



BEZWAARSCHRIFTEN
ADVIESCOMMISSIE

Jaarverslag 2025

De waarde van hoor en wederhoor

Bezwaarschriftenadviescommissie
Hersteloperatie Toeslagen 2025

Inhoud

Introductie en Voorwoord	5
Hoofdstuk 1 – De rol van de BAC	
1.1 Inleiding	13
1.2 Invloeden op de BAC in 2025 en de gevolgen	13
1.3 Blik naar de toekomst	19
1.4 Verbeterpunten UHT en politie	19
Hoofdstuk 2 – Advieslijnen	
2.1 Inleiding	23
2.2 Beschikkingen lichte toets	23
2.3 Omvang van de bezwaarprocedure	24
2.4 Motivering van het bestreden besluit	24
2.4.1 Het ontbreken van het advies van de Commissie van Wijzen	25
2.5 Op de zaak betrekking hebbende stukken	25
2.5.1 Het persoonlijk dossier	25
2.5.2 Het LIC-overzicht	25
2.6 Reikwijdte van de Wet hersteloperatie toeslagen (Wht)	25
2.7 Forfaitaire vergoeding voor (im)materiële schade	26
2.8 Toerekenbare tekortkomingen	26
2.8.1 Gebruik van DigiD-inloggegevens	26
2.8.2 Ontbrekende KOI-viewergegevens	26
2.9 Hardheid	27
2.9.1 Eigen bijdrage in de KOT-naar-KOI-regeling	27
2.10 O/GS-tegemoetkoming	27
2.11 Proceskostenvergoeding	27
2.12 Geen aanvragen, toekenning of terugvordering van Kinderopvangtoeslag (GATT-zaken)	28
Hoofdstuk 3 - Productie	
3.1 Terugblik eind 2024	31
3.2 Instroom	31
3.3 Hoorzittingen	33
3.4 Uitstroom	33
3.5 Doorlooptijden	35
Hoofdstuk 4 – Organisatie	
4.1 Inleiding	39
4.2 Invloeden in 2025 op de bedrijfsvoering	39
4.3 Ontwikkelingen op IT-gebied	40
4.4 Ontwikkelingen op HR-gebied	40
4.5 Vooruitblik	40

Introductie en Voorwoord

Inleiding

Na afloop van 2025 brengt de Bezwaarschriftenadviescommissie Hersteloperatie Toeslagen (BAC) haar jaarverslag over dat jaar uit. Zoals gebruikelijk geeft zij daarin een beeld van haar werkzaamheden in dat jaar. Dit is mede van belang, omdat de BAC wordt bekostigd uit publieke middelen. Vanzelfsprekend moet verantwoording worden afgelegd over de aanwending van deze middelen in relatie tot de uitvoering van haar taken en daarmee haar werkzaamheden.

Door middel van dit jaarverslag voldoet de BAC ook aan de verplichting uit artikel 8 van de Instellingsregeling bezwaarschriftenadviescommissie hersteloperatie toeslagen om een evaluatieverslag op te stellen.

Missie

De missie van de BAC is om rechtsbescherming te bieden als onafhankelijke en onpartijdige commissie en zo bij te dragen aan het herstel van vertrouwen van door het toeslagenschandaal getroffen ouders in de democratische rechtsstaat. De BAC is een bezwaarschriftenadviescommissie als bedoeld in artikel 7:13 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

De BAC geeft invulling aan deze missie door te adviseren over de rechtmatigheid en doelmatigheid ten aanzien van genomen besluiten over compensatie aan ouders. Hierbij biedt de BAC de mogelijkheid gebruik te maken van een belangrijk beginsel van rechtsbescherming: hoor en wederhoor. De werkzaamheden van de BAC zijn gericht op alles wat samenhangt met het uitbrengen van adviezen in voorgelegde bezwaarschriften.

Capaciteit

Bij de toebedeling van capaciteit aan de BAC is in 2025 beeldvorming te veel leidend geweest en zijn de van de zijde van de BAC (door de afdeling Business Control) gemaakte berekeningen daarbij niet gebruikt. Dit uitgaan van (onjuiste) beeldvorming in plaats van de (juiste) op feiten gebaseerde cijfers heeft tot gevolg gehad dat aan de BAC in 2025 onvoldoende capaciteit is toegekend. Door de weigering om voldoende capaciteit toe te kennen op basis van de door de BAC aangeleverde berekeningen, kan de BAC ondanks alle geleverde inspanningen en een verdubbeling van de aantallen behandelde bezwaarschriftenprocedures de doelstellingen niet halen. In Hoofdstuk 1 wordt hier nader op ingegaan.

