



TERSTOND
TER BESLISSING

Aan
de staatssecretaris van Financiën

Programma DG Herstel
Schade

Persoonsgegevens

nota

Beslisnota versturen Kamerbrief AMP en DR

Datum

9 december 2024

Notanummer

2024-0000566082

Bijlagen

1. Getekende Kamerbrief
2. Openbaar te maken nota

Aanleiding

Eerder heeft u de brief getekend om naar de Tweede Kamer te sturen over het gefaseerd livegaan van het aanmeldportaal en de pilot digitale route. In deze nota geeft u akkoord op het verzenden van deze brief.

Beslispunten

- Bent u akkoord met het verzenden van bijgevoegde brief? U hoeft de brief niet opnieuw te tekenen.
- Bent u akkoord met het actief openbaar maken van voorliggende en bijgevoegde nota's? Omliggende delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt.

Kernpunten

De randvoorwaardelijke ICT zaken, zoals beveiligingstest, zijn afgerond. De bevindingen zijn afdoende opgevolgd, er is geen belemmering om de pilot uit te voeren. Binnen twee maanden zal nu, zoals gebruikelijk, een DigiD assessment worden uitgevoerd welke noodzakelijk is voor brede openstelling.

Toelichting

Communicatie

Niet van toepassing.

Politiek/bestuurlijke context

Niet van toepassing.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Doc nr.	Datum	Titel doc.
1	30-10-2024	Nota-stasTD-Overstapregels tussen schaderoutes via het Aanmeldportaal werkelijke schade
2	25-11-2024	Nota-stasFB-Definitieve besluitvorming Aanmeldportaal en Digitale route



TER BESLISSING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Programma DG Herstel
Programma DG
Herstelbeleid

nota

Overstapregels tussen schaderoutes via het
Aanmeldportaal werkelijke schade

Persoonsgegevens

Aanleiding

Op 26 november is de live gang van het aanmeldportaal voorzien. Door het openstellen van een schadestelsel met meerdere schaderoutes via het aanmeldportaal, is duidelijkheid gewenst over de overstapregels die gelden voor het (tussentijds) overstappen tussen deze schaderoutes. Deze overstapregels voorkomen rechtsonzekerheid voor gedupeerde ouders en zorgen voor een efficiënte werking van het schadestelsel. Indien gewenst kunnen we deze nota met u bespreken.

Datum

30 oktober 2024

Notanummer

2024-0000513752

Bijlagen

geen

Beslispunten

Bent u akkoord met:

1. de in deze nota vervatte overstapregels tussen routes binnen het aanmeldportaal?
2. het communiceren hiervan via het aanmeldportaal en een breed te verspreiden (nog te ontwikkelen) *factsheet*?
3. het benaderen van ouders die bij de CWS in behandeling zijn en zich ook hadden gemeld bij SGH met de vraag of zij een definitieve keuze willen maken?

Kernpunten

- De besluitvorming van de live gang van zowel het aanmeldportaal en de digitale route wordt op dit moment voorbereid. U ontvangt hier op 14 november een nota over. Voor de overstapregels is nog een besluit nodig.
- Er zijn vier hoofdregels opgesteld, de vertaling van deze overstapregels naar de diverse schaderoute treft u aan onder het kopje 'toelichting'.
- In het kader van rechtszekerheid, rechtsgelijkheid en de uitvoerbaarheid van het schadestelsel adviseren we deze regels, na vaststelling door u, strikt te handhaven.
- Overgangsrecht;
 - voor ouders die zich bij SGH reeds hadden aangemeld terwijl zij inmiddels in behandeling zijn gekomen bij CWS, bieden we (na overleg met CWS en SGH) eenmalig de optie om alsnog over te stappen naar SGH (tot nu toe gaat dit om 11 ouders).
 - Ouders die zich bij SGH gemeld hebben en ook reeds bij CWS in de wachtrij blijken te staan (enkele honderden) migreren we naar het keuzeschermb van het aanmeldportaal. Zij kunnen daar hun

definitieve keuze doorgeven. Dit conflicteert niet met de overstapregels.

Toelichting

De hoofdregels voor het overstappen tussen de schaderoutes zijn:

1. de ouder staat in één wachtrij tegelijk en mag vrij overstappen tussen wachtrijen tot het moment waarop behandeling aanvangt in een route; deze status wordt in het aanmeldportaal zichtbaar;
2. de behandelfase van elke route kent een "*point of no return*" (knipmoment) waarna terugkeer of overstappen beperkt of niet langer mogelijk zal zijn;
3. de ouder kan niet in meerdere routes tegelijk in behandeling zijn;
4. de ouder heeft op basis van de Wht altijd recht op een overstap van een (onvoltooide) schikkingsroute naar de CWS.

De volgende uitgangspunten zijn leidend bij het opstellen en uitvoeren van de overstapregels:

- Ouderperspectief: de regie ligt zoveel mogelijk bij de ouder; de ouder moet een goed geïnformeerde keuze kunnen maken;
- Uitlegbaar: het moet uitlegbaar zijn waarom ouders wel of niet kunnen overstappen;
- Juridisch houdbaar: de rechtspositie van ouders moet helder zijn en zoveel mogelijk beschermd worden, juridische samenloop en rechtsonzekerheid dient zoveel mogelijk voorkomen te worden;
- Kenbaarheid: voor ouders moet voldoende kenbaar zijn dat overstapregels bestaan voor iedere schaderoute en wat deze betekenen voor hen;
- Effectief: het uiterste overstapmoment moet zodanig zijn dat routes zo min mogelijk dubbel belast worden, recht doen aan het werk dat tot dan toe is verricht voor de overstapper, en de efficiënte werking van het integrale schadestelsel waarborgen;
- Uitvoerbaar: het uiterste overstapmoment moet uitvoerbaar zijn.

Gegeven bovenstaande uitgangspunten adviseren wij u de vier overstapregels te handhaven, hieronder uiteengezet per route:

1. Commissie Werkelijke Schade

- De hoofdregel wordt hier toegepast: zodra de ouder *in behandeling komt* bij de CWS is overstappen naar een schikkingsroute definitief niet meer mogelijk.
- De ouder krijgt gedurende de wachtrijperiode van de CWS tweemaal een brief waarin dit kenbaar wordt gemaakt. Dit geldt ook voor diegenen die zijn aangemeld.
 - Een eerste brief na het indienen van een aanvraag (de ontvangstbevestiging) en;
 - een tweede brief waarin de ouder wordt geïnformeerd dat binnen circa zes weken de behandeling door CWS van start gaat en dat vanaf dat moment de mogelijkheid tot overstappen naar een schikkingsroute komt te vervallen.
- Zodra de behandeling is gestart is overstappen niet meer mogelijk. Binnen de CWS starten er dan parallel een aantal processen, zoals het uitwerken van de schadeberekening, het inwinnen van medisch advies en het plannen van informatiesprekken.

- Met medewerking van de CWS zal het registreren van ouders die het overstapmoment zijn gepasseerd, verwerkt worden in de data-migratie voor het aanmeldportaal. Gedupeerden zien dan in hun scherm de status 'in behandeling bij CWS'.
- Met het knipmoment wordt enerzijds ruimte gegeven aan de ouder om gedurende het contact met CWS en na indiening van schadeposten alsnog te kunnen kiezen voor een schikkingsroute.
- Tegelijk wordt onnodige dubbele belasting van routes enigszins gemitigeerd. Desalniettemin verrichten (onoverkomelijk) zowel UHT als CWS voorafgaand aan dit knipmoment de nodige werkzaamheden die niet vereist zijn voor het sluiten van een VSO.
- Wanneer de ouder overstapt van CWS naar een schikkingsroute wordt van de ouder verwacht een eventueel lopend Beroep Niet Tijdig Beslissen (BNTB) gericht tegen het uitblijven van een CWS/UHT besluit in te trekken. Mocht de ouder de BNTB niet intrekken dan is sprake van het blijven doorlopen van twee routes tegelijkertijd. Dit is in strijd met de hoofdregel. In beginsel wordt dan geen toegang verleend tot een schikkingsroute.

2. Stichting (Gelijk)Waardig Herstel

- Route specifieke criteria:
 - De volgende doelgroepen zijn op dit moment uitgesloten:
 - Ouders met enkel een O/GS-tegemoetkoming;
 - Dubbele aanvragers zonder gedeeld huishouden;
 - Ouders die in de Integrale Beoordeling beschikking minder compensatie hebben ontvangen dan EUR 30.000;
 - Ex-toeslagpartners in de zin van de Wht.
- Een ouder die de SGH-route doorloopt kiest op een zeker moment om het feitenrelaas te laten doorrekenen. Daarop gaat een schade-analist van SGH aan de slag op basis van het Herstelmodel. Dit moment (de keuze daartoe van de ouder) is binnen de context van het voorliggend besluit de start van de 'behandelfase' in de SGH-route.
- Naar analogie van de overstapregels bij de CWS, betekent dit het volgende:
 - Vanaf het moment dat het feitenrelaas wordt doorgerekend heeft de ouder de 'wachtrij' van SGH verlaten en is hij/zij 'in behandeling'. In het aanmeldportaal wordt deze status zichtbaar als "doorrekening gestart" of vergelijkbare woordkeus.
 - Als de ouder zich terugtrekt uit de SGH-route na dit punt dan is er geen schikking tot stand gekomen en valt de ouder desgewenst terug op de bestuursrechtelijke CWS-route. Toegang tot de Regieroute is in beginsel ook nog mogelijk in dit stadium, maar dit verloopt niet via het aanmeldportaal. Tot slot kan handmatig in uitzonderlijke gevallen nog toegang worden verleend aan de digitale route, hoewel deze overstapbeweging niet vaak zal voorkomen vanwege de beperkte schadeposten in deze route;
 - De SGH-route is dan definitief beëindigd en een ouder kan niet twee maal deelnemen aan deze route;
 - De ouder kan geen rechten ontlenen aan de berekening van de schade-analisten van de SGH-route.

- Aan het einde van de SGH-route ontvangt de ouder een door de Staat getekende VSO. Als de ouder besluit om in deze laatste fase nog af te zien van het ondertekenen van de VSO (met 6 weken bedenktijd) dan is dat mogelijk door simpelweg niet te ondertekenen. Dan komt er geen schikking tot stand. Daarna gelden de overstapregels zoals hierboven beschreven.

3. Digitale route

- Route specifieke criteria:
 - Uitgezonderd van deelname zijn voorlopig:
 - Dubbele aanvragers zonder gedeeld huishouden.
 - Ex-toeslagpartners in de zin van de Wht.
- Zoals bij de SGH-route geldt: wie stopt kan niet opnieuw deelnemen aan dezelfde route en men kan niet gelijktijdig in twee routes in behandeling zijn. Overstappen naar een andere route is mogelijk totdat de behandelfase is gestart.
- In de digitale route is het uiterste overstapmoment (dus de start van de behandelfase) vergeleken met andere routes laat in het proces. Eerst kan de ouder bewijsstukken uploaden bij het aanklikken van de relevante schadeposten. Als naar het idee van de ouder het overzicht compleet is, dan wordt een concept-schadestaat met een totaaloverzicht van schadeposten zichtbaar, inclusief salderingsruimte met totaalbedrag onder aan de streep wanneer alle aangeklikte posts zouden worden goedgekeurd.
- Na dit scherm wordt de ouder gevraagd of men deze schadeposten definitief wil indienen. Pas als de ouder kiest voor indienen is de status van de ouder formeel gewijzigd naar de status 'in behandeling', omdat pas in deze fase de bewijsstukken worden beoordeeld. De ouder wordt bij het doorlopen van deze beslisstap geïnformeerd over de rechtsgevolgen van deze keuze, voordat de keuze definitief gemaakt wordt:
 - Kiest men ervoor om de schadestaat *niet in te dienen*, dan kan de ouder stoppen met de route en keert de ouder terug naar het algemene keuzescherf in het aanmeldportaal. Men kan dan nog vrij overstappen naar zowel de SGH-route als de CWS, omdat de fase van 'behandeling' in de digitale route nooit is gestart. De ouder kan ook nog opnieuw starten met de Digitale route.
 - a. Kiest men voor *indienen* dan krijgt de ouder een beoordeling van de ingediende concept schadestaat retour van de Staat. Het bewijs wordt in deze stap dus beoordeeld. Men is "in behandeling" gekomen.
 - b. Daarna krijgt de ouder de keuze om voor de toegekende schadeposten een door de Staat getekende VSO te ontvangen. Dit bedrag kan afwijken van het totaalbedrag dat de ouder in de fase van indiening heeft gezien als ingediende schadestaat.
 - c. De ouder kan afzien van het ondertekenen van deze VSO.
 - d. Als onder de streep geen vergoeding overblijft, dan ontvang de ouder een uitlegbrief. In deze brief wordt verwezen naar de beschikbaarheid van andere routes.

- e. In uitzonderlijke gevallen is er de modaliteit om ook na de fase van indiening nog handmatig toegang tot een andere schikkingsroute te verlenen (noodventiel, wordt nog ingebouwd).
- De ouder kan geen rechten ontlenen aan tussenschermen met posten in de digitale route, aangezien dit niet de uiteindelijk (door tussenkomst van een persoon) overeengekomen schadevergoeding is, zoals deze in de VSO zou zijn geland.
- Bij SGH en de Oudercommissie leeft de angst dat het tot onvrede kan leiden als de ouder niet meer naar SGH kan overstappen op het moment waarop het definitief berekende bedrag zichtbaar wordt in de digitale route. Tegelijkertijd is het vastlopen van het stelsel als geheel, door het volledig kunnen doorlopen van meerdere routes (in casu de Digitale route + SGH) ook een erkende zorg.

4 Regieroute VSO

Een eventuele overstap van en naar de Regieroute VSO (vanuit welke route dan ook) verandert de status van de ouder in het aanmeldportaal. De toegang tot deze route wordt niet via het portaal geregeld, maar de statuswijziging dient wel handmatig te worden verwerkt in het aanmeldportaal, om de hoofdregel (niet tegelijkertijd doorlopen van meerdere routes) te kunnen handhaven.

Communicatie

Communicatie over de spelregels en overstapregels zal in samenwerking met UHT en de directie Communicatie worden opgepakt.

Politiek/bestuurlijke context

Niet van toepassing.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



Tu. Gelezen 29/11/2024

TER BESLISSING

Aan
de minister
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

**Programma DG Herstel
Schade**

Persoonsgegevens

nota

Definitieve besluitvorming Aanmeldportaal en Digitale route

Datum
25 november 2024

Notanummer
2024-0000544512

Bijlagen
1. Notitie SGH
2. Evaluatie dryrun
3. Overstapregels

Aanleiding

Het afgelopen jaar is door DGH, in samenwerking met TSL, UHT en de BD, gewerkt aan een Aanmeldportaal voor gedupeerde ouders en aan een Digitale route voor aanvullende schade. Het Aanmeldportaal is een randvoorwaarde voor de verdere opschaling van de schaderoutes, mede vanwege de verwachte piek in aanmeldingen vanwege de einddatum van 31-3-2025 voor een groot deel van de ouders voor het aanmelden voor aanvullende schade. In deze nota wordt het besluit op het via een pilot breder openstellen van beide onderdelen aan u voorgelegd. Omdat de digitale route na pilot bij algehele openstelling ook budgettaire aspecten kent, wordt dit besluit ook aan de minister voorgelegd.

Beslispunten

Bent u beiden akkoord met:

1. Gefaseerde livegang van het Aanmeldportaal in de eerste helft van december 2024, onder voorbehoud van een positief afgeronde beveiligingstest, te beginnen met een uitvoeringspilot met een diverse groep van ca. 500 ouders, gevolgd door een ambtelijk go/no-go op het moment voor algehele openstelling in januari;
2. Het organiseren van een bredere pilot voor de Digitale route voor maximaal 200 ouders, gericht op zowel beleids- als uitvoeringseffecten, waarna een besluit voor het vervolg aan u wordt voorgelegd;
3. Het bevestigen van de 'overstapregels' zoals door de vorige bewindspersoon op hoofdlijnen goedgekeurd, nu in detail beschreven in bijlage 3, waarmee ten behoeve van de uitvoerbaarheid het tussentijds wisselen tussen routes ingeperkt wordt;
4. Het toevoegen van drie posten aan de pilot van de Digitale route ten behoeve van de aantrekkelijkheid en gelijkwaardigheid van de route.¹

Akkoord
↳ word graag geïnformeerd.
Akkoord

Akkoord
Akkoord.

Kernpunten

- De randvoorwaarden voor livegang van het aanmeldportaal zijn nog onvoldoende ingevuld. Een verantwoorde openstelling voor alle gedupeerden per 26 november – zoals eerder het plan – is daarom niet haalbaar.

¹ 'Emotionele impact van uitsluiting', 'Emotionele schade door ongewenste onthechting van ouder en kind(eren), zoals een ondertoezichtstelling' en 'Emotionele schade door inperking van ouderschap (uithuisplaatsing via gerechtelijke beschikking)'.

- Met de digitale route komt er ten opzichte van de Commissie Werkelijke Schade en Stichting Gelijkwaardig Herstel een efficiënte, alternatieve wijze van schadeafwikkeling beschikbaar voor een beperkt(er) aantal schadeposten.
- In voorbereiding op uw beslispunten 1 en 2 zijn in deze nota twee opties uitgewerkt. Beide opties kennen voor- en nadelen. U wordt geadviseerd akkoord te gaan met optie 1: livegang van het aanmeldportaal in de eerste helft van december 2024 met een tussentijds beslismoment.
 - o Bij livegang wordt middels een uitvoeringspilot een groep van ca. 500 ouders toegelaten tot het aanmeldportaal waar zij één van de drie schaderoutes kunnen kiezen. Naar verwachting kiezen 100-200 ouders voor de Digitale route, die zij direct kunnen doorlopen. Deze pilot van de Digitale route wordt eind januari geëvalueerd waarna definitieve besluitvorming over deze route volgt.
 - o Deze aanpak biedt waarborgen om de uitvoering gecontroleerd te testen. Medio januari zal ambtelijk besloten moeten worden of we opschalen met het aanmeldportaal. Tevens zal dan gewogen moeten worden of er voldoende tijd is voor ouders (voor een deel van de ouders geldt als einddatum 31-3-2025) om aanvullende schade aan te vragen.
 - o Deze aanpak biedt meer waarborgen ten aanzien van de belangrijkste risico's (en het uitstralingseffect hiervan), deze betreffen met name de uitvoeringsgereedheid van onder andere het uitvalproces en het bezwaarproces. Daarnaast moet een aantal cruciale zaken worden geborgd en getoetst.
- Optie 2 is livegang per 14 januari 2025.
 - o Deze optie biedt meer ruimte de hierboven genoemde risico's (deels) te mitigeren. Daarnaast biedt het meer tijd voor een DigiD-assessment.
 - o Wel zijn de risico's van deze optie aanzienlijk. Het tijdelijke aanmeldproces bij UHT dat nu is geregeld, komt verder onder druk te staan. Zolang er geen aanmeldportaal is, blijft het risico dat ouders gelijktijdig in behandeling zijn bij meerdere routes groot en blijft het totale aantal ouders dat zich meldt voor een schaderoute onzeker. Dat komt door het feit dat de tijdelijke vervangende oplossing handmatig moet plaatsvinden en daarom niet bestand is tegen grote aantallen. Bovendien is er geen garantie dat de risico's van livegang in december in januari wel gemitigeerd zijn.
 - o Daarnaast is het vanuit uitvoeringsperspectief onwenselijk in één keer live te gaan, ook in januari. Beter zou zijn om ook dan via een (korte) uitvoeringspilot naar brede openstelling te werken, maar dit staat op gespannen voet met de wettelijke termijn van 31 maart voor een groep ouders.
- Het definitief openstellen van het aanmeldportaal wordt medio januari ambtelijk besloten op basis van de uitkomsten van de pilot/proefperiode, ervan uitgaande dat uit de pilot en proefperiode geen significante obstakels blijken. Mocht dit wel het geval zijn, wordt u geïnformeerd over hoe dit de besluitvorming beïnvloedt. Over de Digitale route volgt in januari politieke besluitvorming op basis van de pilotresultaten. Die resultaten zullen worden vastgesteld aan de hand van verschillende beleids- en uitvoeringsaspecten, waaronder doelmatigheid, uitlegbaarheid, uitvoerbaarheid en schaalbaarheid.

}

Akkoord.

- In de week van 2 december wordt de uitkomst van een veiligheidstest verwacht. Een positieve uitkomst van deze test is randvoorwaardelijk om het aanmeldportaal op verantwoorde wijze live te laten gaan.
- Het aanmeldportaal wordt in de praktijk niet gedragen door SGH, een belangrijke stakeholder. Zij zijn voorstander van een eigen vindplaatsen-methodiek waardoor zij ook hun eigen 'wachtrij' beter kunnen reguleren en een ouderbeleving kunnen bieden die volledig onafhankelijk is van de overheid. Ook op de digitale route zijn zij kritisch omdat dit een meer anonieme variant is van de forfaitaire route die SGH zelf uitvoert. Dit levert een risico op in de vorm van negatieve berichtgeving door SGH over het portaal. Dit risico is niet geheel weg te nemen, maar valt te mitigeren door met SGH afspraken te maken over externe communicatie gedurende de pilotfase. Het gevolg van negatieve berichtgeving vormt een afbreukrisico en vermindert draagvlak onder ouders. Daarom wordt u geadviseerd op politiek-bestuurlijk niveau verdere afspraken te maken met SGH teneinde negatieve berichtgeving te voorkomen.
- Livegang van het aanmeldportaal heeft naar verwachting geen budgettaire gevolgen voor de hersteloperatie.
- De middelen voor de pilot van de digitale route zijn in te passen binnen het huidige beschikbare budget voor aanvullende schade op de Financiënbegroting. Er is nog beperkt inzicht in de budgettaire effecten van de brede openstelling van de digitale route met het huidige schadekader vanwege de geringe omvang van de dry-run. Indien na de pilot besloten wordt om de digitale route breed open te stellen en de 3 extra posten toe te voegen is de verwachting dat het huidige beschikbare budget van € 3 mld. voor aanvullende schade voldoende is.

✓ Wil ik graag zien.

✓

✓

Toelichting

I. Aanmeldportaal

Het Aanmeldportaal biedt gedupeerde ouders met een toekennende IB-beschikking de mogelijkheid een aanvraag in te dienen voor aanvullende schade en een route hiervoor te kiezen: de CWS-route, de SGH-route² en de Digitale Route. Het portaal biedt een centrale plek voor informatie over de verschillende routes en het gehele stelsel (inclusief de Regieroute).

Invoering van het Aanmeldportaal is van groot belang vanwege (1) de wettelijke plicht voor het in behandeling nemen van een aanvraag tot compensatie van aanvullende schade in de zin van de Wet hersteloperatie toeslagen, (2) de plicht om ouders daarbij goed te informeren over de schaderoutes, en het bewaken van de wettelijke beslistermijnen. Daarnaast worden dubbele wachtrijen of andere vormen van juridische samenloop voorkomen door te zorgen voor centrale aanmelding binnen een schadestelsel met meerdere routes.

Zo snel mogelijke invoering is urgent omdat per 1 april 2025 voor een aanzienlijke groep gedupeerden met mogelijk aanvullende schade de wettelijke aanmelddatum verstrijkt, en de nu geldende tijdelijke aanmeldmogelijkheden met de tijd steeds moeilijker houdbaar zijn en voor samenloopproblematiek zorgen.

² N.B. dat voor de SGH-route nog afspraken moeten worden gemaakt voor de groep ouders die een IB-beschikking hebben ontvangen van minder dan €30.000. Hier is rekening mee gehouden in het ontwerp van het aanmeldportaal.

Het Aanmeldportaal zelf en de overstapregels die daarin gecreëerd zijn, hebben geen juridische grondslag. Dit kan betekenen dat als gedupeerde ouders deze regels ter discussie stellen, de staat de gedupeerde ouders hier juridisch gezien niet aan kan houden. Dit risico is bij de eerdere beleidsmatige keuzes voor het Aanmeldportaal onder ogen gezien en acceptabel bevonden.

I.a. Tijdlĳn openstellen aanmeldportaal

Van het aanmeldportaal wordt in de eerste helft van december het informerende publieksdeel geopend voor iedereen, maar slechts een groep van ca. 500 ouders kan, vanwege de uitvoeringspilot, inloggen in het portaal. Deze ouders kunnen een aanvraag indienen en één van de drie schaderoutes kiezen. Naar verwachting zullen ca. 100-200 ouders zich aanmelden voor de Digitale route. Deze ouders kunnen als pilot de Digitale route doorlopen en indien gewenst een VSO aanvragen. Aanmeldingen voor CWS en SGH worden aan deze routes doorgegeven.

Het doel van deze aanpak is het testen van de uitvoeringsprocessen, en een betere inschatting maken van het aantal ouders dat aanvullende schade wil en hun routevoorkeur. Daarnaast heeft de pilot van de Digitale route als doel met meer zekerheid de uitvoering te testen en het ouderperspectief en beleidsmatige aspecten te onderzoeken alvorens een definitief besluit genomen wordt. Dit definitieve besluit wordt genomen in de eerste weken van januari, mits de pilot in december start.

I.b. Voortgang voorbereidingen aanmeldportaal

Op maandag 4 november jl. heeft de vorige staatssecretaris van Toeslagen en Douane een demonstratie gehad over het Aanmeldportaal. We informeren de belangrijkste stakeholders nu ook om de gecontroleerde pilot soepel te laten verlopen. In de week van 18 november is een demonstratie met de Persoonlijk Zaakbehandelaren (PZBers) binnen UHT georganiseerd.

Voor het aanmeldportaal en de digitale route wordt gebruik gemaakt van de diensten van Pleio. De technische koppelingen en veiligheid die voor het aanmeldportaal relevant zijn, tussen het ministerie en Pleio worden getest en moeten voor livegang veilig bevonden worden. Een nieuwe test is uitgevoerd om ook de digitale route te includeren. Het rapport van deze test wordt in de week van 2 december opgeleverd. Een positief rapport is voorwaardelijk voor livegang.

Technische datakoppeling met Commissie Werkelijke Schade (CWS) is op dit moment gereed. De koppeling met SGH is opgeleverd, wordt op dit moment getest en is naar verwachting voor livegang gereed. Als er tijdens het testen grote obstakels wordenesignaleerd, is er geen ruimte om dit tijdig op te lossen voor livegang.

I.c. Inrichting bezwaar- en uitvalproces.

De inrichting van het bezwaarproces is naar verwachting gereed tegen de tijd dat er bezwaren ingediend zullen worden (begin 2025). Het is geen complex of langdurig bezwaarproces en er worden weinig bezwaren verwacht omdat de aanvraag enkel wordt afgewezen wanneer niet voldaan is aan twee eenvoudige wettelijke criteria: is de aanvraag op tijd ingediend en heeft de gedupeerde een toekennende IB-beschikking ontvangen? Tot het verstrijken van de termijn van 1 april 2025 doet zich nog niet de kwestie voor van het verschonen van

termijnoverschrijdingen. Het is hierbij goed op te merken dat bezwaar mogelijk is tegen de aanvraag voor aanvullende schadevergoeding, de 'aanmelding'. De digitale route eindigt in een VSO met finale kwijting, hier is geen bezwaar op mogelijk.

Voor het ontvangen en behandelen van klachten van allerlei aard richt Buitengewone Zaken Blauw (BZB) een klachtenloket (serviceteam) in. Dit is op tijd gereed voor volledige openstelling in januari.

Voor sommige ouders is de datakwaliteit bij UHT onvoldoende. De data wordt verbeterd, maar deze ouders kunnen nog niet het aanmeldportaal in tot de data klopt. Zij kunnen daarom naar het serviceteam bellen met het verzoek toegelaten te worden. Het uitvalproces hiervoor heeft UHT nog niet volledig ingericht, waardoor ouders enige tijd moeten wachten op een reactie. Op 14 januari verwacht UHT wel voldoende capaciteit te hebben. Het aantal ouders waarbij de datakwaliteit niet in orde is, is naar verwachting minstens 1200 ouders (ca. 4% van populatie) en ten minste gehalveerd op 14 januari.

Daarnaast is er een groep van ca. 400 ouders (ca. 1% van populatie) die de Regieroute of Mediation-route route doorloopt, heeft afgerond of een CWS-voorschot heeft ontvangen. Deze groep zal nog niet verwerkt worden in het aanmeldportaal bij livegang, maar naar verwachting enkele weken later. Zij kunnen hun huidige route wel voortzetten.

I.d. Toegang voor advocaten/gemachtigden

Het Aanmeldportaal biedt geen mogelijkheid tot e-Herkenning of soortgelijke inlogmogelijkheden voor gemachtigden (advocaten). Technische inbouw is niet eerder mogelijk dan najaar 2025. Wel kan een gemachtigde samen met de ouder online een aanvraag doen, of zelfstandig namens de ouder via het postformulier een aanvraag indienen waarin ook alvast de routekeuze kan worden doorgegeven. Er is op die manier altijd de mogelijkheid van een gemachtigde om de aanvraag namens de ouder in te dienen, inclusief routekeuze. De Nederlandse orde van advocaten (NOvA) en de werkgroep toelagen advocatuur zitten niet helemaal op dezelfde lijn ten aanzien van e-herkenning. Wij gaan op korte termijn het gesprek aan met beiden.

I.e. Stakeholders aanmeldportaal

De werkgroep toelagadvocaten is bijgepraat over het Aanmeldportaal. Ze waren positief over het voorlichtend karakter van het portaal. De werkgroep heeft er bezwaar tegen dat er geen zelfstandige inlogmogelijkheid is voor advocaten (zie punt hierboven) en wenst nog voor livegang inzage te krijgen in de definitieve teksten van het portaal. Deze zijn verstrekt en de eerste feedback is ontvangen.

De oudercommissie heeft juist aangegeven dat ze het fijn vinden dat er geen zelfstandige inlogmogelijkheid is voor advocaten; de regie hoort bij de ouder te liggen.

SGH heeft meermaals aangegeven grote moeite te hebben met het aanmeldportaal. Recent heeft de SGH een notitie opgesteld waarin ze hun zorgen overbrengen. Centraal in de notitie staat dat SGH van oordeel is dat het ouderbelang niet voorop staat, dat zij zichzelf los ziet van het ministerie en dat een aanmeldportaal jegens ouders de indruk wekt dat de SGH Herstelaanpak

onderdeel is geworden van de schaderoutes van de overheid, hetgeen in zou druisen tegen onafhankelijkheid van de SGH. SGH heeft aangegeven zijn zorgen ook nadrukkelijk mee te geven aan de Commissie Van Dam.

SGH heeft een aantal pragmatische oplossingen geformuleerd, deels betreffende de (registratie van) ouders die momenteel bij SGH in behandeling zijn, deels betreffende de komende periode van enkele weken, totdat SGH wel geheel op het aanmeldportaal zou zijn aangesloten. De pragmatische oplossingen van SGH worden deels tegemoetgekomen in het eindproduct.

Een risico voor de uitvoering van het aanmeldportaal is dat SGH zich publiekelijk negatief uit over het aanmeldportaal – des te meer wanneer zich continuïteitsrisico's voordoen – waardoor het draagvlak voor het portaal vermindert. Dit risico wordt deels gemitigeerd door het intensieve contact dat op dit moment plaatsvindt tussen ministerie en SGH, en afspraken die gemaakt zijn over externe communicatie met SGH in de dienstverleningsovereenkomst.³ Desondanks blijft dit een risico dat niet in zijn geheel weg te nemen valt.

I.f. Noodzaak openstelling in december

Het portaal verlaagt het risico op (juridische) samenloop binnen een complex stelsel van meerdere schaderoutes. De huidige situatie vergt nu veel handmatige capaciteit van de diverse stakeholders. Het zorgt bij sommige ouders voor onvrede, onbegrip of gebrek aan vertrouwen in het schadestelsel. Er zijn immers al drie routes operationeel (SGH, CWS en Regieroute), maar het ontbreekt nog aan een beheersbaar en duidelijk centraal punt waarbij de ouder kan vertrouwen op zorgvuldige afwikkeling van de aanvraag en routekeuze.

Het portaal vereenvoudigt een complex stelsel en verduidelijkt de relatie tussen de schaderoutes en de initiële aanvraag. Dit is broodnodig voor de beoogde versnelling, want de onderliggende complexiteit kan niet onderschat worden. We merken in de praktijk al geruime tijd dat samenloopproblemen zich voordoen. Sommige ouders dienen Beroepen Niet Tijdig Beslissen (BNTB's) in vanuit de wachtrij CWS, terwijl zij zich ook bij SGH hebben gemeld en dit willen afwachten. Er zijn ouders die de route van de CWS doorlopen met als resultaat een volwaardig advies en toch ook SGH willen afwachten (met behoud van recht op terugkeer naar CWS) of daar al een berekening hebben ontvangen. Dit leidt tot kapitaalvernietiging bij de CWS en verlies van capaciteit die ook andere ouders had kunnen helpen.

De wettelijke aanvraag voor de SGH-route verloopt op dit moment via een tijdelijk, handmatig proces bij UHT met beperkte capaciteit. Dit proces moet langer in stand worden gehouden en verder opgeschaald om te voldoen aan de vraag vanuit SGH.

II. Digitale route

De Digitale route biedt gedupeerden met relatief eenvoudige schade de mogelijkheid dit snel en online af te handelen. Ook geeft deze route vrij snel een breed inzicht voor ouders in mogelijke schadevergoedingen, nog voordat het stadium van indiening is bereikt. Voor indiening kan nog gekozen worden voor een

³ 'Partijen nemen in alle communicatie naar derden elkaars gerechtvaardigde belangen in acht, geven zich daarbij rekenschap van de in deze Overeenkomst verleende Opdracht en handelen ook in de geest daarvan.'

andere route, maar ook voor een intrekking van de initiële aanvraag. De Digitale route eindigt in een VSO tegen finale kwijting zoals iedere schikkingsroute.

De Digitale route bevindt zich achter de DigiD-koppeling. Dit betekent dat een gemachtigde deze route enkel samen met de ouder kan doorlopen, niet namens de ouder. Wel wordt het schadekader gepubliceerd, zodat een gemachtigde vooraf namens de ouder bewijsstukken kan verzamelen alvorens ze deze gezamenlijk indienen. De veiligheid van het portaal en de route zijn uitvoerig getest. De uitkomsten van de testen zijn verwerkt om zo een veilige omgeving te realiseren.

De digitale route wordt gestart met een pilot van maximaal 200 ouders. Eventuele onvoorziene uitvoeringscomplicaties die nog niet door de dry-run voldoende naar voren zijn gekomen, kunnen op die manier ondervangen worden. Indien de digitale route om andere redenen onsuccesvol blijkt – bijvoorbeeld door een gebrek aan animo – kan na deze pilot ook besloten worden te stoppen met de route. Er is in deze fase geen reden om uit te gaan van dat scenario.

De Digitale route maakt gebruik van de betaalstraat van UHT. Hierbij is in de decembermaand waarschijnlijk onvoldoende capaciteit om alle betalingen van de pilot binnen de gestelde 4 weken te verrichten.

De Digitale route, die geen wettelijke grondslag heeft, wijkt qua inhoud, proces en rechtsbescherming af van de Wht en de daarin vastgelegde CWS-route. Daardoor is er onder meer een risico op strijd met het gelijkheidsbeginsel. Dit kan tot onder meer procedures leiden die een belemmering kunnen vormen om te komen tot finale afhandeling van de dossiers van gedupeerden. Deze aandachtspunten zijn bij de eerdere beleidsmatige keuzes voor de digitale route echter onder ogen gezien en politiek-bestuurlijk afgewogen.

II.a. Uitkomsten dry-run digitale route

De eerste resultaten van de dry-run zijn positief. Zes ouders hebben aangegeven een VSO te willen ontvangen, van 16 indieners. De behandeltijd is erg snel. In de dry-run blijkt gemiddeld 160 minuten nodig voor het bekijken en beoordelen van bewijsstukken en de toekenning ervan via het systeem (incl. 4-ogenprincipe). Gezien ouders afgekeurde schadeposten nogmaals kunnen indienen, zal de totale gemiddelde behandeltijd naar verwachting 3,5 á 4 uur zijn.

De route is, zoals verwacht, niet geschikt voor ouders die geen bewijsstukken hebben of die graag hun verhaal willen doen. Indien ouders hun verhaal als uitgangspunt wensen te nemen, is de SGH-route meer geschikt. Op dit moment vereist dat wel een toekennende IB-beschikking van €30.000,- of meer.

Tijdens de dry-run is gebleken dat de inrichting van het online systeem nog niet de mogelijkheid biedt om schadeposten met een variabel bedrag (bijv. afhankelijk van aantal jaren, aantal kinderen of aantal verhuizingen) gedeeltelijk goed te keuren. Dit wordt verbeterd voor de pilot.

De dry-run is grotendeels goed verlopen, maar de kleine groep (n=16) geeft beperkte zekerheid over de ouderervaring en de uitvoeringsconsequenties. Daarop is het voorstel gekomen om een pilot van de Digitale route te starten, waarin 100-200 ouders worden toegelaten tot de route. We kunnen ondertussen aan de achterkant de laatste wijzigingen doorvoeren. Nadat de 200 ouders zijn

toegelaten, komen nieuwe ouders in het wachtscherm. Hierover wordt duidelijke communicatie op het portaal gezet, zodat er heldere verwachtingen zijn bij de ouders.

II.b. Toevoegen schadeposten

In het stafoverleg van 5 september jl. heeft de vorige stasTD mondeling akkoord gegeven op het toevoegen van drie extra posten aan de digitale route. Middels deze nota vragen we u akkoord te gaan met deze toevoeging. De posten zijn in de dry-run al met succes toegevoegd aan de Digitale route. Het gaat om de volgende drie schadeposten;

- Emotionele impact van uitsluiting.
 - In de dry-run is deze in 100% van de gevallen ingediend en goedgekeurd.
- Emotionele schade door ongewenste onthechting van ouder en kind(eren), zoals een ondertoezichtstelling (OTS).
 - In de dry-run is deze post één keer (6%) ingediend en toen ook (100%) goedgekeurd.
- Emotionele schade door inperking van ouderschap (uithuisplaatsing via gerechtelijke beschikking).
 - In de dry-run is deze schadepost in 25% van de gevallen ingediend, maar in 0% goedgekeurd doordat deze post verkeerd geïnterpreteerd is door ouders. De tekst wordt nog aangepast en ook de voorlichting wordt verduidelijkt.

Het toevoegen van deze posten wordt geadviseerd om de aantrekkelijkheid van de route te borgen en omdat ingeschat wordt dat de benodigde onderliggende stukken relatief vaak voor handen zijn. Daarnaast bevordert het toevoegen van de posten de gelijkheid tussen de digitale route en andere schaderoutes waar deze posten ook vergoed (kunnen) worden.

U wordt erop gewezen dat het in dit stadium *niet* toevoegen van de drie posten, zal leiden tot vertraagde livegang van de digitale route naar op zijn vroegst 14 januari 2025, vanwege de technische verwerkingstijd om schadeposten te verwijderen.

De mate waarin deze posten bijdragen aan het herstel van ouders, de uitvoerbaarheid van de route en de betaalbaarheid, zullen onderdeel zijn van de evaluatie van de digitale route-pilot.

II.c. Stakeholders Digitale Route

De oudercommissie heeft n.a.v. de dry-run geadviseerd om de twee posten over uithuisplaatsingen niet door te zetten vanwege de emotionele aard. Het ministerie acht het echter in het belang van de ouder zoveel mogelijk schade wel vergoed te kunnen hebben.

SGH heeft grote moeite met bestaan en uitwerking van de digitale route. Het schept volgens SGH verwarring en zou zo mogelijk te snel tot de conclusie leiden dat sprake is van herstel, zonder dat emotioneel herstel onderdeel is van deze route.

Ook maakt de digitale route gebruik van dezelfde bedragen en posten als een deel van het SGH-schadekader (waarop zij – betwistbaar – intellectueel eigendom

claimen). Ook zou de dry run een te kleine pilot zijn om serieuze conclusies aan te verbinden. Tot slot vreest SGH dat digitale afdoening niet tot emotionele afsluiting leidt voor ouders. Tijdens de tweede pilot voor de Digitale route nemen we de laatste twee zorgpunten expliciet mee.

Ook over de uitkomsten van de dry run is het, ondanks herhaald verzoek, nog niet gelukt te spreken met de SGH.

III. Budgettaire gevolgen

De middelen voor de pilot van de digitale route zijn in te passen binnen het huidige beschikbare budget voor aanvullende schade op de Financiënbegroting.

Er is nog beperkt inzicht in de budgettaire effecten van de brede openstelling van de digitale route met het huidige schadekader vanwege de geringe omvang van de dry-run (n=16). Uit de dry-run is naar voren gekomen dat het toevoegen van de schadeposten leidt tot gemiddeld 5.000 euro extra per VSO. Indien na de pilot besloten wordt om de digitale route breed open te stellen (voor de groep <30K en >30K) en de 3 extra posten toe te voegen is de verwachting dat het huidige beschikbare budget van € 3 mld. voor aanvullende schade voldoende is. Een verzoek om een deel van de ruimte op de Aanvullende Post toe te kennen zou dan nu niet nodig zijn. Die ruimte zou dan beschikbaar blijven voor de impact van mogelijke toekomstige besluitvorming over bredere openstelling van de SGH-route, mogelijke andere voorstellen en mogelijke afwijkingen van aannames bij de raming. Dit dient dan mee te lopen in de voorjaarsbesluitvorming.

Een beperkte pilot van maximaal 200 dossiers kan helpen het budgettaire effect beter in kaart te brengen. Voor een grotere pilot bestaat een risico op precedentwerking. Daarna dient met een go/no-go moment nog besluitvorming plaats te vinden over welke doelgroepen gebruik mogen maken van de digitale route.

Er dient nog nader onderzoek gedaan te worden naar de verwachte omvang van onzekerheid t.a.v. de comptabele onrechtmatigheid. Met het uitbreiden van het schadekader met de 3 in deze nota genoemde posten is het aannemelijk dat ook het volume aan onzekere uitgaven in het kader van de rechtmatigheid stijgt.

De inkoop van diensten van Pleio zijn als onrechtmatig bestempeld. Hiervoor is een waiver afgegeven door DGBD en deze onrechtmatigheid zal financieel vallen onder de verantwoordelijkheid van DG Herstel.

Graag
aanvullende
toelichting.

IV. Juridische context

Er is op ambtelijk niveau discussie geweest over de vraag of er bij de digitale route sprake is van geheel geautomatiseerde besluitvorming. Dit is van belang, omdat in dat geval een daartoe toepasselijke en deugdelijke wettelijke grondslag is vereist en er moet zijn voorzien in passende maatregelen. De uitkomst van de pilotfase is dat er géén sprake is van geheel geautomatiseerde besluitvorming in de zin van de AVG. De onderbouwing van de schadeposten kan plaatsvinden met data van de Belastingdienst, met als doel de ouders te ontzorgen in de bewijslast. Dit laat onverlet dat er altijd een handmatige controle door een behandelaar plaatsvindt van alle ingediende schadeposten, incl. de onderbouwing, en de uiteindelijk op te stellen schikkingsovereenkomst (als uitkomst van de digitale route). Dit punt zal worden verwerkt in de DPIA versie 2.0.

V. Ambtelijke stand van zaken per onderdeel van livegang portaal en Digitale Route

Voorwaarde	Status	Akkoord	Digitale route	Portaal
Onderdelen vanuit het CIO-oordeel				
Een veilige en goed geteste koppeling voor DigiD login.	Deze is opgeleverd door Toeslagen en door twee onafhankelijke partijen getest. De bevindingen zijn door Pleio verwerkt en de TPM-verklaring volgt deze week. De DigiD Assessment wordt binnen de eerste twee maanden na livegang van het portaal uitgevoerd door de ADR.	TSL, IV&D, Pleio, BZB	x	X
DPIA huidige status en akkoorden van ☐ P-gv.	De eerste versie is vastgesteld na ondertekening door ☐ P-gv. ☐ P-gv en is op onderdelen voorzien van advies door ☐ P-gv. Momenteel worden adviezen op de eerste DPIA verwerkt tot versie 2.0.	DG TSL, DGH en DG BD	x	x
Beschrijving van werkproces en documentatie van architectuur	Een eigen architectuurbeschrijving dient uiterlijk rond ingebruikname opgeleverd te worden om toekomstig beheer te waarborgen. Ook al is de oplossing vergelijkbaar met de FSV-toepassing. Werkprocessen zijn reeds afgestemd met IV&D, BZB en Pleio. Gezien zowel BZB als IV&D een deel van de kennis en capaciteit bezitten voor het opstellen van een architectuurbeschrijving, dienen zij dit samen uit te werken. Dit dient op korte termijn te gebeuren, zodat de beschrijving rond of kort na live-gang gereed is.	IV&D Nog voor te leggen aan Concernboard Architectuur	x	x
Gegevenslevering en datakwaliteit	Zaken die gereed zijn of binnenkort komen zijn: CAP BVR en BRN, CWS handmatig, migratie van CWS en SGH, samenwerkingsruimte UHT, teradataview UHT voor betalingen, inclusief uitzonderingsprocedures voor correcties. De migratie van eerdere aanmeldingen bij CWS en SGH is gereed, behalve ca. 190 SGH ouders van wie nog geen BSN kon worden verkregen. Aandachtspunt is de API met SGH voor Salesforce. Deze wordt momenteel getest, maar is mogelijk pas in december gereed. Daarom wordt een voldoende robuuste tijdelijke maatregel uitgewerkt.	Nog in afstemming		
Veiligheid van de koppeling met Pleio en de ondersteuning daarop.	Hierover is afgesproken dat het SOC van ODC Noord en het SOC van de BD hierop toezien. Dat betekent dat zij 24/7 monitoring garanderen op uitval en inbraak. Verder is er een afspraak gemaakt over een noodknop in geval van calamiteiten.	IV&D Pleio BZB	x	X
Waiver voor aanbesteding van Pleio.	De opdracht aan Pleio is onrechtmatig, hiervoor is een waiver afgegeven. Tot het moment waarop aanbesteding van Pleio op rechtmatige wijze door DGB kan worden gerealiseerd neemt DG Herstel hiervoor de financiële verantwoordelijkheid. DGH neemt daarmee (tijdelijk) het formele opdrachtgeverschap aan Pleio over en wordt hiervoor in de praktijk bijgestaan vanuit BZB.	DGH en DGB	x	x
Overige bedrijfsvoering onderdelen				
Akkoord op opdracht voor UHT	Opdrachtbrief is afgestemd met UHT en SR&B en is geaccepteerd op 13/11	DG TSL	x	x
Bezwaar en beroep	Een afspraak hierover is gemaakt tussen UHT, SR&B en DG H. Dit is onderdeel van de opdrachtbrief.	SR&B, DGH en UHT		X

Klachtenproces	Coördinatie ligt bij BZB, elk betrokken onderdeel is verantwoordelijk voor de afhandeling van diens deel van de klacht.	UHT, CWS, SGH en BZB	X	x
Mogelijkheid voor gemachtigden qua aanmelding	DigiD met machtiging is vanwege portfolio GTM niet eerder dan ergens in 2025 mogelijk. Als mitigerende maatregel is een postproces en een bulk upload voor advocaten met een groot aantal klanten uitgewerkt. We lezen dan de BSN, aanmelddatum en evt. routekeuze handmatig in en delen dat weer met CWS/SGH waar nodig. Aanmelden digitale route kan ook, maar de route kan alleen verder door de ouder zelf (met evt. advocaat ernaast) doorlopen worden.	SR&B DGH TSL	X	x
Strategie en lange termijn				
Next strategie en overdracht naar dienst toeslagen	Overdracht naar TSL van documentatie, proces en informatie op termijn. Strategie dient hierover te worden uitgewerkt. Taskforce onder regie van DGH wordt opgericht met daarin BZB, DGH, SR&B, TSL, BD, CWS en SGH.	Nog in afstemming.	X	x
Uitrolstrategie van de digitale route	We starten met een pilot van max 200 gedupeerden in december. Daarna volgt in januari een evaluatie van deze pilot. Hierna volgt een opschalingsbesluit voor volledige openstelling.	Nog in afstemming.	X	

Communicatie

In overleg met de directie COMM wordt een communicatieplan opgesteld voor de livegang van zowel het aanmeldportaal als de digitale route. Communicatie vindt plaats via o.a. een persbericht, een brief aan de ouders, de website van UHT en social media berichten. Daarin zal worden aangegeven dat het aanmeldportaal half januari (14 januari) open gaat voor alle ouders en dat tot die tijd een pilot wordt uitgevoerd met 500 ouders die daarvoor worden uitgenodigd.

Politiek/bestuurlijke context

We informeren de Kamer via de volgende VGR over deze ontwikkelingen.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.