

Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag  
p/a Lysias Advies

Persoonsgegevens  
Soesterweg 310d  
3812 BH Amersfoort

Datum  
Betreft Einde instellingstermijn BAK

Geachte Persoonsgegevens,

Op 15 september jongstleden heeft het kabinet een brief van de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK, per 31 maart 2023 in ruste) ontvangen. In uw brief presenteert u de eindevaluatie van de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag en geeft u aan dat met deze eindevaluatie de BAK haar inzet definitief heeft afgerond.

Het ministerie heeft de BAK op drie verschillende thema's evaluatiecriteria meegegeven via een voorstel (zie bijlage), welke de BAK op 20 februari 2023 heeft ontvangen. Deze criteria betreffen (1) opdracht en effectiviteit, (2) proces en samenwerking en (3) bereik en communicatie. In deze brief ga ik in op uw bevindingen welke u in de evaluatie benoemt. Als bijlage bij deze brief treft u daarnaast, conform uw verzoek, een overzicht van uw adviezen en de wijze waarop deze opvolging hebben gekregen in de hersteloperatie. Dat overzicht had eerder aan u verstuurd moeten worden.

#### *Opdracht en effectiviteit*

Met de BAK ben ik van mening dat zij haar opdracht adequaat heeft vervuld. De BAK heeft zowel gevraagd als ongevraagd geadviseerd en heeft daarbij verbinding gelegd met de uitvoering(sorganisatie). Alle onderwerpen uit de taakomschrijving zijn in meerdere adviezen teruggekomen. Ook heeft de BAK haar adviezen vaak in samenhang met elkaar geschreven, waardoor de hersteloperatie breed werd beschouwd en de samenhang tussen de verschillende onderdelen van de hersteloperatie duidelijk werd, inclusief de complexiteit die daardoor is ontstaan. De adviezen van de BAK hebben meer dan eens houvast en handelingsperspectief geboden in complexe vraagstukken, zoals ook blijkt uit bijgevoegde lijst met adviezen en de impact daarvan.

Ik onderschrijf volledig uw stelling dat de brede samenstelling van de BAK ertoe heeft bijgedragen dat opgedane ervaringen in andere hersteloperaties waardevolle bijdragen hebben geleverd aan de advisering over de hersteloperatie kinderopvangtoeslag.

#### **Programma Directoraat- Generaal Herstel Toeslagen**

Korte Voorhout 7  
2511 CW Den Haag  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Inlichtingen**  
[www.minfin.nl](http://www.minfin.nl)

**Ons kenmerk**  
2023-0000283986

**Uw brief (kenmerk)**  
Eindevaluatie d.d. 15  
september 2023

**Bijlagen**

1. Memo evaluatiecriteria BAK
2. Lijst impact adviezen BAK

Denk daarbij bijvoorbeeld aan de ervaringen op het gebied van de afhandeling van fysieke en emotionele schade als gevolg van de aardgaswinning in Groningen. Deze inzichten hebben de adviezen van de BAK verrijkt.

**Programma Directoraat-  
Generaal Herstel  
Toeslagen**

#### *Proces en samenwerking*

De BAK constateert dat het ministerie de gewenste informatie en contacten heeft aangeleverd wanneer de BAK dat verzocht en dat de wekelijkse overlegmomenten met de ambtelijke contactpersoon positief hebben bijgedragen. Deze samenwerking is vanuit het ministerie eveneens als zeer prettig ervaren. Het ministerie ziet dat de adviezen positief ontvangen zijn door de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), programma DG Herstel, de Oudercommissie en door de Tweede Kamer. Er zijn meerdere malen Kamervragen gesteld over adviezen van de BAK en tijdens debatten over de (voortgang van de) hersteloperatie is veelvuldig verwezen naar adviezen van de BAK en hoe daarmee wordt omgegaan door het kabinet.

**Ons kenmerk**  
2023-0000283986

#### *Bereik en communicatie*

Vanuit de organisaties en onderdelen van het programma DG Herstel en UHT is meermaals contact opgenomen met de BAK naar aanleiding van een advies. Dit duidt erop dat de adviezen zijn meewogen in het ontwikkelen, verbeteren en bijsturen van de hersteloperatie. De BAK is daarnaast voldoende zichtbaar geweest en heeft actief de verbinding gezocht met een breed palet aan stakeholders. Om ook in de toekomst terug te kunnen vallen op uw adviezen, acht ik het van groot belang dat alle adviezen van de BAK op de website van Herstel Toeslagen blijven staan.

#### *Tot slot*

In uw eindevaluatie haalt u het belang aan om lessen uit het ontstaan van de kinderopvangtoeslagaffaire en de hersteloperatie breder te gaan toepassen binnen de overheid. Met de BAK benadruk ik het belang hiervan. Ook de Nationale Ombudsman heeft hier recentelijk aandacht voor gevraagd in haar rapport 'Herstel bieden, een vak apart'. Het ministerie van Binnenlandse Zaken beraadt zich momenteel op mogelijkheden om een kennisnetwerk op te bouwen om ervaringen en kennis op het gebied van hersteloperaties blijvend te delen en te borgen.

Graag spreek ik nogmaals mijn grote waardering uit voor de wijze waarop de BAK haar adviesrol heeft ingevuld de afgelopen jaren en wil ik u nogmaals bedanken voor uw waardevolle bijdragen.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane

Aukje de Vries



Aan  
Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag

Persoonsgegevens

Programma DG Herstel  
Inlichtingen

Persoonsgegevens

Datum  
20 februari 2023

# memo

Evaluatiecriteria Bestuurlijke Adviesraad  
Kinderopvangtoeslag (BAK)

## Aanleiding

Het instellingsbesluit van de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK) gaat uit van een einde van de instellingstermijn per 1 april 2023. De BAK heeft per brief van 16 februari 2023 aan de Staatssecretaris aangegeven dat zij haar activiteiten op 31 maart 2023 zal beëindigen. Het instellingsbesluit vraagt om een evaluatie, echter zonder nadere specificatie. De BAK heeft het Ministerie verzocht om aan te geven waar de accenten van een evaluatie kunnen liggen.

## Toelichting

In [Artikel 5 Instellingsbesluit Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag](#) wordt het volgende genoemd inzake een evaluatie:

*"De evaluatie van de taakvervulling vindt twee jaar na instelling plaats, zodat deze kan worden gebruikt bij de beoordeling van een eventuele voortzetting van de adviestaak."*

Een nadere toelichting of specifieke evaluatiecriteria wordt niet geboden.

In [Artikel 28 Kaderwet adviescolleges](#) (lid 2) wordt het opstellen van een evaluatieverslag door een adviescollege benoemd, "waarin het aandacht besteedt aan zijn taakvervulling." Een nadere duiding of inhoudelijke richting wordt niet gegeven.

Bij een evaluatie wordt in beginsel teruggegrepen op de opdracht en taakvervulling van het betreffende orgaan. In [Artikel 2 Instellingsbesluit Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag](#) wordt dit als volgt beschreven:

*"De adviescommissie heeft tot taak:*

- a. het gevraagd en ongevraagd adviseren van de Staatssecretaris van Financiën over de uitvoering, juridische aspecten en beleid van en communicatie over de hersteloperatie, gericht op het herstellen van de problemen in de kinderopvangtoeslag, mede naar aanleiding van het eindrapport van de Adviescommissie uitvoering toeslagen;*
- b. het leggen van verbindingen tussen het Strategisch Crisisteam en andere actoren die een bijdrage kunnen leveren aan de hersteloperatie."*

Op basis van de taakomschrijving in het instellingsbesluit is onderstaand een voorstel geformuleerd, waar de BAK bij haar evaluatie gebruik van kan maken. Voor het reflecteren op de effectiviteit van de BAK en/of haar adviezen is inzicht nodig in de verwerking van de adviezen. Om hierin te voorzien wordt ambtelijk een overzicht opgesteld van de door de BAK gegeven adviezen en voor zover mogelijk de doorwerking daarvan in de Hersteloperatie.



### **Voorstel evaluatiecriteria**

Aan de BAK wordt voorgesteld om onderstaande 3 thema's en de daaraan gekoppelde onderzoeksvragen in haar evaluatie te betrekken. De hier genoemde evaluatiecriteria zijn niet limitatief en bedoeld als suggestie. De BAK is vrij om zelf haar wijze van evaluatie en de inhoud daarvan te bepalen.

#### 1. Opdracht en effectiviteit

- Is de BAK erin geslaagd om haar adviesopdracht adequaat te vervullen?
- Zijn de 4 adviesonderwerpen uit de taakomschrijving - uitvoering, juridische aspecten, beleid van en communicatie over de Hersteloperatie - in de adviezen van de BAK aan bod gekomen?
- Hebben de adviezen van de BAK effect gehad op de Hersteloperatie?
- Is de BAK erin geslaagd om haar eigen ambities te realiseren?

#### 2. Proces en samenwerking

- Hoe verliep de informatievergaring t.b.v. het opstellen van de adviezen?
- Hoe beziet de BAK de ontvangst en verwerking van de adviezen?
- Hoe beschouwt de BAK de nazorg van afgeronde/aangeboden adviezen?

#### 3. Bereik en communicatie

- Zijn de organisaties bereikt voor wie de adviezen van belang zijn?
- Hoe beziet de BAK haar zichtbaarheid tijdens de invulling van haar taak?
- Hoe beschouwt de BAK haar connectie met de doelgroep?

### **Planning**

Onderstaand volgt een kort overzicht ten aanzien van verschillende overleggen en brieven welke nog volgen tot 31 maart 2023:

- Medio maart vindt een informeel gesprek plaats tussen Persoonsgegevens en Persoonsgegevens
- Op 29 maart vindt de laatste bijeenkomst plaats tussen de BAK en de Staatssecretaris. De BAK heeft aangegeven tijdens deze bijeenkomst een eindadvies en een evaluatie te presenteren.
- Mede ter voorbereiding op deze bijeenkomst vindt (wekelijkse) overleg plaats tussen de secretariële ondersteuning van de BAK en de ambtelijk secretaris van de BAK vanuit het Ministerie.
- De reactie op de brief van de BAK over het einde van de instellingstermijn wordt op vrijdag 3 maart toegezonden aan de BAK en vervolgens in afschrift verstuurd naar de Kamer.  
*(Omdat de brief van de BAK over het einde van de termijn ook wordt genoemd in de antwoorden op de feitelijke vragen, wordt de brief van de BAK en de reactie van het Kabinet op vrijdag 3 maart 2023 aan de BAK en in afschrift aan de Tweede Kamer verzonden. Het wordt dus verstuurd in combinatie met de antwoorden op de feitelijke vragen en niet samen genomen met de brief aan de BAK over haar advies inzake CWS.)*
- Na ontvangst (uiterlijk donderdag 2 maart) van de aanvullende reactie van de BAK op het oorspronkelijke advies inzake CWS wordt dit verwerkt in een volledige reactie. Op maandag 6 maart wordt vervolgens de reactie namens het Kabinet (op zowel het BAK-advies als de aanvullende reactie van de BAK) verzonden aan de BAK en vervolgens in afschrift aan de Kamer gestuurd.

# Overzicht impact adviezen BAK

## Aanleiding

Per 31 maart 2023 heeft de BAK haar werkzaamheden beëindigd. Vanuit het [Instellingsbesluit Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag](#) is het een vereiste dat de BAK een evaluatie opstelt, echter zonder nadere specificatie. De BAK heeft het Ministerie verzocht om aan te geven waar de accenten van een evaluatie kunnen liggen. Op basis van de taakomschrijving in het instellingsbesluit zijn door het ministerie evaluatiecriteria geformuleerd, welke zijn gedeeld met de BAK in een memo (zie bijlage). De BAK heeft daar bij haar evaluatie gebruik van gemaakt. Er is toegezegd een overzicht op te stellen van de door de BAK gegeven adviezen inclusief - voor zover mogelijk - de doorwerking daarvan in de hersteloperatie. Dit betreft een specifieke reflectie op de uitgebrachte adviezen en wat daarmee gedaan is. Dit overzicht tracht in kaart te brengen wat de impact van de adviezen van de BAK is geweest op de beleids- en uitvoeringskeuzes die zijn gemaakt in het kader van de hersteloperatie.

## Effectiviteit en doorwerking adviezen BAK

In de periode april 2020 – maart 2023 heeft de BAK de volgende adviezen uitgebracht. O.b.v. het overzicht van alle adviezen wordt per advies voor zover mogelijk aangegeven wat de impact is geweest op de hersteloperatie.

1. Geloofsbrieven BAK (juli 2020)
  2. Advies beoordeling onredelijke hardheid toeslagenstelsel (juli 2020)
  3. Adviezen uit vergadering BAK 15 juli (juli 2020)
  4. Advies organisatie UHT (november 2020)
  5. Advies samenwerking met gemeenten (november 2020)
  6. Advies naar aanleiding van eindverslag parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag (POK) en Kamerbrief 'herstel en toeslagen' (januari 2021)
  7. Advies BAK over uitvoering compensatie € 30.000 (februari 2021)
  8. Ideeën BAK over communicatie over hersteloperatie rond 1 mei (april 2021)
  9. Advies BAK over procesvoorstel kindregeling (mei 2021)
  10. Reflectie BAK op uitvoering hersteloperatie; een ongevraagd advies (juni 2021)
  11. Advies motie Grinwis c.s. (december 2021)
  12. Advies regionale uitvoering (december 2021)
  13. Advies waardenkader 2.0 (december 2021)
  14. Advies uithuisplaatsingen (januari 2022)
  15. Advies afwegingskader onrechtmatigheid (januari 2022)
  16. Advies verzoek persoonlijk dossier (maart 2022)
  17. Ongevraagd advies over Commissie Werkelijke Schade (december 2022) en aanvullende reactie op advies CWS (februari 2023)
  18. Herstel van vertrouwen: een aanhoudende zorg. Eindadvies BAK (maart 2023)
- En: Memo Ongevraagd advies Regeringscommissaris (januari 2022)

## **1. Geloofsbrieven BAK (juli 2020)**

In de geloofsbrieven heeft de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag haar rol en positie beschreven ten aanzien van de ontvangen opdracht. Daarnaast heeft de BAK vier thema's benoemd als leidend in haar advisering:

1. Herstel van vertrouwen in de overheid.
2. Advisering over de vormgeving van de uitvoeringspraktijk van de herstelmaatregelen.
3. Reflectie op de bredere uitvoeringspraktijk van de Belastingdienst.
4. Advisering over een inhoudelijk toekomstperspectief, bijvoorbeeld over een nieuw stelsel van toeslagen of een alternatief voor het toeslagenstelsel.

Het benoemen van deze vier thema's aan het begin van de hersteloperatie heeft de denkwijze over de hersteloperatie verbreed. Om herstel van vertrouwen in de overheid als geheel, en specifiek in de Belastingdienst en de directie Toeslagen te herwinnen, is volgens de BAK 'voorspelbaarheid in het handelen en leveringsbetrouwbaarheid' van belang. Het expliciet maken van de wenselijkheid van deze handwijze heeft mede vormgegeven aan de inrichting en werkwijze van de crisisorganisatie, later de uitvoeringsorganisatie (UHT). Bijvoorbeeld op het gebied van definities en criteria rondom gedupeerdheid en de wijze van communiceren richting gedupeerden. Ook is een bewustzijn ontstaan dat herstel van vertrouwen verder gaat dan het opstellen van herstelmaatregelen en het bieden van financiële compensatie.

## **2. Advies beoordeling onredelijke hardheid toeslagenstelsel (juli 2020)**

Naar aanleiding van een presentatie van het SCT over de beoordeling van onredelijke hardheid in het toeslagenstelsel, heeft de BAK verschillende adviezen gegeven. Het SCT presenteerde vijf richtinggevende principes voor de beoordeling of ouders getroffen zijn door deze hardheid en de voorwaarden waaronder een ouder hiervoor in aanmerking zou komen. De BAK merkte o.a. op dat het proces complex oogde (zowel voor de ouder als voor de medewerker van de uitvoeringsorganisatie), dat niet zichtbaar was dat het in samenspraak met ouders opgesteld was, dat de richtinggevende principes aanspraken, maar niet onderling consistent waren, en een definitie van het begrip "ruimhartig" ontbrak waardoor de doorvertaling in de uitvoering wordt bemoeilijkt. Het idee van het instellen van een persoonlijk behandelaar werd door de BAK positief ontvangen.

De BAK adviseerde vervolgens om te zorgen voor een goede verbinding met andere partijen die een rol kunnen spelen in het herstel van vertrouwen en de ondersteuning van ouders, zoals gemeenten. Waarbij pas in overleg met hen de rol van deze partijen kan worden gedefinieerd. Ook adviseerde de BAK om hulp door onafhankelijke ondersteuners zoals belastingconsulenten en maatschappelijk werkers mogelijk te maken. Deze adviezen hebben de verkenningen van de samenwerkingen met andere partijen positief beïnvloed en handvatten gegeven voor de rol van de in aantal toenemende betrokken organisaties.

## **3. Adviezen uit vergadering BAK 15 juli (juli 2020)**

De 3<sup>e</sup> Voortgangsrapportage vat de strekking van deze adviezen als volgt samen:

*"De Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (hierna: BAK) is sinds de vorige voortgangsrapportage op 15 juli en 23 september jl. bijeengekomen. Tijdens de bijeenkomst op 15 juli jl. is gesproken over de planning van de crisisorganisatie, het plan van aanpak van het onderzoek naar de vermeend verloren stukken, de ouderreis, de procesflow van 'de 100 van juli', inclusief de brief ter aankondiging van compensatie en de voortgang van de bespreking met gemeenten/VNG."*

De gedetailleerdheid en het operationele karakter van de stukken leidden ertoe dat de BAK zeer praktische adviezen en feedback heeft gegeven op de voorgelegde kwesties. De BAK heeft deze adviezen vervolgens samengevoegd, waarin als rode draad benoemd kan worden dat het waarborgen van het perspectief van gedupeerden van groot belang is, evenals het bewaken van de autonomie van de medewerker van de uitvoeringsorganisatie in het nemen van beslissingen. Tevens heeft de BAK geadviseerd over het versterken van de relatie met gemeenten, en specifiek

de VNG, als partner om ouders meer en breder ondersteuning te kunnen bieden, 'ook nadat compensatie, herziening of reparatie heeft plaatsgevonden'. Ook is de vraag behandeld op welke wijze aan deze samenwerking vorm kon worden gegeven in het kader van een tegenprestatie. De feedback van de BAK heeft ertoe geleid dat een financieel perspectief is verkend ten aanzien van de inzet van gemeenten. Op dit moment omvatten de specifieke uitkeringen (SPUK) voor de hersteloperatie toeslagen afspraken over de compensatie van de kosten die gemeenten in het kader van de hersteloperatie maken. Deze zijn vormgegeven in ministeriële regelingen.

#### **4. Advies organisatie UHT (november 2020) – UHT**

Tijdens een bijeenkomst met de BAK op 23 september 2020 is gesproken over de volgorde van de behandeling van benadeelde ouders, de versnellingsopties en communicatie over de hersteloperatie. De BAK constateerde "dat de vele structuurwijzigingen tot gevolg hebben dat het voor de Adviesraad - en waarschijnlijk ook voor veel andere betrokkenen - onduidelijk is hoe de organisatie er nu uit ziet. Ook is mede hierdoor sprake van veel personele wisselingen. Dit leidt tot ongerustheid bij de BAK."

De BAK adviseerde om rust in de organisatie te creëren en te focussen op het verbinden van de buitenwereld (de getroffen ouders, de gemeentebestuurders) met de uitvoeringspraktijk. Ook adviseerde de BAK om een narratief op te stellen: een verhaal dat duidelijk maakt hoe Toeslagen de ouders tegemoet wil komen en wat de waarden zijn die daar onder liggen. En daarmee ruimte te bieden voor de opvolging van het rapport van de Autoriteit Persoonsgegevens. Tevens riep de BAK op tot het maken van een duidelijke routekaart, met aantallen ouders die geholpen zullen worden.

In de 3<sup>e</sup> VGR wordt de impact van deze adviezen specifiek benoemd: "Alle adviezen die de BAK in deze bijeenkomsten heeft gedaan zijn besproken in het SCT en meegenomen bij het opstellen van de aanpak en planning (van de Hersteloperatie) zoals beschreven in deze voortgangsrapportage." De huidige wijze van communiceren over de voortgang van de hersteloperatie via het dashboard op de website van herstel toeslagen is hier mede uit voortgekomen.

Een aantal BAK-leden heeft in die periode meermaals deelgenomen aan werksessies waarin de BAK werd uitgenodigd om met medewerkers van de crisisorganisatie in gesprek te gaan. Er is onder meer gesproken over de planning, monitoring en strategische crisiscommunicatie van de organisatie. De impact van deze gesprekken staat in de 3<sup>e</sup> VGR beschreven: "De aanbevelingen van de leden van de BAK worden meegenomen in de uitwerking van de aanpak. Voorbeelden zijn de aanbeveling om concrete termijnen te noemen in brieven naar ouders en de spanning tussen dienstverlening, snelheid en zorgvuldigheid expliciet mee te wegen bij het onderzoeken van versnellingsopties."

Ook in de 4<sup>e</sup> VGR wordt het advies benoemd. Op 13 november 2020 kwam de BAK bijeen, waar nogmaals is gesproken over de organisatie van UHT. "De BAK adviseerde onder andere duidelijk te maken hoe Toeslagen de ouders tegemoet wil komen, dat alles wordt gedaan wat mogelijk is om getroffen ouders te helpen en wat daarbij de hobbels zijn en een duidelijke routekaart op te stellen."

#### **5. Advies samenwerking met gemeenten (november 2020)**

De BAK werd gevraagd te adviseren over het Plan van Aanpak 'Ondersteuning door gemeenten van gedupeerden kinderopvangtoeslag regeling', waarin de uitgangspunten voor en afspraken over de samenwerking met gemeenten zijn vastgelegd.

De doorontwikkeling van de hersteloperatie vraagt om een herijking van de (interne) governance. Waar de oorspronkelijke focus van herstel lag op het bieden van financieel herstel, is nu sprake van een brede aanpak om gedupeerden en hun gezin in staat te stellen een nieuwe start te maken. Die bredere aanpak omvat naast financieel herstel bijvoorbeeld ook hulp bij schulden, rechtsbijstand, bijstand van gedupeerden in het buitenland, psychische hulp en ondersteuning door gemeenten. In het advies bij de 7<sup>e</sup> VGR merkte de BAK op dat veel partijen al meewerken aan herstel, maar dat het gedeelde eigenaarschap en verantwoordelijkheid verder moet worden

versterkt. Met de verbreding van de hersteloperatie is de aansturing en coördinatie van alle betrokken partijen steeds belangrijker geworden. De expertise en inzet die nodig is om ouders goed te helpen is veel breder dan wat Toeslagen of het ministerie van Financiën kan bieden, maar is veelal aanwezig bij andere partijen. De uitvoering van de hersteloperatie vraagt ook coördinatie over verschillende uitvoeringspartijen.

In de brief aan de Tweede Kamer van 9 september 2021 is uitgebreid ingegaan op de herijking van de aanpak en de governance van de hersteloperatie.

## **6. Advies naar aanleiding van eindverslag parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag (POK) en Kamerbrief 'herstel en toeslagen' (januari 2021)**

Tijdens verschillende sessies in december 2020 en januari 2021 heeft de BAK onder meer gesproken over de consequenties van de POK voor de herstelorganisatie en de kabinetsreactie POK. In haar advies constateert de BAK dat herstel van vertrouwen gebaat is bij voorspelbaarheid in het handelen en leveringsbetrouwbaarheid, zoals de BAK ook verwoordde in het advies van juli 2020. De BAK vindt het belangrijk dat de Uitvoeringsorganisatie "in staat is om gemaakte, duurzame beloftes na te leven, dat hij consistente uitgangspunten hanteert en dat de uitvoeringsorganisatie wendbaar blijft." De BAK zag daar een aantal aandachtspunten en risico's en gaf onder andere de volgende adviezen.

Naar aanleiding van de gemaakte keuze om €30.000 uit te keren aan alle getroffen ouders wees de BAK op de noodzaak om ook voor de complexe en schrijnende gevallen (die recht hebben op meer dan €30.000) een versnelling in de behandeling te bewerkstelligen. Daarbij adviseerde de BAK om bij het bepalen van (omvang van) de definitieve toekenning aan ouders (na deze eerste €30.000) een omgekeerde bewijslast te hanteren. Zodat de Belastingdienst moet aantonen dat de claim van ouders niet zou kloppen. Dit advies is overgenomen en geïmplementeerd in de werkwijze van UHT.

Ook adviseerde de BAK om een werkwijze te ontwikkelen met betrekking tot discriminatie, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens heeft geconstateerd. Uiteindelijk is besloten om het beoordelen van mogelijke gevallen van discriminatie te laten beoordelen door het College voor de Rechten van de Mens.

## **7. Advies BAK over uitvoering compensatie € 30.000 (februari 2021)**

Op 1 mei 2021 verliep de deadline waarop alle gedupeerde ouders, die zich voor 15 februari hadden gemeld, €30.000,- uitbetaald hebben gekregen. In de aanloop naar 1 mei is de BAK gevraagd een advies te schrijven of de informatie die gepubliceerd wordt op de website over de voortgang van de Catshuisregeling voldoende en transparant is. In de 7<sup>e</sup> VGR wordt daarover geschreven: "De BAK heeft geconstateerd dat de informatievoorziening voldoende is, maar heeft in het advies de kanttekening opgenomen dat de weg naar volledig herstel nog lang is. De BAK stelt dat voor de toekomst goede communicatie centraal moet blijven staan; vooral met de ouders, maar ook richting de Tweede Kamer."

## **8. Ideeën BAK over communicatie over hersteloperatie rond 1 mei (april 2021)**

In het voorjaar van 2021 is door de BAK meermaals gesproken over de manier van communiceren richting gedupeerde ouders en de samenwerking die daarin kan worden gezocht met gemeenten. Daarnaast constateerde de BAK dat de externe informatievoorziening over de voortgang van de hersteloperatie via de website en webinars open en transparant is. Ook is een vertegenwoordiging van de BAK in gesprek gegaan met medewerkers van de UHT. In deze separaat georganiseerde sessie zijn inhoudelijke aanbevelingen op actuele vraagstukken gedeeld en is geadviseerd op de juiste crisiscommunicatie rond die vraagstukken. De aanbevelingen van de leden van de BAK zijn meegenomen in de uitwerking van het uitvoeringsbeleid.



## **9. Advies BAK over procesvoorstel kindregeling (mei 2021)**

In 2020 is gestart met het maken van een herstelplan voor kinderen en jongeren. De Missing Chapter Foundation sprak in 2020 meerdere malen met gedupeerde kinderen, waarbij kinderen en jongeren in verschillende leeftijdsgroepen hun verhaal vertelden. Zij gaven adviezen over welke hulp nodig is en adviseerden een herstelregeling voor kinderen (en jongeren) op te stellen. Zij adviseerden om daarin op te nemen welke hulp voor hen beschikbaar is, zoals hulp bij het verwerken van trauma of hulp bij het oplossen van problemen met schulden of woonruimte. Het geven van een financiële vergoeding maakte ook onderdeel uit van hun advies 'Aanpak kindregeling: Leven op de rit'. Het advies is op 9 juni 2021 naar de Tweede Kamer gestuurd, waarna de adviezen door de Kamer zijn overgenomen en uiteindelijk vastgelegd in de Wet hersteloperatie toeslagen.

De BAK heeft onder meer meegekeken op de voorstellen bij de uitvoering van de kindregeling. Zij hebben het advies opgesteld in samenspraak met het Kindpanel. In haar advies gaf de BAK aan enthousiast te zijn over de ontwerpprincipes van de kindregeling waarbij 'leven op de rit krijgen' centraal staat. Daarbij vroeg de BAK om de uitwerking van de kindregeling in co-creatie vorm te geven. Dat is gebeurd door middel van een samenwerking waarin gebruik is gemaakt van een participatieve werkvorm. Kinderen en ouders zijn actief en intensief betrokken in de vormgeving van de kindregeling. Adviesbureau Diversion sprak in de zomer van 2022 met nog eens 114 kinderen en jongeren en bundelde de adviezen in het rapport 'Ken ons, help ons'.

Andere aandachtspunten die de BAK meegaf was dat de kindregeling complex is voor de doelgroep en dat daarmee rekening gehouden zou moeten worden. UHT heeft daar zo goed mogelijk op ingespeeld, onder andere door middel van uitgebreide communicatiecampagnes en toegankelijke informatiepakketten richting gedupeerden en hun kinderen.

Ook adviseerde de BAK om jongeren die via de kindregeling plotseling een geldbedrag ontvingen, te beschermen. Als eerste stap is daarvoor een financiële bijsluiter bij de customized kindbrieven bijgesloten met tips en informatie over hulplijnen die zij kunnen gebruiken. Vervolgens zijn verschillende maatschappelijke organisaties aangehaakt die jongeren ondersteunen in hun herstelproces en hen begeleiden in hun financiële beslissingen die daarmee te maken hebben. Tevens riep de BAK op om rekening te houden met de capaciteit van de uitvoeringsorganisatie in de omgang met kinderen en jongeren. UHT heeft een apart serviceteam voor de kindregeling in het leven geroepen die gericht is op de doelgroep en waarin speciaal personeel is aangenomen.

In november 2022 is de kindregeling gestart en de uitvoering verloopt voorspoedig. In september 2023 hebben ruim 75.500 kinderen en jongeren een brief ontvangen en is aan ruim 66.300 van hen het bedrag inmiddels overgemaakt. Naast dit bedrag hebben kinderen en jongeren recht op brede ondersteuning vanuit hun gemeente. Onderdeel daarvan is het aanpakken van problematische schulden.

## **10. Reflectie BAK op uitvoering hersteloperatie; een ongevraagd advies (juni 2021)**

In zijn advies merkte de BAK op dat veel partijen al meewerken aan herstel, maar dat het gedeelde eigenaarschap en verantwoordelijkheid verder moet worden versterkt. Met de verbreding van de hersteloperatie is de aansturing en coördinatie van alle betrokken partijen steeds belangrijker geworden.

### **3 adviezen – december 2021**

De BAK heeft een drietal adviezen opgesteld in het kader van de herijking, welke zijn meegestuurd met de 9e VGR. Dit betreft de uitwerking van de motie Grinwis, een advies op de regionale uitvoering en een herziene versie van het waardenkader waarlangs de BAK haar adviezen opstelt en die als uitgangspunten voor de hersteloperatie gebruikt kunnen worden.

In de adviezen onderstreept de BAK om voort te bouwen op de huidige uitvoeringspraktijk, in een gezamenlijk optrekken van Rijk, uitvoeringsorganisaties en gemeenten, met meer persoonlijk contact met de gedupeerde en de mogelijkheid voor ouders om het proces eerder af te ronden. In

de 9e VGR en in de Kamerbrief over de 'Opbrengsten herijking aanpak hersteloperatie kinderopvangtoeslag' van 3 december 2021 is inhoudelijk op het advies gereageerd.

### **11. Advies motie Grinwis c.s. (december 2021)**

De BAK heeft op verzoek van de Staatssecretaris een gepland vervolgadvis over herijking van de aanpak hersteloperatie gecombineerd met de uitvoering van de motie van het lid Grinwis. Deze motie vroeg om een denktank op te richten, teneinde een advies te geven over een goed uitvoerbare schadeafhandelings- en hersteloperatie. In het advies trekt de BAK twee hoofdconclusies: (1) herijk het proces van de hersteloperatie en (2) maak daarbij geen gebruik van de massaclaimprocedure.

De BAK adviseerde om het proces van de hersteloperatie zodanig te herontwerpen, dat het proces allesomvattend en duurzaam is, doordat de uitvoering wendbaar is binnen vaste kaders en uitgangspunten. De BAK pleit voor een eenduidige benadering van ouders in het gehele proces, zowel bij UHT als CWS en roept op om de schadeafhandeling te vereenvoudigen, door een forfaitaire aanpak. Zorg voor persoonlijk contact met de gedupeerde en de mogelijkheid om het dossier door te nemen in een driegesprek met PZB'er en gemeente. En zet ervaringsdeskundigen en onafhankelijke experts in, zodat gedupeerden ondersteunde keuzes kunnen maken in hun proces. Zorg tenslotte voor een nazorgtraject, want het proces is niet afgelopen als de compensatie van schade is afgerond. Bijvoorbeeld in het omgaan met de toegekende compensatie en maak hulp van de gemeente daarbij naar wens mogelijk.

Er is een pilot driegesprekken opgezet in verschillende gemeenten, waarbij gemeenten focussen op de invulling en uitvoering van plannen van aanpak voor ondersteuning van individuele ouders. Na deze succesvolle pilot is de landelijke uitrol van de driegesprekken voor de zomer 2023 afgerond. Ook benoemt de PZB'er tijdens de gesprekken met de gedupeerde ouder dat zij rondom de integrale beoordeling kunnen worden bijgestaan door hun contactpersoon van de gemeente. Dit gebeurt sinds de zomer van 2023, bij de start van elke nieuwe integrale beoordeling. Daarnaast organiseert de VNG in het hele land opleidingen en trainingen voor bestaande en nieuwe gemeentemedewerkers op beleids- en uitvoeringsniveau. Deze trainingen worden zeer goed bezocht. In de trainingen wordt veel aandacht geschonken aan het contact met ouders, opstellen van het plan van aanpak, de correcte interpretatie van het bieden van ruimhartige brede ondersteuning en er worden praktijkervaringen uitgewisseld.

Ook concludeerde de BAK dat compensatie op grond van de "wet afwikkeling massaschade in collectieve actie" (massaclaim) niet de juiste weg is. Daarvoor voerde de BAK zes redenen op, waaronder een breuk met de werkwijze van UHT, het ontbreken van hulp door gemeenten in deze route en de lange doorlooptijd van een massaclaim van 3 tot 5 jaar. Na weging van de voor- en nadelen van een massaclaim-aanpak, waarbij de adviezen van de BAK en gesprekken met de NOvA en de Raad voor Rechtsbescherming in acht zijn genomen, hebben het kabinet en de VNG in overeenstemming geconcludeerd dat deze aanpak op dat moment in de hersteloperatie niet verstandig was.

### **12. Advies regionale uitvoering (december 2021)**

De BAK heeft hierin geadviseerd over een regionale uitvoering van de hersteloperatie met een focus op het ontwikkelen van meer partnerschap en gedeelde verantwoordelijkheid. Met als doel om beweging en versnelling te krijgen in de (regionale) uitvoering. Het advies van de BAK is opgevat als een oproep voor twee zaken. Ten eerste om de samenwerking met andere betrokken partijen, vooral de gemeenten, in het herstel voortvarend op te pakken en door te zetten. Ten tweede om te bewaken dat deze nauwe betrokkenheid er niet toe leidt dat de koers van de hersteloperatie onderhevig is aan steeds wisselende politieke interventies. Deze oproep is onderschreven en nader uitgewerkt met UHT en gemeenten, zodat de werkwijze goed aansluit bij hun behoeften en de consequenties voor de uitvoering en de brede ondersteuning door gemeenten helder zijn. Het advies van de BAK is daarin meegenomen.

### **13. Advies waardenkader 2.0 (december 2021)**

De BAK hanteert zijn eigen waardenkader waarbij het perspectief van de gedupeerde ouders en kinderen centraal staat. Om gedupeerden in staat te stellen een nieuwe start te kunnen maken en hen recht te doen, moeten gedupeerden in de gehele hersteloperatie vrij zijn om keuzes te maken die voor hen het meest passend zijn. Daarnaast moeten zij kunnen rekenen op een persoonlijke benadering en op een consistente aanpak. De BAK legt de signalen uit de uitvoeringspraktijk langs deze kernwaarden.

### **14. Advies uithuisplaatsingen (januari 2022)**

De BAK vindt dat ook de ouders waar sprake is van uithuisplaatsing onder drang (en geen dwang) meegenomen moeten worden in de aanpak en actief op zoek moet worden gegaan naar deze ouders. De BAK waarschuwt ervoor te sturen (of hopen) op geleidelijke instroom. Ook geeft de BAK aan dat gemeentelijke steunpunten kwalitatief goed toegerust moeten zijn om dienstverlening aan deze ouders en kinderen te kunnen bieden. De aanpak om de ondersteuning te bieden aan ouders en kinderen die te maken hebben (gehad) met uithuisplaatsing, komt in nauwe samenwerking tot stand. Over de uitvoering van de aanpak zijn op 22 februari 2022 en 31 maart 2022 brieven aan de Tweede Kamer gestuurd. In de brief van 22 februari 2022 is ingegaan op de adviezen van de BAK.

Samen met de VNG en de partijen in de jeugdbeschermingsketen heeft het kabinet een aanpak ontwikkeld voor ondersteuning aan gedupeerde ouders en kinderen die te maken hebben (gehad) met uithuisplaatsing. De Tweede Kamer is op 31 maart jl. per brief hierover geïnformeerd door de minister voor Rechtsbescherming. Hij heeft daarin aangekondigd dat er vanaf 4 april 2022 een landelijk onafhankelijk ondersteuningsteam voor ouders en kinderen is gestart. Het Ondersteuningsteam Uithuisplaatsingen is een team wat zeer goed functioneert en waarop berokken ouders zeer positieve feedback geven. De sterke punten van deze aanpak worden tevens meegenomen bij UHT.

### **15. Advies afwegingskader onrechtmatigheid (januari 2022)**

Tijdens de hersteloperatie zijn er vanuit verschillende partijen signalen van mogelijk misbruik en oneigenlijk gebruik naar boven gekomen. Daarvoor zijn verschillende handswijzen ontwikkeld, zoals de keuze dat schulden die zijn ontstaan ten gevolge van fraude niet vergoed worden. Maar in andere situaties is het signaal en het handelingsperspectief minder duidelijk. Bij de verdere invulling van beleid en uitvoering was echter een goede balans tussen uitgaan van vertrouwen en oog voor risico's op misbruik van groot belang. Daarom is de BAK gevraagd om advies over het vormgeven van een nieuw afwegingskader om beter om te gaan met risico's op misbruik en oneigenlijk gebruik.

De BAK heeft in haar advies drie uitvoeringsprincipes geformuleerd, waar gedupeerden op moeten kunnen vertrouwen. Gedupeerde ouders moeten (1) in de gehele hersteloperatie vrij zijn om keuzes te maken die voor hen het meest passend zijn, zij moeten (2) kunnen rekenen op een persoonlijke benadering en (3) op een consistente aanpak. Ook benadrukt de BAK in haar advies dat de hersteloperatie erop is ingericht en blijft om gedupeerden ruimhartige compensatie te verlenen. Het verhaal van de ouder en het vertrouwen in de burger moeten daarin leidend zijn, waarbij de uitgangspunten zorgvuldigheid, snelheid en ruimhartigheid gehanteerd moeten worden. Daarnaast moet de continuïteit worden geborgd, zodat het uitvoeringsproces niet vertraagt of wordt belemmerd.

Het BAK-advies wees hierbij terecht op proportionaliteit. Naar aanleiding daarvan is bekeken wat de reikwijdte is van het vermeende misbruik en waarop actie ondernomen kan worden. Daartoe heeft de BAK in haar advies concrete handvatten geboden voor situaties wanneer tijdens het toekenningsproces verdenkingen van opzettelijk onrechtmatig handelen naar voren komen. In de 9<sup>e</sup> VGR is genoemd dat "de BAK met dit advies een waardevolle bijdrage geleverd aan de omgang met o.a. signalen over fraude of oneigenlijk gebruik van herstelregelingen."

## **16. Memo Ongevraagd advies Regeringscommissaris (januari 2022)**

In 2021 heeft de BAK in meerdere adviezen over andere onderwerpen benoemd dat er een behoefte bij gedupeerde ouders bestaat aan een betrouwbaar en onafhankelijk boegbeeld. In de 4e VGR wordt in paragraaf 1.6 gerapporteerd over activiteiten om gedupeerden te vinden, waarbij het aanstellen van een 'gezicht' als belangrijk onderdeel daarvan wordt benoemd, evenals het advies van de BAK daaromtrent:

"Ten slotte bekijk ik de mogelijkheid om op korte termijn samen met de VNG een 'speciaal gezant' aan te stellen, om - als gezicht van onze inspanningen om meer ouders te bereiken en te helpen - te helpen om in contact te komen met ouders die zich tot nog toe niet bij ons hebben gemeld, en hen aan te moedigen dat alsnog te doen, en ook om de samenwerking met de gemeenten zo goed mogelijk te laten verlopen. Dit was een advies van de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK) dat ik graag overneem. Ik wil hier op korte termijn een besluit over nemen samen met de VNG en andere betrokken partijen en gezamenlijk tot een opdrachtformulering komen."

De BAK heeft deze wens verder verkend en in januari 2022 in een memo nader toegelicht hoe de rol van een boegbeeld zou kunnen worden ingevuld. In algemene zin sprak de BAK in dit memo over een functie met mandaat van het kabinet en een apolitiek karakter. De werkzaamheden kunnen liggen in het leggen van de verbinding tussen de uitvoering door gemeenten, de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen en overige extern betrokken partners. Dit zou vorm kunnen krijgen in verschillende functies, zoals regeringscommissaris of 'speciaal gezant'. In de 10<sup>e</sup> VGR is aangegeven dat ten doel werd gesteld om de best passende functie te vinden voor de door ouders gewenste invulling. Hierover is in een overleg met de BAK gesproken. De BAK is later teruggekomen op dit advies, omdat de focus van het kabinet in de hersteloperatie al meer op de uitvoering en het oplossen van knelpunten kwam te liggen. Bovendien werd de ambtelijke aansturing gewaarborgd met de oprichting van DG Herstel, waardoor BAK geen noodzaak meer zag voor het aanstellen van een regeringscommissaris. Dit heeft daarom niet geleid tot verdere verkenningen over het instellen van deze functie.

In mei 2023 diende Kamerlid Van Dijk een motie in over een vertrouwd gezicht en continuïteit in de hersteloperatie. In de motie Inge van Dijk c.s. wordt het kabinet verzocht om opties te onderzoeken voor een vertrouwd gezicht dat het vertrouwen van gedupeerden in de hersteloperatie kan versterken en die de randvoorwaarden van herstel (rust, stabiliteit en voortgang) kan bewaken. De Tweede Kamer is hier in de 'Kamerbrief met reactie op motie over vertrouwd gezicht dat randvoorwaarden herstel kan bewaken' van 13 december 2023 over geïnformeerd.

## **17. Advies verzoek persoonlijk dossier (maart 2022)**

De wachttijden voor een dossier zijn lang, omdat de vraag groter is dan de capaciteit die beschikbaar is voor het samenstellen en lakken van de verschillende typen dossiers: het herstel-, CvW-, CWS-, bezwaar- en persoonlijk dossier. Sinds mei 2022 werd prioriteit gegeven aan het verstrekken van bezwaardossiers en dossiers voor urgente situaties. Het gevolg van de prioriteit voor bezwaardossiers was ook dat de wachttijden voor herstel- en persoonlijke dossiers opliepen. In het kader van Verbeteren & Versnellen zijn verschillende maatregelen genomen. Opscaling van de personele capaciteit, in combinatie met uitbesteding van (een deel van de) lak- en controlewerkzaamheden en met automatisering van het lakwerk. Op verzoek van UHT heeft Motivaction een ouderpeiling gedaan, waaruit bleek dat de behoeften van ouders uiteenlopen. Ouders willen de informatie soms gebruiken om hun verzoek om compensatie nader te onderbouwen, maar vaak ook om het verleden (emotioneel) af te kunnen sluiten.

In het advies onderkende de BAK het dilemma tussen zorgvuldigheid en snelheid, dat een belangrijke aanleiding vormde voor de adviesaanvraag. Vertrekkend vanuit het ouderperspectief benadrukt de BAK het belang van een goede informatie en communicatie naar zowel ouders als partijen die ouders bijstaan. Het gaat dan onder meer om de verschillen tussen de dossiers, naar inhoud en doorlooptijd. De BAK adviseerde om vooral in te zetten op communicatie en het managen van verwachtingen. Zoals aangegeven in de 9e VGR, was het noodzakelijk de aanpak hierop te herzien. Ook adviseerde de BAK om de Tweede Kamer duidelijk te informeren over de

dilemma's en de afwegingen die daarbij gemaakt moeten worden. Het advies is onverkort overgenomen; de Tweede Kamer is daarover geïnformeerd in de 10e Voortgangsrapportage.

In lijn met het BAK-advies is er na overleg met Oudercommissie en advocaten gekeken of er acceptabele alternatieven zijn voor het aanleveren van het volledige dossier. In overleg met de advocatuur is gewerkt aan uniformering van verschillende dossiers (herstel-, bezwaar-, en CWS-dossiers) tot één type dossier. Deze standaardisering leidt tot versnelling bij het verzamelen en samenstellen en vergroot voorspelbaarheid voor advocaten en ouders. In samenwerking met de werkgroep toeslagenadvocaten van de NOvA is onderzocht hoe een uniform dossier, dat bruikbaar is voor elke fase van het herstelproces (integrale beoordeling, bezwaar en CWS) eruit moet zien en welke stukken advocaten graag aan het dossier toegevoegd willen hebben. Bij de uitwerking zijn de perspectieven hierop van de BAC, CWS en ouders betrokken. De nieuwe inhoud is in september 2023 gepresenteerd aan de groep toeslagenadvocaten, Oudercommissie, BAC en CWS. UHT werkt aan een planning voor implementatie van dit dossier en een nieuwe prognose, waar de Tweede Kamer uiterlijk in de volgende voortgangsrapportage over wordt geïnformeerd.

Ook is gekeken naar de inzet van software waarmee het anonimiseren van gegevens van derden veel sneller gaat. Hieruit is o.a. de pilot met de automatische laksoftware voortgekomen. De verwachte implementatie van de laksoftware eind derde kwartaal 2023 loopt vertraging op, deze is nu voorzien in het vierde kwartaal van dit jaar. Ook door het schrappen van de eindcontrole op gelakte dossiers kan UHT meer dossiers verstrekken. Daarmee blijft het haalbaar om een versnelling te bewerkstelligen in de achterstand in het verstrekken van hersteldossiers.

Totdat de laksoftware beschikbaar is, heeft het kabinet aangegeven minder intensief controleren op het anonimiseren van persoonsgegevens. Het controleren van dossiers vindt op dit moment in meerdere stappen plaats: het feitelijk lakken en twee controles of dit juist is gebeurd. Het achterwege laten van de laatste van deze tweede (controle)stappen betekent dat een aanzienlijk aantal hersteldossiers versneld beschikbaar komt. Een nadeel is een groter risico op een privacy-schending, doordat persoonsgegevens van derden mogelijk toch in het dossier blijven staan.

Daarnaast ontvangen ouders vanaf dit najaar tijdens de integrale beoordeling standaard een informatie- en beoordelingsformulier. Het informatie- en beoordelingsformulier bevat een samenvatting van wat er is gebeurd (inclusief feitenoverzicht en ouderverhaal) en een beoordeling voor welk jaar een ouder wel of niet gedupeerd is en waarom. Hiermee kan beter worden voorzien in de informatiebehoefte van ouders en gemachtigden in de integrale beoordeling.

## **18. Ongevraagd advies over Commissie Werkelijke Schade (december 2022)**

De BAK heeft meerdere malen haar zorgen geuit over de oplopende wachttijden bij de Commissie Werkelijke Schade. Medio december 2022 heeft de BAK daarom een advies over de CWS uitgebracht. Ten behoeve daarvan is de BAK eind november nader geïnformeerd over de CWS en heeft zij onder andere gesprekken gevoerd met DG Toeslagen en de CWS. De BAK constateerde naar aanleiding van deze gesprekken en verschillende publicaties over de CWS dat een zorgelijk beeld over de CWS ontstaat. Zowel op proces en omvang van het aantal gedupeerde ouders dat zich tot de CWS wendt, als op inhoud en op bejegening van gedupeerde ouders.

Het belang van communicatie benadrukte de BAK al eerder in haar advies van maart 2022 over 'verzoek persoonlijk dossier'. Het advies van de BAK om nog meer aandacht te schenken aan informatie, communicatie en persoonlijk contact, zodat ouders een betere afweging kunnen maken, is eveneens overgenomen. Op de website, in brieven en directe gesprekken krijgen ouders betere uitleg over de verschillen tussen de dossiers, zowel wat betreft inhoud, omvang als levertijd. Ook voorziet UHT partijen die ouders bijstaan (zoals BOInK, gemeenten, NOvA) actief met een factsheet en vragenlijst om met ouders door te nemen.

In lijn met het advies van ABDTopconsult is de aandacht gericht op een betere communicatie en bejegening van ouders. Ook het verkorten van de doorlooptijden en het verhogen van het aantal beslissingen heeft de volle aandacht gekregen in de afgelopen maanden. In dat kader zijn al verschillende verbeteringen doorgevoerd, zoals het voorafgaand aan het toelichtingsgesprek ter beschikking stellen van dossiers door UHT en de door CWS opgestelde beoordelingskaders voor



materiële en immateriële schade. Ook wordt er gewerkt aan het verbeteren en duidelijker en transparanter maken van het proces. Verder wordt op dit moment overleg gevoerd over een herziene instellingsregeling. Hierin wordt aandacht besteed aan de opdracht, namelijk de ruimhartige toepassing van het Nederlandse civiele schadevergoedingsrecht, de positie van de CWS in de hersteloperatie en wordt de vergewisplicht geëxpliciteerd.

Er is inmiddels een nieuwe voorzitter geworven en de beoordelingskaders voor immateriële en materiële schadeposten zijn naar de Kamer gezonden. Zoals ook door u geconstateerd, is het komen tot integraal herstel veel breder dan het financieel compenseren van ouders. Om ook recht te doen aan emoties, bezwaren en eventuele problematiek die speelt in de leefsituatie van de ouder, wordt het breder inzetten van mediation op dit moment in de praktijk gebracht.

## **19. Eindadvies**

Ter afronding van haar werkzaamheden heeft de BAK eind maart 2023 haar eindadvies "Herstel van Vertrouwen: een aanhoudende zorg" toegezonden aan de vaste Kamercommissie van Financiën en de staatssecretaris. In haar eindadvies reflecteert de BAK op de afgelopen drie jaar van de hersteloperatie. De BAK geeft vijf adviezen voor de overheid bij de uitvoering van de hersteloperatie. Ook roept de BAK in haar eindadvies op om 'breder te werken aan herstel van vertrouwen'. In juni 2023 heeft het kabinet per brief gereageerd op het eindadvies, welke is bijgevoegd als bijlage bij de 14e VGR. Het kabinet heeft de BAK daarin bedankt voor haar betrokkenheid bij de hersteloperatie en haar inzet om de hersteloperatie voor ouders en betrokkenen te verbeteren.