Motto

Dit jaarverslag wil ik als motto meegeven:

“De waarde van hoor en wederhoor”.

Rechtsbescherming

Een belangrijk element in het recht is rechtsbescherming. Dit element is één van de kernwaarden van de democratische rechtsstaat. In het bestuursrecht zien de hoofdstukken 6, 7 en 8 van de Awb op rechtsbescherming.

Toepassing in geschillen in het kader van het kinderopvangtoeslagschandaal

Eén van de conclusies van het eindadvies van de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen Omzien in verwondering 2 (Commissie Donner) en één van de conclusies van het rapport van de Venetië Commissie van 18 oktober 2021¹ komt erop neer dat in het kinderopvangtoeslagschandaal de rechtsbescherming met spreekwoordelijke voeten is getreden. Deze waarborg voor goede rechtsbescherming heeft de Tweede Kamer in 2020 doen besluiten een commissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb in te stellen. Dat is de BAC geworden.

Opzet van rechtsbescherming in het bestuursrecht

De rechtsbescherming in bestuursrechtelijke geschillen kent een escalatieladder met drie treden. De onderste trede is de bezwaarschriftenprocedure. Op deze trede heeft een bestuursorgaan, zoals de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), de mogelijkheid zich te herbezinnen op genomen besluiten aan de hand van door ouders ingebrachte bezwaren. Het beste resultaat is wanneer UHT en de betrokken ouders er in onderling overleg samen uitkomen.

Lukt dat niet, dan kan een volgende stap zijn het vragen van een advies aan de BAC. Daarna volgt een beslissing op bezwaar door UHT. Als de ouder zich daarin niet kan vinden, volgt beroep bij de rechtbank. Indien de ouder zich ook daarin niet kan vinden, staat hoger beroep open bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State.

Hoe past hoor en wederhoor daarin?

Eén van de hoekstenen van rechtsbescherming is het beginsel van hoor en wederhoor. Dit beginsel wordt bij het doorlopen van deze ladder toegepast onder leiding van onafhankelijke en onpartijdige personen.

In het kader van het toeslagenschandaal betekent dit dat de UHT en de betrokken ouders in elkaars aanwezigheid hun standpunten naar voren kunnen brengen, dat naar hen wordt geluisterd en dat zij op elkaars standpunten kunnen reageren. De toepassing van dit beginsel vindt plaats tijdens een (hoor)zitting. Voorwaarde is dat deze zittingen worden geleid door onafhankelijke, onpartijdige en gezaghebbende personen. Dat laatste is van groot belang, omdat luisteren een vak is en dit de garantie vormt voor daadwerkelijke onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Aan deze voorwaarden wordt niet voldaan bij het zogenoemd ambtelijk horen.

Verskil met andere momenten waarop wordt gehoord

Op meer momenten in de procedure wordt het gesprek aangegaan met getroffen ouders. Dat is echter geen hoor en wederhoor in de zin zoals hiervoor beschreven.

De BAC is de enige commissie in het herstelproces waar het beginsel van hoor en wederhoor daadwerkelijk wordt toegepast. Het horen van ouders op andere momenten in het herstelproces komt er naar mijn waarneming vaak op neer dat ouders wordt uitgelegd waarom het te nemen of genomen besluit juist is, dat zij feitelijk worden toegesproken en er niet persé wordt geluisterd naar hen.

Dat geldt ook voor het horen door de twee andere commissies. De BAC neemt als commissie, ten opzichte van de Commissie van Wijzen (CvW) en de Commissie Werkelijke Schade (CWS), een andere positie in. Deze commissies zijn ingesteld op grond van artikel 3:5 Awb en worden om advies gevraagd voordat een besluit wordt genomen. Zij maken, anders dan de BAC, geen deel uit van het mechanisme van rechtsbescherming als bedoeld in de Awb. De BAC wordt juist in het kader van rechtsbescherming om advies gevraagd wanneer een belanghebbende bezwaar maakt tegen een besluit dat in veel gevallen mede is genomen op basis van een advies van de CvW of CWS.

Kun je bezwaren afdoen zonder BAC?

De BAC is ingesteld in overeenstemming met de Awb en handelt in de geest van internationale aanbevelingen over rechtsstatelijke waarborgen. In deze rapporten wordt benadrukt dat onafhankelijke organen noodzakelijk zijn om juridische controle op bestuurlijke besluitvorming te waarborgen en dat nieuwe wetgeving voldoende waarborgen moet bevatten om beginselen van goed bestuur te bevestigen of te heroverwegen.

Gelet hierop is het van groot belang dat er een onafhankelijke BAC bestaat die niet alleen juridisch kritisch, maar ook doelmatig en oplossingsgericht meekijkt.

Samenvatting rechtsbescherming

Kort gezegd levert de BAC door het houden van hoorzittingen een onmisbare bijdrage aan het bieden van rechtsbescherming aan getroffen ouders. Zij geeft daarbij invulling aan het beginsel van hoor en wederhoor door onafhankelijke en onpartijdige personen. De instelling van de BAC als commissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb vormt een onmisbare hoeksteen bij de invulling van de doelstelling om ouders in de zin van de Wet hersteloperatie toeslagen (Wht) optimale rechtsbescherming te bieden.

¹ [Venice Commission :: Council of Europe \(coe.int\)](https://www.coe.int/en/venice).

Doelen van de behandeling van bezwaarschriften door de BAC

Het doel is bij te dragen aan het financieel én emotioneel herstel van de schade die ouders hebben geleden door het toeslagenschandaal. Door de behandeling van bezwaarschriften ontstaat ook ruimte voor emotioneel herstel. Dit is een belangrijke randvoorwaarde voor het herstel van vertrouwen van ouders in de overheid en de democratische rechtsstaat.

Dit staat naast het financiële herstel dat de overheid biedt aan ouders die te maken hebben gehad met vooringenomenheid en hardheid bij de uitvoering van de kinderopvangtoeslagwetgeving. Ook aan dit herstel levert de BAC een bijdrage door de wijze waarop zij bezwaarschriften behandelt.

De uitvoering van de werkzaamheden van de BAC

De werkzaamheden van de BAC staan in dienst van de ouders en UHT. Voor zover deze werkzaamheden zich laten samenvatten in cijfers, zijn deze opgenomen in dit verslag. De BAC heeft in 2025 afgerond tweeduizend (om precies te zijn: 2098) bezwaarschriften behandeld. De doorlooptijd van adviezen bedroeg in de eerste helft van 2025 circa 24 weken en in de tweede helft circa 21 weken. Deze cijfers worden in Hoofdstuk 3 in context geplaatst.

Daarbij geldt de kanttekening dat doorlooptijd weliswaar een aspect van kwaliteit is, maar dat deze in het belang van ouders kan worden overschreden. Zorgvuldigheid, onafhankelijke rechtsbescherming en emotioneel herstel staan voorop. De BAC speelt een onmiskenbare rol in het herstelproces.

De inhoud van het Jaarverslag 2025

Het jaarverslag biedt meer dan alleen cijfers. Het brengt samenhang aan in de ontwikkelingen van het afgelopen jaar en verschaft informatie aan ouders, rechtsbijstandverleners, medewerkers van UHT, het kabinet, volksvertegenwoordigers, gemeenten, de Nationale Ombudsman, wetenschappers en journalisten. Deze lijst is niet uitputtend. Het jaarverslag biedt bijvoorbeeld ook wetenschappers en journalisten de mogelijkheid om deze informatie te analyseren en over de resultaten van dit onderzoek te publiceren.

In het verslag komen dezelfde onderdelen terug als in het vorige jaarverslag. Zo is het jaarlijkse beeld in cijfers van de taak van de BAC terug te vinden en wijst het verslag op belangrijke (ontwikkelingen in de) adviezen uit 2025.

Het jaarverslag is ook online beschikbaar, waardoor alle informatie snel en gemakkelijk toegankelijk is voor iedereen. Het jaarverslag is vanaf februari 2026 vindbaar op de website van de BAC.

De adviezen, waarop UHT een beslissing op bezwaar heeft genomen, worden ook (geanonimiseerd) op deze website gepubliceerd, zodat op een toegankelijke manier de ontwikkeling van de advisering in de afgelopen jaren kan worden geanalyseerd.

Voor de kwaliteit van haar werk is de BAC afhankelijk van de kennis, deskundigheid, ervaring, inzet en loyaliteit van al degenen die bij de BAC werken: de leden van de commissie en de medewerkers.

Door vertragingen in de aanlevering van bezwaardossiers en capaciteitsgebrek bij de medewerkers raakt de gestelde eindstreep van eind 2026 steeds verder uit beeld, ondanks de versnellingsmaatregelen in de werkwijze die de BAC heeft doorgevoerd. Dit geldt temeer, nu in het derde kwartaal van 2025 duidelijk is geworden, dat de gedachte is dat UHT op 31 december 2026 alle beslissingen op bezwaar zou moeten hebben genomen inzake besluiten Integrale Beoordeling. Voor de BAC betekent dit, dat de daarvoor benodigde adviezen uiterlijk medio november 2026 zouden moeten zijn verzonden. Een bijkomend thema is, dat het in de huidige arbeidsmarkt onverminderd moeilijk is om de benodigde gekwalificeerde juridische medewerkers te vinden.

Het heeft tot de 20^e VGR geduurd eer er duidelijkheid is gekomen over de aanvullende schaderoutes.

Het in de op 26 oktober 2023 in werking getreden wijziging van de Instellingsregeling opgenomen overgangsrecht biedt ouders nadrukkelijk de mogelijkheid om bij de BAC te komen voor de behandeling van hun bezwaar. Ook daardoor blijft er voor de BAC nog veel te doen. Het is te voorspellen dat 2026 een uitdagend jaar wordt om de stapel bezwaarschriften te kunnen afdoen.

Slot en positionering van de BAC

De BAC benadrukt dat opschaling noodzakelijk is om de einddatum van 2026 te halen. Door het ontbreken daarvan raakt deze eindstreep steeds verder uit beeld. Tegen deze achtergrond presenteer ik u namens de gehele BAC een terugblik op 2025.

Erik Visser,

Coördinerend voorzitter BAC

01

Hoofdstuk

Hoofdstuk 1 – De rol van de BAC

1.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat de rol van de BAC centraal. Van belang zijn de politieke en bestuurlijke ontwikkelingen die in 2025 invloed hebben gehad op het werk van de BAC. Daarbij gaat het er vooral om hoe deze veranderingen het behandelen van bezwaren binnen de hersteloperatie Toeslagen beïnvloeden. Ook is van belang welke gevolgen deze ontwikkelingen hebben gehad voor de commissie en welke verbeteringen mogelijk zijn voor de toekomst.

1.2 Invloeden op de BAC in 2025 en de gevolgen

Het jaar 2025 is voor de BAC teleurstellend geweest. Bij de start van het jaar 2025 was de illusie dat de BAC een recordaantal zaken kon afdoen. UHT had immers eind 2024 een duidelijke en forse prognose afgegeven over het aantal aan te leveren volledige dossiers en er was een aanbesteding gestart om een vijftal teams secretarissen ter ondersteuning van de commissies met een duidelijke target te werven. Voorts zou in oktober 2025 een digitale route en aanmeldportaal worden geopend voor ouders om zich te melden voor één van de aanvullende schaderoutes. Tevens zou één schadekader worden vastgesteld voor alle schaderoutes. Uiteindelijk heeft UHT in het eerste halfjaar van 2025 niet de geprognoseerde aantallen dossiers kunnen aanleveren. Ook werden hoorzittingen last-minute afgezegd vanwege een schikking met ouders. Dit betekende voor medewerkers en commissieleden dat het onvoorspelbaar was welke hoorzittingen wel of geen doorgang zouden vinden. Dit punt heeft er aan bijgedragen dat gemotiveerde en ervaren medewerkers de BAC hebben verlaten. De voor versnelling bedoelde aanbesteding werd in april 2025 door het ministerie ingetrokken, waardoor er geen extra teams vanaf oktober 2025 beschikbaar kwamen. De BAC kon in 2025 niet het eigen en toegekende budget gebruiken, zoals dat budget in 2024 was afgesproken met het ministerie. Vertrekkende medewerkers mochten vanaf maart tot september 2025 niet worden vervangen, terwijl in september UHT op stoom raakte met het sturen van dossiers. Hierdoor raakte de BAC achterop. Het niet kunnen aantrekken van extra secretarissencapaciteit had zo een grote en ongewenste invloed op de voortgang van de werkzaamheden van de BAC. Het versnellen van de bezwaarprocedure met behoud van het zorgvuldig adviseren op een bezwaar van ouders lukte daarmee door externe factoren in 2025 niet zoals de BAC dat voor ogen had. Daarnaast werd de introductie van het hiervoor bedoelde portaal voor ouders uitgesteld tot 25 november 2025.

Gewijzigde Instellingsregeling BAC per 1 januari 2026

Op 1 december 2025 is in de Staatscourant een gewijzigde Instellingsregeling BAC gepubliceerd.² In die Instellingsregeling zijn belangrijke aanpassingen opgenomen. Bij een aantal wijzigingen is de BAC betrokken geweest als gesprekspartner, maar bij één belangrijke wijziging niet. In artikel 3 is, tot spijt van de BAC en zonder overleg met de BAC, een wijziging aangebracht

² Online via; [Staatscourant 2025, 40247](#) | [Overheid.nl](#) > Officiële bekendmakingen.

in de tekst, die tot gevolg heeft dat ouders in bepaalde gevallen nu definitief de toegang tot de BAC wordt ontnomen.

Andere belangrijke veranderingen zijn wel in overleg met de BAC geweest. Zo is in de Instellingsregeling gewijzigd dat de BAC geen bezwaren tegen besluiten behandelt die alleen over rentevergoedingen gaan. