

## Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA Den Haag

### **Directoraat-Generaal Toeslagen**

Korte Voorhout 7  
2511 CW Den Haag  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag  
www.rijksoverheid.nl

**Ons kenmerk**  
2021-0000027896

**Uw brief (kenmerk)**  
2021Z01819  
2021Z02245/2021D04941  
2021Z02070

Datum 8 februari 2021  
Betreft Brief hersteloperatie t.b.v. AO 10 februari 2021

Geachte voorzitter,

Bijgaand treft u ten behoeve van het algemeen overleg Hersteloperatie kinderopvangtoeslagen de voortgang ten aanzien van enkele zaken rondom de hersteloperatie voor gedupeerde ouders. In deze brief ga ik specifiek in op de aanpak van schulden, de aanpak van de uitbetaling van de Catshuisregeling, de aanbevelingen over de doorlichting van de hersteloperatie, het onderzoek naar vermiste documenten, de positie van ex-partners in de hersteloperatie en het beleidsbesluit. Tevens treft u de antwoorden op de lijst van feitelijke vragen op de vijfde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag en de antwoorden op de vragen van het lid Leijten over 30.000 euro en de overheid als schuldeiser (ingezonden 29 januari 2021).

Op 3 februari jl. heeft de vaste commissie voor Financiën een rappel gestuurd rondom de verzoeken van 9 december en 14 januari jl. over een nieuw signaal inzake opzet/grove schuld (OGS).<sup>1</sup> De reactie op deze verzoeken zijn opgenomen in de brief Stand van zaken Herstellen, verbeteren, borgen (HVB) van 27 januari jl.<sup>2</sup>

Ik verwacht dat op zeer korte termijn ook de conclusies gereed zijn van het externe onderzoek naar de stelling dat er mogelijk sprake zou zijn 'nietigheid' van besluiten van de Belastingdienst/Toeslagen, dat ik heb toegezegd aan het lid Omtzigt, gereed zijn. Bij het versturen van deze brief werd hieraan de laatste hand gelegd om het met uw Kamer te kunnen delen. Ik streef ernaar dit nog voor het algemeen overleg te doen. Dat geldt ook voor de antwoorden op de vragen van de leden Nijboer en Gijs van Dijk over beslaglegging op compensatie door de Belastingdienst (ingezonden 14 januari 2021) op vragen van het lid Lodders over een nieuw en schoon BSN (ingezonden 22 januari 2021) en de vragen van de leden Jasper van Dijk en Leijten (beiden SP) over het in één keer ontvangen van 54 aanmaningen van het CJIB (2020Z25614, ingezonden 21 december 2020).

---

<sup>1</sup> 2021Z02245/2021D04941

<sup>2</sup> 2021Z01585

Over onder andere de inhoud van deze brief en de recente voortgangsrapportage heb ik op 6 februari jl. ook, samen met de Minister-President, gesproken met een groep gedupeerde ouders. Deze gesprekken helpen bij de continue verbetering en nadere uitwerking van de hersteloperatie, bijvoorbeeld met betrekking tot de kindregeling en schuldenaanpak. Ik waardeer deze gesprekken zeer en zal ze dan ook blijven voeren.

**Directoraat-Generaal  
Toeslagen**

**Ons kenmerk**  
2021-0000027896

In de bijlage treft u een overzicht van alle bijgevoegde documenten.

### **Schuldenaanpak**

In de vijfde voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag heb ik uw Kamer geïnformeerd over mijn inzet om ervoor te zorgen dat ouders die kampen met schulden een nieuwe start kunnen maken. Een belangrijke stap daarin is het kwijtschelden dan wel stopzetten van de invordering van publieke schulden voor gedupeerde ouders.<sup>3</sup> Daarnaast spreek ik met diverse organisaties die private schuldeisers vertegenwoordigen om ook met hen afspraken te maken over de schulden van deze ouders. In nauwe samenwerking met betrokken partijen zoals onder meer de Vereniging Nederlands Gemeenten (VNG), de vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) en de Koninklijke Beroepsgroep voor Gerechtsdeurwaarders (KBvG) zoeken we naar een integrale oplossing voor deze ouders. Deze oplossing moet er op gericht zijn dat ouders met een schone lei verder kunnen en daarbij ook een zo groot mogelijk deel van hun compensatie overhouden voor een nieuwe start. Daarbij kijk ik ook naar een passende oplossing voor gedupeerde ouders die reeds eind vorig jaar uitbetaald zijn en vervolgens direct een deel van dit geld hebben moeten gebruiken om een schuld bij bijvoorbeeld de Belastingdienst af te betalen.

In de tussentijd is het heel belangrijk te voorkomen dat schulden van de gedupeerde ouders zich opstapelen of dat er beslag wordt gelegd op een mogelijke compensatiebetaling of er vertraging optreedt in de afhandeling van een WSNP-traject. Mevrouw Lodders heeft tijdens het notaoverleg van 1 februari een motie ingediend waarin zij vraagt maatregelen te nemen waardoor alle schuldeisers tijdelijk een pauzeknop indrukken voor de invordering van hun vordering, waardoor met rust tot een oplossing kan worden gekomen.<sup>4</sup> Zij heeft tevens in dit notaoverleg aangekondigd dat zij voornemens is een amendement in te dienen. Ik ondersteun de noodzaak om de stappen te nemen die nodig zijn om voor de ouders te kunnen komen tot een stabiele financiële situatie en wacht met belangstelling de indiening van dit amendement af. Indien dit nog voor het debat gebeurt zal ik u ook nog voor het debat mijn oordeel erover toesturen. Uiteraard onderschrijf ik het doel om deze ouders in staat te stellen een nieuwe start te maken. Ik ben mij daarbij bewust van de door uw Kamer aangenomen motie Wilders, die oproept om indien nodig de schulden van private schuldeisers over te nemen.

De budgettaire gevolgen van het kwijtschelden van deze nog openstaande schulden bij de Belastingdienst/Toeslagen zullen middels suppletoire begroting(en) inzichtelijk worden gemaakt. Hetzelfde geldt voor de budgettaire gevolgen van het kwijtschelden van de overige publieke schulden.

---

<sup>3</sup> Eerdergenoemde uitzonderingen omtrent ernstig misbruik daargelaten.

<sup>4</sup> Kamerstukken II, 2020/21, 31066, nr. 781.

## **Aanpak uitbetaling Catshuisregeling KOT**

Het kabinet heeft besloten om het herstel voor ouders te willen versnellen en verruimen, naar aanleiding van het verslag van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) en de ervaringen van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) in november en december 2020. Een belangrijk onderdeel hiervan vormt het besluit om gedupeerde ouders na een eerste toets direct een bedrag van € 30.000 toe te kennen, vooruitlopend op de integrale hulp en beoordeling. In de 5<sup>e</sup> VGR heb ik aangegeven dat het mijn hoogste prioriteit is om alle gedupeerde ouders zo snel mogelijk te helpen. Ik heb ook aangegeven dat ik binnen deze periode er alles aan zal doen om voldoende waarborgen in het voortraject in te bouwen om onterechte uitbetalingen te voorkomen. In de praktijk zie ik bijvoorbeeld dat ouders zich ook aanmelden terwijl zij geen kinderopvangtoeslag ontvingen, of omdat zij in algemene zin negatieve ervaringen met de Belastingdienst hebben gehad die echter niet bij de kaders van de hersteloperatie passen. De waarborgen pas ik toe door een "lichte toets" die bestaat uit een combinatie van data-analyse en handmatige checks. Ik ga in deze brief in op de uitwerking van deze "lichte toets", en de daaruit volgende planning voor uitbetalingen, waaraan de afgelopen weken hard is gewerkt.

**Directoraat-Generaal  
Toeslagen**

**Ons kenmerk**  
2021-0000027896

Ik wil daarbij benadrukken dat snelheid en zorgvuldigheid tegengestelde vereisten zijn. En dat het ondanks de inspanningen onontkoombaar is dat er ook ouders zullen zijn die € 30.000 ontvangen, waar zij dat mogelijk bij een uitgebreidere (integrale) beoordeling niet zouden krijgen. Meer controle vergt echter een forse extra doorlooptijd voor álle gedupeerde ouders. Dat vind ik ongewenst, omdat zij al lang moeten wachten op herstel en omdat ik erop vertrouw dat het grootste gedeelte van de aangemelde ouders zich terecht heeft gemeld bij UHT. Voor de volledigheid ga ik in deze brief ook expliciet in op de risico's die deze keuze onvermijdelijk met zich meebrengt.

### *Uitwerking lichte toets voor snel herstel van ouders*

De afgelopen weken is zowel binnen UHT als met experts vanuit de Belastingdienst en daarbuiten gewerkt aan de meest efficiënte en effectieve manier om snel te bepalen of de aangemelde ouders tot de groep gedupeerden horen. Om te bepalen of een ouder gedupeerd is gelden de criteria die zijn vastgelegd in de wet en de herstelregelingen waaraan getoetst wordt bij een integrale beoordeling. Om snelheid te kunnen maken heb ik gekeken naar manieren om met een 'lichte toets' een betrouwbare inschatting te geven van of ouders tot deze groep behoren. Als uitgangspunt daarbij is gehanteerd dat uitbetaling aan de ouders die recht hebben op € 30.000 niet later dan 1 mei mag plaatsvinden als ouders zich voor 15 februari melden. Ook de capaciteit die realistisch gezien ingewerkt en opgeleid kan worden op korte termijn, en het doorgaan van integrale beoordelingen voor ouders die daarover eerder toezeggingen hebben gekregen zijn daarbij randvoorwaardelijk.

Voor de uitwerking van de lichte toets kies ik voor een getrapte aanpak met data-analyse en waar nodig handmatige toetsen. Voor de gewenste snelheid is de inspanning erop gericht zoveel mogelijk op basis van data-analyse aan te tonen dat ouders recht hebben op herstel. Na data-analyse ontstaan er drie groepen ouders.

1. Ouders waarvan reeds op basis van data-analyse duidelijk is dat zij waarschijnlijk recht hebben op €30.000. Dit geldt voor de ouders die bijvoorbeeld betrokken waren bij CAF-zaken die als vergelijkbaar met CAF 11 zijn beoordeeld of ouders die een O/GS-kwalificatie hebben gekregen en

daardoor geen toegang hadden tot een persoonlijke betalingsregeling. Op deze groep is reeds een steekproef gedaan, waaruit naar voren komt dat er een beperkt risico (indicatie ca. 2%) op onrechtmatige betalingen aanwezig lijkt. Op dit moment lijkt circa 20-30% van de aanmeldingen in deze groep te vallen.

2. Ouders waarvan op basis van data-analyse duidelijk is dat zij waarschijnlijk geen recht hebben op herstel. Dit zijn o.a. aanmeldingen die volgens onze informatie geen kinderen hebben of die in het verleden geen kinderopvangtoeslag hebben aangevraagd. Op dit moment lijkt circa 20% van de aanmeldingen in deze groep te vallen. Deze ouders worden handmatig getoetst om te beoordelen of uitkomst van de data-analyse klopt. Als we niet direct aanknopingspunten zien om € 30.000 uit te betalen, wordt met de oudercontact opgenomen om aan te geven dat een integrale beoordeling nodig is. Deze integrale beoordeling wordt op een later moment uitgevoerd. Wanneer op basis van de handmatige toets blijkt dat de ouder toch recht op herstel heeft, wordt de €30.000 zo snel mogelijk betaald.
3. Ouders waarbij data-analyse onvoldoende zekerheid biedt over hun recht op €30.000. Data-experts werken hard aan een aanpak voor deze (grootste) groep. Voor deze categorie is het heel ingewikkeld om met gepaste snelheid een lage kans op onterechte uitbetaling te waarborgen. Het is bijvoorbeeld vanuit de systematiek van toeslagen niet eenvoudig om voor deze groep direct aan te geven waardoor de terugvordering van hun kinderopvangtoeslag is veroorzaakt. Was dat omdat sprake was van de "alles-of-niets" benadering of omdat het inkomen of het aantal opvanguren wijzigde? Dit kan alleen met zekerheid worden vastgesteld via een handmatige toets op alle aanmeldingen. Dit is vanuit uitvoeringsperspectief niet haalbaar en ongewenst. Zowel binnen de Belastingdienst als bij andere toezichthouders wordt als alternatief veel gebruik gemaakt van statistische steekproeven en deelwaarnemingen. Dit instrument overweeg ik ook in dit proces in te zetten. Het risico van onterechte uitbetalingen kan hierdoor gedeeltelijk worden gereduceerd maar evenwel niet worden uitgesloten. Het is de prijs die verbonden is aan de gewenste snelheid. Ik ben voornemens een dergelijk instrument voorafgaand aan elk betaalmoment in te zetten, waarmee ik hoop dat gedurende het proces een lerend effect optreedt voor de volgende groep uitbetalingen.

Ik zal uw Kamer gedurende dit traject op de hoogte houden van de uitbetalingen en de aantallen ouders in deze drie groepen. Daarbij blijft gelden dat als wij op grond van data-analyse of een handmatige toets inschatten dat een ouder geen recht heeft op €30.000, deze ouder altijd kan verzoeken om een integrale beoordeling van zijn of haar gehele situatie. Ouders die recht hebben op €30.000, betalen we op vaste betaalmomenten €30.000 uit (zie hierna voor een toelichting op de planning). Ik wil voorkomen dat ouders €30.000 uitbetaald krijgen die hier niet op voorbereid zijn of waar nog onopgeloste schuldenproblematiek is.

Dit heeft twee implicaties voor het proces. Ten eerste betalen we ouders in een schuldhulpverleningstraject of met beslaglegging nog niet uit in de eerste betaalmomenten in februari of maart. Op deze manier heeft UHT tijd om samen met hen en in samenwerking met gemeenten naar een oplossing voor de schuldenproblematiek te kijken. Het amendement van Kamerlid Lodders (zie eerder

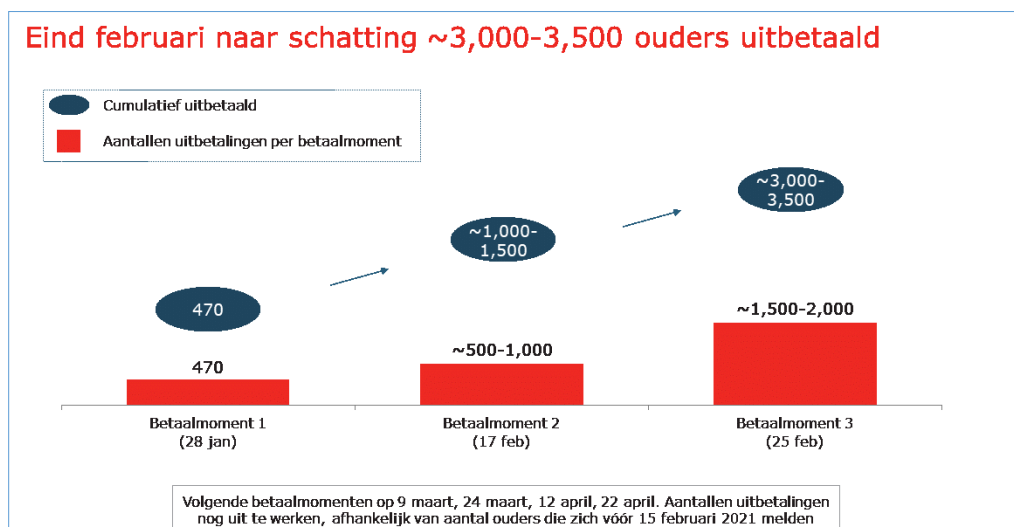
in deze brief) kan hier een belangrijke rol in spelen. Ten tweede bellen we alle ouders vooraf om te informeren of er een reden is om te wachten met uitbetaling van €30.000 (bijv. schulden die nog niet bij ons bekend zijn). Ouders geven dus zelf aan of de uitbetaling van €30.000 doorgang kan vinden.

**Directoraat-Generaal  
Toeslagen**

**Ons kenmerk**  
2021-0000027896

#### *Planning voor betaalmomenten en aantallen ouders uit te betalen*

We hanteren vaste betaalmomenten voor de uitbetaling van €30.000: 28 januari, 17 februari, 25 februari, 9 maart, 24 maart, 12 april, 22 april (zie onderstaande grafiek). Twee dagen na het betaalmoment heeft de ouder het geld op de rekening staan. Op 28 januari 2021 hebben we reeds 470 ouders uitbetaald. Deze groep heeft in 2020 een integrale beoordeling gehad en hadden daarbij een lager bedrag van €30.000 ontvangen. Voor deze ouders is hun uitbetaalde bedrag aangevuld tot €30.000. Op 17 februari verwachten we circa 500-1.000 ouders uit te betalen en op 25 februari circa 1.500-2.000. Ouders die al gekoppeld zijn aan een persoonlijk zaakbehandelaar proberen we in de eerstvolgende betaalmomenten mee te nemen. Het hangt af van de data-analyse of dit voor alle ouders gekoppeld aan een zaakbehandelaar ook echt mogelijk is. In de vier betaalmomenten in maart en april betalen we de overige ouders uit die zich vóór 15 februari hebben gemeld en recht hebben op €30.000 (aantallen ouders afhankelijk van hoeveel ouders zich melden en hoeveel van deze ouders recht hebben op €30.000). Ouders die zich na 15 februari 2021 melden, betalen we na 1 mei 2021 uit, deze betaalmoment(en) zijn nog niet bekend.



#### *Het proces voor ouders van aanmelding tot uitbetaling van €30.000*

We richten het proces zo helder mogelijk in voor ouders. Ouders die zich aanmelden bij UHT ontvangen een schriftelijke bevestiging van hun aanmelding. Dan vindt de "lichte toets" plaats om het recht op herstel aan te tonen. Voordat tot uitbetaling van € 30.000 wordt overgegaan, worden ouders gebeld. Er worden standaard drie belpogingen ondernomen, waarbij er minimaal drie uur tussen elke belpoging zit. Bij geen gehoor wordt eventueel de voicemail van de ouder ingesproken. In het telefoongesprek wordt aangegeven dat de ouder in aanmerking komt voor uitbetaling van €30.000 op het volgende betaalmoment. De ouder wordt daarbij geïnformeerd dat het ook mogelijk is om het bedrag op een later moment uitbetaald te krijgen, bijvoorbeeld als er sprake is van schuldenproblematiek.

Ouders kiezen zelf of ze uitbetaald willen worden, willen wachten met uitbetaling, of dat ze er nog over na willen denken. In dat laatste geval wordt ouder later teruggebeld. Vragen van ouders worden zo goed mogelijk beantwoord, en indien nodig worden ouders later teruggebeld voor verdere beantwoording van vragen. Wanneer ouders in het telefoongesprek aangeven uitbetaald te willen worden, dan ontvangen zij daarna een brief met de bevestiging van hun betaling. Bij het volgende betaalmoment wordt het geld overgemaakt op het bij de Belastingdienst bekende rekeningnummer. Daarna worden zij gebeld over het vervolgtraject omtrent een integrale beoordeling en andere benodigde hulp. Ouders hoeven na aanmelding dus niet zelf (tussentijds) contact op te nemen. Zoals beschreven, zal de uitbetaling op verschillende betaalmomenten plaatsvinden. Niet alle ouders ontvangen dus gelijktijdig de €30.000.

**Directoraat-Generaal  
Toeslagen**

**Ons kenmerk**  
2021-0000027896

### Proces voor ouder die zich meldt voor herstel



#### *Risico's bij snelle uitbetaling van veel ouders voor 1 mei*

Er is voor een snelle uitbetaling van zoveel mogelijk ouders gekozen, omdat hiermee een grote groep ouders snel een eerste betaling kan krijgen. Veel ouders zitten al jaren in de problemen door de problemen met de kinderopvangtoeslag en hebben zich al vele maanden geleden gemeld.

Dit brengt onvermijdelijk wel een aantal risico's met zich mee:

- Ondanks de inzet van data-analyse en handmatige toetsen, zullen ook betalingen plaatsvinden aan mensen die in werkelijkheid geen recht hebben op de forfaitaire €30.000. Dit zijn naar verwachting betalingen die als onrechtmatig zullen worden aangemerkt door de Auditdienst Rijk bij de controle van het jaarverslag van het ministerie van Financiën. Ik kan niet op voorhand zeggen hoeveel onterechte betalingen zullen plaatsvinden. De inzet van extra data-analyse en handmatige toetsen is erop gericht om het risico van onterechte uitbetalingen omlaag te brengen, maar dat dit lukt is niet op voorhand te garanderen. In de steekproeven die tot nu toe hebben plaatsgevonden – op aanmeldingen waarvan op basis van data-analyse de verwachting was de ouders waarschijnlijk in aanmerking zouden komen – varieert het aantal onterechte uitbetalingen tussen 0 en 10%. Bij de groep die in januari en februari als eerste is of wordt uitbetaald is de verwachting dat het aantal onterechte betalingen laag is omdat hier in veel gevallen sprake is geweest van een handmatige beoordeling. Voor de groepen die in maart en april zullen worden uitbetaald verwacht ik dat het risico op onterechte uitbetalingen hoger ligt, omdat we niet alle ouders in deze groepen handmatig kunnen beoordelen. Ik accepteer dit risico omdat ik het belang van zo snel mogelijk zo veel mogelijk gedupeerden het herstel bieden waar ze recht op hebben groter acht dan het volledig voorkomen van onrechtmatige betalingen. Uiteraard zet ik mij in om dit waar mogelijk te voorkomen.

- Ondanks dat ouders vooraf worden gebeld, identificeren we mogelijk niet alle ouders met schuldenproblematiek. Niet alle ouders weten bijvoorbeeld dat ze bepaalde schulden hebben.
- Ondanks dat medewerkers die ouders voorafgaand aan uitbetaling bellen goed geïnstrueerd zijn en we goed samenwerken met betrokken partijen, blijven ouders mogelijk vragen hebben die we niet op korte termijn kunnen beantwoorden, bijvoorbeeld over de schuldenaanpak. Ook stellen ouders mogelijk niet alleen aan Toeslagen vragen, maar ook aan betrokken partijen zoals gemeenten en slachtofferhulp. Mogelijk hebben deze partijen (nog) geen antwoord op de vragen.

**Directoraat-Generaal  
Toeslagen**

**Ons kenmerk**  
2021-0000027896

### **Aanbevelingen doorlichting hersteloperatie**

Zoals ik uw Kamer medio 2020 heb toegezegd laat ik de hersteloperatie periodiek doorlichten om de kwaliteit van de processen en producten in beeld te brengen. De eerste doorlichting van Boston Consultancy Group ontving uw Kamer in september 2020. Bijgaand bij deze brief ontvangt uw Kamer de tweede doorlichting van Andersson Elffers Felix (AEF). Ik waardeer het gedegen rapport dat AEF in korte tijd opgeleverd heeft. De doorlichting betreft de periode september 2020 tot en met medio januari 2021. AEF heeft in haar doorlichting acht aspecten van de hersteloperatie in beeld gebracht: juist, tijdig, persoonlijk (Dienstverlening), processen, IV/IT, sturing (Organisatie), personeel en cultuur. Dit is gebeurd aan de hand van documentanalyse en interviews, waaronder interviews met leden van de betrokken commissies en panels. De doorlichting wordt over drie maanden herhaald. Ik herken de conclusies die getrokken worden en de aanbevelingen die gedaan zijn. Ik besef dat er veel van medewerkers van UHT gevraagd wordt. Medewerkers die intrinsiek zeer gemotiveerd zijn om ouders te helpen en velen van vanuit diverse onderdelen binnen de Belastingdienst bewust de keuze gemaakt hebben om bij UHT te komen werken. De hoge waardering van gedupeerde ouders voor het contact met de persoonlijke zaakbehandelaars doet mij dan ook deugd. Tegelijkertijd zie ik dat veel ouders nog altijd lang moeten wachten en het tempo nog laag is en dat de informatievoorziening niet altijd optimaal verloopt. Dit is één van de redenen voor de beleidsaanpassingen die ik eind december heb aangekondigd, waarmee ouders sneller en ruimhartiger geholpen kunnen worden. Over de uitwerking van deze maatregelen heb ik uw Kamer geïnformeerd in de vijfde VGR en in het eerste deel van deze brief. Hieronder licht ik kort toe welke opvolging wordt gegeven aan de hoofdaanbevelingen van AEF:

- *"Communiceer duidelijk wat er van de hersteloperatie verwacht mag worden."*  
De afgelopen periode zijn meerdere wijzigingen en veranderingen geweest, vooral door de wens om op basis van inzichten uit het eindrapport van de POK en de eerste ervaringen van UHT versnelling en verruiming aan te brengen in de hersteloperatie. Op dit moment worden de laatste genomen besluiten verder uitgewerkt en streef ik na om de organisatie zo veel mogelijk de gevraagde rust te bieden om zich alle nieuwe werkwijzen eigen te maken en daarin ook steeds betere resultaten voor het herstel van ouders te kunnen boeken.
- *"Overweeg nieuwe beleidsmaatregelen te bundelen."*  
Inmiddels is opvolging gegeven aan de aanbeveling van AEF door binnen UHT een splitsing aan te brengen tussen de ontwikkeling van nieuwe taken

die ondergebracht worden bij een programmabureau en het verder verbeteren van de staande organisatie. Door implementatie goed voor te bereiden kan uiteindelijk gekomen worden tot betere borging van de gewenste uitvoering.

**Directoraat-Generaal  
Toeslagen**

**Ons kenmerk  
2021-0000027896**

- *"Zie UHT meer als een crisisorganisatie met een tijdelijke, urgente opdracht."*  
UHT wordt vanaf het begin aangestuurd als crisisorganisatie, om snelle besluitvorming mogelijk te maken. Ik herken desondanks de observatie dat met name waar het de werving van nieuwe medewerkers betreft nog meer wendbaarheid nodig is. Momenteel worden afspraken gemaakt met relevante afdelingen van de Belastingdienst zoals organisatie en personeel, om te zorgen dat UHT op adequate wijze wordt ondersteund.
- *"Versterk de sturingsintelligentie en de productiesturing."*  
Bij het opstarten van de beoordeling in november 2020 is een start gemaakt met het monitoren en verbeteren van het proces voor ouders. Het daadwerkelijk oplossen van de knelpunten of aanjagen van voortgang tussen de diverse schakels in het proces van herstel is sinds 1 februari belegd bij een full-time ketenmanager herstel.
- *"Investeer fors in de medewerkers van UHT."*  
In de afgelopen periode is fors geïnvesteerd in het beter informeren van medewerkers. Twee keer per week ontvangen zij informatie ter ondersteuning van hun dagelijks werk en één keer per week is er een interactieve sessie met beeld. Medewerkers worden voorts door middel van dagstarts en individuele begeleiding ondersteunt in hun werk. Aanvullend op deze werkwijze is er voor medewerkers de mogelijkheid om coaching te ontvangen van een bedrijf dat hiertoe gespecialiseerd is. Tenslotte wordt de komende periode geïnvesteerd in overlegtafels waar medewerkers hun zorgen rondom hun werkzaamheden of nieuwe ontwikkelingen kwijt kunnen. Bovenstaande neemt niet weg dat mijn zorg voor de medewerkers die het werk moeten doen groot is, en dit met alle ontwikkelingen die dagelijks op hen afkomen en de soms ingewikkelde situaties waar zij mee geconfronteerd worden, een stevig aandachtspunt blijft.
- *"Herzie de processen van de commissies."*  
Ik onderschrijf het risico dat hier uit het onderzoek naar de doorlichting naar voren komt. Ik ben voornemens een werkgroep te formeren die samen met de betreffende commissies zal kijken naar de wijze waarop wij om kunnen gaan met grotere toeloop.

### **Positie ex-partners in de hersteloperatie**

Zoals ik ook heb gemeld in de 5<sup>e</sup> VGR wordt op dit moment heel hard gewerkt aan het voorbereiden en uitbetalen van de toegezegde compensatie van € 30.000 voor gedupeerde ouders. Gelijktijdig zijn we ook bezig om de schuldenproblematiek voor deze ouders op te lossen. Het bedrag van € 30.000 ontvangen de ouders als forfaitaire compensatie. Bij een schade hoger dan € 30.000, ontvangen zij een hoger forfaitair bedrag aan compensatie (voor vooringenomen handelen en hardheid van het stelsel) of O/GS-tegemoetkoming. Ligt hun werkelijke schade daar nog boven, dan adviseert de Commissie Werkelijke Schade (CWS) over een



aanvullende schadevergoeding. Zowel door uw Kamer als door de CWS wordt nadrukkelijk aandacht gevraagd voor de positie van (ex-) partners in de hersteloperatie.<sup>5</sup> Dan gaat het om de (ex-)partners die ten tijde van de aanvraag van de kinderopvangtoeslag toeslagpartner waren en in die hoedanigheid destijds ook hoofdelijk aansprakelijk waren voor terugbetalingen en ook schade hebben ondervonden als gevolg van de problemen bij Toeslagen. Als eerste stap heb ik in het concept-Besluit voor de € 30.000 regeling en de verbreding van de compensatieregeling opgenomen dat ex-partners zelfstandig toegang hebben tot de CWS. Dit concept-besluit was op 1 februari jl. aan uw Kamer gezonden. Gezien de hieronder toegelichte discussie, zal deze passage vooralsnog niet in het te publiceren Besluit worden opgenomen. In de tussentijd verken ik welke oplossing passend is voor de partnerproblematiek. Uitgangspunt blijft voor mij een forfaitaire compensatie van € 30.000 per huishouden, dus voor de (ex-) partner en de aanvragende ouder gezamenlijk. Anders zou de situatie kunnen ontstaan dat gescheiden ouders om die reden twee keer compensatie krijgen waar andere ouders gezamenlijk maar één keer het bedrag ontvangen. In sommige gevallen kan de gemaakte keuze voor de snelle uitbetaling met zich meebrengen dat op dit moment onvoldoende recht wordt gedaan aan de positie van de (ex-) partner. Bijvoorbeeld als de kinderopvangtoeslag is terugbetaald door de (ex-) partner of vooral de (ex-)partner schade heeft geleden en uitbetaling aan de andere ouder plaatsvindt. De CWS heeft mij gevraagd de positie van de (ex-)partner te versterken. Ik onderschrijf hun standpunt dat de (ex-)partner aan de voorkant van het proces (voorafgaand aan uitbetaling) op de hoogte zou moeten zijn van de uitbetaling en ook een deel van het herstelbedrag zou moeten ontvangen, vanuit bijvoorbeeld afspraken rondom boedelverdeling en geleden schade. Op dit moment vraagt dit echter een te grote uitvoeringslast om de door het kabinet en de Kamer gewenste snelheid van uitbetalen vóór 1 mei te halen. Dit zou leiden tot een grote vertraging in de hersteloperatie. Ik wil de gedupeerde ouders niet langer laten wachten. Dit is de reden dat ik ouders oproep in gezamenlijkheid tot een verdeling te komen. Voor de ouders waar dit geen soelaas biedt, verken ik de opties om de positie van de ex-partner na het uitbetalen van de €30.000 te versterken, rekening houdend met het complexe samenspel van juridische, beleidsmatige en uitvoeringstechnische aspecten. De uitkomst zal met uw Kamer worden gedeeld.

**Directoraat-Generaal  
Toeslagen**

**Ons kenmerk**  
2021-0000027896

### **Beleidsbesluit**

Als bijlage bij deze brief is het beleidsbesluit opgenomen waarmee vooruitlopend op wetgeving de tegemoetkoming van 30.000 euro, de kwijtschelding van schulden bij de Belastingdienst en Toeslagen en de verruiming van de compensatieregeling is uitgewerkt. Er is overleg met andere departementen op welke wijze de kwijtschelding van andere publieke schulden uitgewerkt wordt. Zodra hier meer over bekend is, zal ik dit melden aan uw Kamer. Een eerdere versie van het beleidsbesluit is meegestuurd met de kabinetsreactie op het rapport van de POK, dat 15 januari naar de Kamer is gestuurd. Zoals hierboven benoemd is hierbij het onderdeel over ex partners weggelaten. Aan het beleidsbesluit is toegevoegd de uitwerking van de kwijtschelding van schulden bij de Belastingdienst en Toeslagen, conform de brief van 18 januari 2021. Ik streef ernaar het beleidsbesluit kort na het AO over de voortgangsrapportage van 10 februari te publiceren.

---

<sup>5</sup> Een partner (of ex-partner) omvat: gehuwd (al dan niet in gemeenschap van goederen), geregistreerd partner, toeslagpartner in de zin van het toeslagenrecht (met hoofdelijke aansprakelijkheid in geval van terugvordering van toeslagen) en overige samenwonenden.

## Onderzoek vermiste documenten

### *Aanleiding*

Op 17 januari 2020 heeft de minister van Financiën Hoekstra aan de Tweede Kamer toegezegd dat er een onafhankelijk onderzoek wordt ingesteld naar het verdwijnen van bewijsstukken van gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire.<sup>6</sup> Aanleiding voor dit onderzoek waren de signalen van gedupeerde ouders, zoals o.a. opgetekend in het zwartboek van de SP. In de tweede voortgangsrapportage over het herstel toeslagen van 2 juli 2020 heb ik u geïnformeerd over de uitkomst van de eerste fase van dit onderzoek. Hieruit bleek dat de informatiehuishouding binnen de Belastingdienst/Toeslagen verdeeld is over veel verschillende organisaties en opslagsystemen waardoor bewijsstukken mogelijk verloren gaan of onvindbaar zijn. Op basis hiervan is een vervolgonderzoek ontworpen, waarbij 25 casussen met verloren bewijsstukken nader zijn onderzocht. Dit onderzoek is uitgevoerd door Capgemini en het rapport met bevindingen en aanbevelingen is 15 december 2020 opgeleverd. Deze treft u bijgaand aan.

Directoraat-Generaal  
Toeslagen

Ons kenmerk  
2021-0000027896

### *Context van het onderzoek*

In totaal ontvangen 6 miljoen huishoudens jaarlijks een Toeslag van de Belastingdienst (CPB, 2018). Met de aanvraag en afwikkeling van Toeslagen kunnen zaken mislopen, waarna toeslaggerechtigden een klacht kunnen indienen. Belastingdienst Toeslagen ontvangt jaarlijks ongeveer 600.000<sup>7</sup> (post- en bewijs)stukken. In het merendeel van de gevallen verloopt de afhandeling goed, maar tussen april 2014 en begin 2020 zijn 249 klachten geregistreerd over zoekgeraakte fysieke post-/bewijsstukken bij Toeslagen. In het onderzoek is het interne proces (van ontvangst tot digitalisering van fysieke stukken) in kaart gebracht en zijn klachtdossiers onderzocht waarin toeslaggerechtigden aangeven dat bewijsstukken verloren zijn geraakt. Wanneer bewijsstukken ontbreken, dan worden deze niet meegenomen in een beoordeling of afhandeling van een verzoek. Dit heeft in alle gevallen geleid tot onbegrip bij toeslaggerechtigden en vertraging en in sommige gevallen tot een andere uitkomst bij de afhandeling van een aanvraag of verzoek.

### *Hoofdconclusies van het onderzoek*

De hoofdvraag van het onderzoek is: "hoe kan het dat specifieke, door toeslaggerechtigden ingestuurde (bewijs) stukken niet in hun dossiers terecht zijn gekomen?". Uit het onderzoek naar een aantal klachtdossiers blijkt dat hier twee hoofdoorzaken voor zijn:

1. *Complexiteit van het aanleverproces vergroot de kans op menselijke fout*  
Er zijn veel verschillende manieren en plaatsen voor toeslaggerechtigden om fysieke (bewijs-)stukken aan te leveren (per post, op een regiokantoor, op verzoek van een medewerker van de Belastingdienst per email). Vóór digitalisering van stukken raken tussen de 3 en 15 personen de fysieke stukken aan. Dit kost tijd en geeft risico heeft op fouten. Het digitaliseren van de fysieke poststukken gebeurt voor Toeslagen centraal bij het kantoor in Heerlen.
2. *Meldingen van toeslaggerechtigden worden verkeerd behandeld*  
Een tweede reden is dat stukken verkeerd worden gecodeerd en daarmee een verkeerde werkopdracht meekrijgen en/of in een informatiesysteem terecht komen dat niet direct toegankelijk is voor medewerkers van Toeslagen. Uit het

<sup>6</sup> Kamerstukken II, 2019/20, 31066, nr. 579.

<sup>7</sup> Gebaseerd op een gemiddelde over 2016-2019.

onderzoek van 24 klachtdossiers blijkt dat 68% van de onderzochte verloren documenten alsnog is terug te vinden. 31% van de documenten is in het verkeerde systeem opgeslagen (31%). In andere gevallen hebben documenten niet de juiste opvolging gekregen (37%). Meestal betreft het hier brieven waarbij een toeslaggerechtigde meerdere vragen/intenties heeft vastgelegd in één document. Bijvoorbeeld de toeslaggerechtigde schrijft één brief met hierin een klacht én een bezwaar. Het document is geregistreerd als "klacht". Het bezwaar is over het hoofd gezien en niet in behandeling genomen. In 32% van de onderzochte dossiers zijn de documenten niet teruggevonden, het merendeel was hierbij wel aangekomen<sup>8</sup> maar niet gedigitaliseerd (21%). Hierbij zijn stukken afgeleverd op een lokaal kantoor (13%) of via e-mail aan een behandelaar gestuurd (8%). Daarnaast zijn in 8% van de gevallen stukken niet aangekomen en in 3% onvindbaar.

**Directoraat-Generaal  
Toeslagen**

**Ons kenmerk**  
2021-0000027896

Naast deze twee hoofdoorzaken voor het verloren raken van stukken trekken de onderzoekers nog een andere hoofdconclusie namelijk dat de transparantie van het proces voor de toeslaggerechtigde moet worden verbeterd. Het aantal geregistreerde klachten over zoekgeraakte stukken is weliswaar beperkt maar ook in andere (klacht)dossiers kunnen zoekgeraakte stukken een rol spelen. Uit de procesanalyse komt naar voren dat er gemiddeld 81 keer per dag wordt gebeld met de BelastingTelefoon om navraag te doen over de status van ingezonden stukken.

#### *Reactie op het rapport*

Het onderzoek toont aan dat er fouten worden gemaakt bij het verwerken van door toeslaggerechtigden aangeleverde bewijsstukken. Dit kan er toe leiden en heeft ertoe geleid dat de toeslaggerechtigde wordt gedupeerd met zoals gebleken is enorme gevolgen. Alle onderdelen van de dienst moeten erop gericht zijn om deze fouten te voorkomen. Gezien het grote aantal jaarlijks ontvangen fysieke stukken lijkt 249 klachten over de afgelopen 6 jaar een beperkt aantal<sup>9</sup>. De onderzoekers hebben geen systematische omissies in de processen zelf aangetoond – wel in de uitvoering van deze processen. Ook zijn er geen gevallen van (on-)bewuste vernietiging of negeren van bewijsstukken gevonden. Echter elke fout is er een teveel. Ik vind daarom dat de belangrijkste bevinding dat er onvoldoende wordt geleerd van de gemaakte fouten. Veel fouten kunnen, volgens de onderzoekers, worden voorkomen door het implementeren van een leercirkel waarbij de medewerkers over de hele keten worden betrokken. Met name het classificeren van de stukken moet worden verbeterd. Daarnaast zal de complexiteit van het aanleverproces moet worden gereduceerd door fysieke stukken zo snel mogelijk te digitaliseren. Een volgende stap is het gemakkelijker maken voor toeslaggerechtigden om hun bewijsstukken digitaal aan te leveren zoals nu al bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Kinderopvangtoeslag is gerealiseerd. Ik ga deze digitale "upload"-functie ook beschikbaar te maken voor alle processen binnen Toeslagen. Om de transparantie van het proces voor de toeslaggerechtigde te versterken ga ik de medewerkers van de BelastingTelefoon beter in staat stellen om na te gaan wat de status van een ingezonden stuk is. Een volgende stap is dat toeslaggerechtigden automatisch worden geïnformeerd over de status. In lijn met de oproep van mevrouw Lodders bepleiten de onderzoeker de wenselijkheid van een dergelijke Track & Trace voorziening. Toeslaggerechtigden verwachten dat alle relevante informatie over hun toeslagen in één overzichtelijk dossier zijn

<sup>8</sup> Er is wel een ontvangstbevestiging gevonden.

<sup>9</sup> De onderzoekers hebben de kwaliteit van het klachtenproces zelf niet onderzocht.

opgeslagen en dat een medewerker gemakkelijk toegang heeft tot deze informatie. Dit is nu niet het geval. De informatie is opgeslagen in tientallen informatiesystemen en het ontbreekt nogal eens aan de goede functionaliteit om deze informatie te ontsluiten. Het vergt een lange adem, forse investeringen, een goede langetermijnvisie en veel doorzettingsvermogen om aan deze (gerechtvaardigde) verwachting van de toeslaggerechtigde te kunnen voldoen maar we gaan het doen.

**Directoraat-Generaal  
Toeslagen**

**Ons kenmerk**  
2021-0000027896

#### *Implementatie van de aanbevelingen*

Ik ben direct gestart met het opvolgen van de aanbevelingen van het rapport. De opvolging van de korte- en middellange termijn aanbevelingen worden door het Programma Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen uitgevoerd. Binnen dit grootschalige programma loopt het project Verbeteren Informatiehuishouding. In dit project worden de aanbevelingen uit het onderzoek voor de hele keten geïmplementeerd. Met de start van dit project worden de eerste stappen gezet in het zaakgericht werken. Dit project is eind 2019 gestart. De verwachting is dat in het tweede kwartaal van 2021 de eerste knelpunten worden opgelost. De lange termijn aanbevelingen worden in het ministerie brede programma "informatiehuishouding op orde" meegenomen. In de tweemaandelijks voortgangsrapportage over het herstel van de kinderopvangtoeslag wordt ook over dit programma gerapporteerd. Vanaf de volgende voortgangsrapportage zal ik u ook over de voortgang van het project Verbeteren Informatiehuishouding rapporteren.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën –  
Toeslagen en Douane

Alexandra C. van Huffelen

## **Bijlage overzicht documenten**

**Directoraat-Generaal  
Toeslagen**

1. Brief hersteloperatie t.b.v. AO 10 februari 2021
  - a. Eindrapport doorlichting UHT
  - b. Eindrapport onderzoek vermiste documenten
  - c. Concept beleidsbesluit Catshuisregeling
2. Antwoorden op een lijst van feitelijke vragen vijfde VGR KOT (2021Z02070, ingezonden 3 februari 2021)
  - a. Bijlage vraag 13 memo opties 30.000 euro regeling
3. Antwoorden op vragen van het lid Leijten (SP) over het bericht dat een gedupeerde moeder niet uit de schuldsanering mag door de aankondiging van 30.000 euro en dat de overheid zich terugtrekt als schuldeiser (2021Z01819, ingezonden 29 januari 2021)

**Ons kenmerk**  
2021-0000027896