen van de herijking | Akkoord |
| | In te stemmen met verdere detaillering en uitwerking van deze oplossingen in de stuurgroep Rijk/VNG en definitieve besluitvorming in BO | Akkoord |
| | Kennis te nemen van de aangepaste planning voor de uitvoeringstoetsen voor deze oplossingen | Kennis van genomen |

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



TER BESPREKING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Programma Ketenregie

Persoonsgegevens

nota

Herijking: eerste evaluatie van een VSO route

Datum

1 april 2022

Notanummer

2022-0000112652

Bijlagen

geen

Aanleiding

In de Kamerbrief van 3 december 2021 over de opbrengsten herijking aanpak hersteloperatie kinderopvangtoeslag zegt u toe de optie van een vaststellingsovereenkomst (vso) verder te onderzoeken en of de vso op kleine schaal in de praktijk getest kan worden. Een werkgroep heeft dit uitgewerkt, in deze nota nemen we u mee in de uitkomsten hiervan.

Bespreekpunten

Kennis te nemen van de evaluatie van de werkgroep van de 'gekaderde vso' Perspectief te bespreken op de mogelijkheid van verkennen 'vso met open kader'

Kern

1. Een werkgroep binnen de herijking is afgelopen weken bezig geweest met de uitwerking en evaluatie van een alternatieve, civielrechtelijke herstelroute resulterend in een vaststellingsovereenkomst (vso).
2. De vso zoals die in de herijking bedacht was kent twee doelen: versnellen van het proces voor sommige ouders en bieden van een meer gelijkwaardige positie voor de ouder in het herstelproces.
3. De werkgroep heeft twee leidende principes gehanteerd bij de uitwerking van de vso: (i) dat ouders in de vso onderling en ten opzichte van het reguliere proces in gelijke situaties een zo gelijk mogelijke uitkomst moet krijgen, en (ii) dat ouders met lager doenvermogen en/of ondermaatse (juridische) bijstand niet benadeeld mogen worden. Daarom heeft de werkgroep een vso met beoordelingskader op basis van werkelijke schade onderzocht. Hierbij stelt de ouder een herstelbedrag voor en valideert een vertegenwoordiger van het Rijk dat aan de hand van vaste rekenregels per schadepost, waarbij onderhandeling plaatsvindt over de aannemelijkheid van schade per type schadepost.
4. In de eerste evaluatie van de werkgroep heeft deze variant onvoldoende toegevoegde waarde vergeleken met het nieuwe, herijkte herstelproces. Het biedt weinig ruimte voor versnelling en lijkt niet tot een fundamenteel andere ouderbeleving te leiden. Daar staat tegenover dat bij een vso sprake is van minder rechtsbescherming, druk komt te staan op de uitvoering, nieuwe complexiteit wordt geïntroduceerd in de vorm van een tweesporenbeleid en ouders tot een mogelijk stressvolle keuze gedwongen worden over welke herstelroute ze volgen. Bovenstaande bevindingen worden ook bevestigd in gesprekken met ouders.

5. De enige optie die de werkgroep ziet waarin de vso mogelijk wel toegevoegde waarde heeft voor ouders, is wanneer we de leidende principes (zoals beschreven onder 3) laten varen. De werkgroep stelt voor om deze optie met ouders en bestuurders te verkennen met een open discussie over de wenselijkheid en mogelijkheid van een vso (met eventuele praktijktoets) die op fundamenteel andere principes dan het reguliere proces is gebaseerd. Deze 'vso met meer open kader' kent risico's voor rechtsongelijkheid en we willen onderzoeken in hoeverre dat risico acceptabel is en opweegt tegen een in de ogen van de ouder beter herstelproces.

Toelichting

Inleiding

Eén van de mogelijke oplossingen die tijdens de herijking aan de orde is gekomen, naar aanleiding van verzoeken van verschillende ouders, is het aanbieden van een alternatieve, civielrechtelijke herstelroute resulterend in een vaststellingsovereenkomst (vso). Op 3 december is in een brief aan de Tweede Kamer toegezegd deze optie nader te onderzoeken en eventueel te beproeven in de praktijk. Afgelopen weken is de werkgroep van cluster 4 bezig geweest met het nader onderzoeken van de vso.

Vroeg in dit proces heeft de werkgroep, met name op basis van het juridische perspectief, de keuze gemaakt om als belangrijke principes te hanteren dat er niet te grote verschillen mogen zitten tussen uitkomsten van ouders in de vso route onderling en vis-à-vis ouders in de reguliere route, en dat ouders met lager doenvermogen en/of ondermaatse juridische bijstand niet benadeeld mogen worden. Daarom heeft de werkgroep zich toegespitst op het onderzoeken van de variant met een beoordelingskader op basis van werkelijke schade. In de eerste evaluatie van de werkgroep is deze vso niet levensvatbaar bevonden, vanwege de beperkte toegevoegde waarde vergeleken met het herijkte reguliere proces en de nadelen die ertegenover staan. Deze conclusies hebben we geverifieerd in gesprek met ouders. In deze notitie lichten we deze eerste evaluatie toe.

De voorgestelde vervolgstap is om te onderzoeken of we bovengenoemde principes willen loslaten ten behoeve van een proces waar de ouder meer regie ervaart en sneller doorheen kan.

Punten ter bespreking:

1. We kiezen ervoor om de vso met beoordelingskader op basis van werkelijke schade niet te testen in de praktijk;
2. We kiezen ervoor een discussie te voeren op bestuurlijk niveau over het loslaten van bepaalde principes om een vso met meer open kader mogelijk te maken ten behoeve van versnelling en een meer gelijkwaardig herstelproces voor de ouder.

Contouren van een vso

De vso is een alternatieve herstelroute die naast de reguliere route komt te staan, waardoor de ouder kan kiezen. In de vso route kan de ouder zelf het initiatief nemen om met een voorstel te komen voor een bedrag dat recht doet aan hun situatie. Een belangrijk verschil is dat de reguliere route bestuursrechtelijk is en de vso route civielrechtelijk. In de (huidige) bestuursrechtelijke route dient de ouder een aanvraag in, waarna de overheid deze beoordeelt en tot een

beschikking komt. De ouder heeft dan rechtsbescherming in de vorm van bezwaar, beroep en een mogelijke gang naar de rechter. Een vso daarentegen is een civielrechtelijke route waarbij de ouder met de overheid tot een overeenkomst komt als twee gelijkwaardige partijen. Bezwaar, beroep en gang naar de rechter zijn daarna niet meer mogelijk.

Scope

De vso komt ter vervanging van het financieel herstel van ouders in zoverre dat voortvloeit uit de integrale beoordeling en Commissie Werkelijke Schade. In onze benadering is de vso alleen opengesteld voor ouders waarbij gedupeerdheid reeds is vastgesteld in de eerste toets – het is immers inefficiënt en onwenselijk om een alternatief proces in te richten om gedupeerdheid vast te stellen. Dat betekent dat ouders die deelnemen aan de vso sowieso al recht hebben op de herstelregelingen die beschikbaar worden gesteld na de eerste toets, zoals de Catshuisregeling, schuldenaangepak, brede hulp en emotioneel herstel. De vso heeft dus betrekking op de compensatie voor de terugvordering, materiële schade en immateriële schade (in zoverre dit niet is gedekt door de €30k).

Doelen

De vso kent twee doelen. Ten eerste beoogt de vso invulling te geven aan de ouderbehoefte voor een meer gelijkwaardig herstelproces waarin de ouder meer regie en minder onzekerheid ervaart. Ten tweede beoogt de vso voor sommige ouders het proces substantieel te versnellen.

Varianten

Voor de vso zijn op hoofdlijnen twee varianten mogelijk, die ieder de nadruk leggen op een ander doel en geschikt zijn voor een andere doelgroep.

- *Vso met behandelkader op basis van werkelijke schade.* De vertegenwoordiger van het Rijk volgt een vast behandelkader om een gevraagd bedrag te valideren. Hierbij kijkt hij per schadepost of de onderbouwing aannemelijk is en of het aangegeven bedrag passend is. Er zijn vaste protocollen om aannemelijkheid van schade vast te stellen en vaste rekenregels om vervolgens de hoogte van de compensatie te bepalen. Dit behandelkader kan grofmazig zijn, waardoor er ruimte is om met de ouder in gesprek te gaan over bijvoorbeeld de aannemelijkheid. Op basis van gesprekken met de Commissie Werkelijke Schade is duidelijk dat enkele schadeposten geschikt zijn voor een gestandaardiseerde aanpak, zoals reiskosten, vervangende opvangkosten en verletkosten. Andere schadeposten zijn zeer moeilijk te standaardiseren, zoals inkomensschade en vermogensschade. Deze complexe schadeposten vergen veel mankracht, precisiewerk en juridische expertise om aannemelijkheid en gepaste compensatie vast te stellen en de uitkomsten kunnen bovendien erg ver uit elkaar liggen. Het voorgaande geldt tevens voor de beoordeling van immateriële schade en de complexiteit voor deze beoordeling neemt toe naarmate de ernst van (gecombineerde) problematiek toeneemt. Ook bij het nastreven van een ruimhartige benadering is dit ingewikkeld en tijdsintensief. Daarom zijn deze schadeposten niet geschikt om buiten de Commissie Werkelijke Schade te beleggen en dus lastig te incorporeren in een behandelkader voor de vso. Als gevolg daarvan worden ouders met dit soort complexe schade – in geval wordt gekozen voor een behandelkader op basis van werkelijke schade – uitgesloten van de doelgroep van de vso. Het doel van deze

variant is daarmee voornamelijk om het proces te versnellen voor ouders met 'simpele' materiële en immateriële schade.

- *Vso met meer open kader.* De vso kan ook gebaseerd worden op een kader dat fundamenteel afwijkt van het reguliere herstelproces. Bijvoorbeeld een vso met open onderhandeling, waarbij de vertegenwoordiger van het Rijk tijdens de onderhandeling met de ouder (in belangrijke mate) vrij is om eigen afwegingen te maken gebaseerd op de situatie van de ouder – zowel over aannemelijkheid van schade als over een daarbij passend compensatiebedrag. Of een behandelkader op basis van een overkoepelende staffel: bijvoorbeeld vijf archetypische niveaus van materiële en immateriële schade, van beperkt tot extreem, waar de ouder op basis van een situatieschets wordt ingeschaald. Deze varianten leggen de nadruk op het realiseren van een meer gelijkwaardig herstelproces (terwijl ze ook veel versnelling kunnen realiseren) en zijn mogelijk geschikt voor alle gedupeerden.

De vso met behandelkader o.b.v. werkelijke schade biedt weinig ruimte voor versnelling

Geen versnelling t.o.v. de reguliere integrale beoordeling

De vso met behandelkader biedt weinig ruimte voor versnelling. Eén van de beoogde manieren om te versnellen, is door een 'gerichte integrale beoordeling' te kunnen doen. Binnen de vso neemt de ouder namelijk het initiatief om een aanvraag in te dienen, waardoor de ouder zélf de mogelijke aanknopingspunten voor herstel aandraagt. Het Rijk hoeft deze aanknopingspunten daarna alleen nog te toetsen. Echter in het reguliere integrale beoordelingsproces wordt ook al sterk rekening gehouden met het verhaal van de ouder. Het is met name arbeidsintensief om de juiste toetsingsinformatie te verzamelen, zoals beschikkingen, invorderingsoverzichten en werkaantekeningen. Bovendien zijn niet alle grondslagen voor gedupeerdheid 'van buitenaf' te zien voor de ouder. Daarom zullen ouders in de voorbereiding van een vso-aanvraag, zeker wanneer ze juridische bijstand hebben, vaak hun dossier opvragen. Dit is veelal arbeidsintensiever dan de integrale beoordeling zelf, omdat vergelijkbare informatie nodig is maar nu ook zorgvuldig namen gelakt moet worden (bijv. van ouders of ambtenaren). De vso met behandelkader heeft dus veelal dezelfde informatie nodig als een 'reguliere IB', en met meer bewerking in verband met 'lakken' en kan daarom juist vertragend werken.

Geen versnelling t.o.v. de Commissie Werkelijke Schade

Ook lijkt er geen versnelling voor afhandeling van werkelijke schade posten. Posten die in aanmerking komen voor de vso, zoals reiskosten, vervangende opvangkosten en verletkosten, zijn ook de kosten die de Commissie Werkelijke Schade zelf versneld kan afhandelen (in de zogeheten 'groene route'). Er is dus geen overkoepelende tijds winst door de afhandeling van die posten elders te beleggen. Mogelijk is er wel versnelling voor individuele ouders mogelijk, omdat ouders met 'simpele' schadeposten dan niet achter in de rij zouden hoeven bij de Commissie Werkelijke Schade – hetzelfde idee als mensen met weinig boodschappen die bij de snelle kassa terecht kunnen. Echter valt dit voordeel weg wanneer we de herijkingsoplossing van cluster 3 – het integreren van enkele (im)materiële schadeposten in het integrale beoordelingsproces – ook implementeren. Er zou in dat geval dus dus geen versnelling mogelijk zijn vergeleken met het herijkte proces van integrale beoordeling en Commissie Werkelijke Schade.

De vso met behandelkader op basis van werkelijke schade lijkt niet tot een verbeterde ouderbeleving te leiden

Wanneer in de vso vastgehouden wordt aan een beoordelingskader, ook als dat grofmazig is, kan dat bij ouders leiden tot teleurstelling. Het verschil met de herijkte reguliere route is namelijk beperkt. Ook nu al wordt tijdens de integrale beoordeling zoveel mogelijk uitgegaan van het verhaal van de ouder. Dit loopt als leidend principe door de richtlijnen. Op eenzelfde wijze kijkt de Commissie Werkelijke Schade niet naar de aantoonbaarheid maar aannemelijkheid van schade. Dit is een afwijking van de reguliere juridische gang van zaken in het voordeel van gedupeerde ouders. De Commissie Werkelijke Schade gaat op zoek naar aanknopingspunten voor aannemelijkheid, wat niet enkel uit bewijsstukken maar ook bijvoorbeeld uit een situatieschets kan voortvloeien. De gesprekken die de Commissie Werkelijke Schade voert met de ouder zijn in zekere zin dus erg vergelijkbaar met de 'onderhandeling' die zou plaatsvinden voor de vso met behandelkader.

Gesprekken met ouders bevestigen deze denkrichting. In een reflectie op de vso met behandelkader op basis van werkelijke schade gaven ouders onder andere het volgende aan:

- Als ouders met BD/T moeten onderhandelen, zullen ze in de vechtmodus blijven en niet vertrouwen eerlijk gecompenseerd te worden. Ze zien liever dat een externe partij, zoals oud-rechter of ombudsman, een compensatiebedrag oplegt aan BD/T 'als straf'.
- Als een nauwgezet kader gevolgd wordt dat lijkt op het kader van de CWS, wat voegt deze route dan toe?
- Het kan voelen als een afkoopsom.
- Als er een vso komt, moet de ouder minstens dezelfde informatie hebben als de overheid. Anders is het geen eerlijke onderhandeling.
- De vso is alleen iets waard als het echt versnelling oplevert. Anders wordt het een nieuwe bottleneck in het proces en dat levert nieuwe frustratie op.
- De vso moet goed zijn voor alle ouders. Het mag niet zo zijn dat UHT gaat remtrekken op bepaalde soorten schade, zoals inkomensschade.

Nadelen van de vso

Waar niet duidelijk is dat de vso met behandelkader op basis van werkelijke schade zijn doelen kan realiseren, is wél duidelijk dat er significante nadelen aan kleven:

- De ouder geeft in de civielrechtelijke route de sterkere rechtsbescherming op die bestaat binnen het bestuursrecht. De werkgroep acht het ceteris paribus onwenselijk om deze bescherming van ouders te ontnemen. Het is namelijk goed denkbaar dat ouders achteraf spijt hebben van de vso en beperkte mogelijkheden hebben om daarop terug te komen, of met een zware bewijslast worden opgezadeld. Dit kan leiden tot nieuw leed en wantrouwen.
- Ouders worden gedwongen om te kiezen voor een civielrechtelijke of bestuursrechtelijke route. Deze keuze is voor veel ouders moeilijk te overzien en kan leiden tot stress. Bovendien kan de planning binnen het reguliere proces een prikkel zijn om te kiezen voor een sneller, simpeler proces, mogelijk ten koste van een volledig herstel. Dit nadeel willen we valideren in gesprek met ouders.

- Het organiseren van de vso vraagt dat een nieuw uitvoeringsproces wordt opgestart. Hiervoor moet UHT aan de slag met het ontwikkelen van nieuwe processen, communicatiemiddelen, beoordelingskaders, werkinstructies, gegevensstromen en meer. Bovendien zullen medewerkers opnieuw ingewerkt moeten worden in deze processen. Dit leidt tot druk op de uitvoering. Ook wanneer de uitvoering extern zou worden belegd, is UHT in belangrijke mate betrokken bij het opzetten en faciliteren ervan, gezien veel informatie bij UHT ligt.
- Het toevoegen van een civielrechtelijke route leidt tot een tweesparenbeleid en verhoogt daarmee complexiteit in de operatie. Er is een verhoogd risico op fouten en inconsistentie. Iedere toekomstige aanpassing aan het proces is moeizamer en foutgevoeliger omdat twee routes tegelijk moeten worden veranderd.

Gegeven dat de vso met behandelkader zijn doelen niet lijkt te realiseren, terwijl er wel belangrijke nadelen aan kleven, adviseert de werkgroep van cluster 4 om af te zien van deze variant.

Vso met meer open kader

Gegeven dat de vso met behandelkader niet levensvatbaar lijkt, ontstaat de vraag of we de principes willen loslaten dat er niet te grote verschillen mogen zitten tussen uitkomsten van ouders in de vso route en reguliere route. Er zijn dan geheel nieuwe varianten denkbaar. Bijvoorbeeld:

- een 'open onderhandeling', waarbij een ambtenaar veel discretionaire ruimte heeft om een gepast bedrag met de ouder te zoeken;
- een staffel, waar de ouder op basis van een situatieschets wordt ingeschaald;
- een vso waarbij ouder en Rijk overeenkomen dat een externe partij, zoals oud-rechter, ombudsman of letselschade expert, een bindende uitspraak doet over de hoogte van de compensatie.

Eenzijds ziet de werkgroep de ernstige bezwaren tegen deze route. De mogelijk grote verschillen in uitkomsten binnen de vso route en vis-a-vis de reguliere route kunnen worden uitgelegd als rechtsongelijkheid. Deze verschillen vormen een afbreukrisico, kunnen het vertrouwen in de overheid schaden en kunnen bovendien leiden tot druk om ouders die benadeeld zijn opnieuw te beoordelen. Bovendien blijven de nadelen zoals beschreven in de paragraaf hierboven relevant.

Anderzijds erkent de werkgroep ook de uitzonderlijke situatie en het belang om naar de wensen van ouders te luisteren wat betreft de inrichting van hun herstel. Enkele ouders geven bijvoorbeeld in gesprekken aan een groot contrast te ervaren tussen het gemak waarmee de kinderopvangtoeslag eerder is teruggevorderd en de precisie waarmee nu hun herstel wordt gewogen. De vso met een fundamenteel ander en meer open kader zou hierin tegemoet kunnen komen.

Er zijn nog andere redenen om de vso met fundamenteel ander en meer open kader te toetsen in de praktijk. Zo speelt de vraag of het een geschikte oplossing is voor toekomstige hersteltrajecten, zoals voor de fraudesignaleringsvoorziening. Ook kunnen de inzichten worden gebruikt om het primaire proces via de Commissie Werkelijke Schade te verbeteren.

Concreet stelt de werkgroep voor dat op bestuurlijk niveau een principiële weging plaatsvindt van de voor- en nadelen van de vso met meer open kader. Wanneer wordt besloten dat de genoemde bezwaren, zoals spanning op rechtsgelijkheid kunnen worden geaccepteerd, kan de werkgroep de vso met meer open kader verder uitwerken.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.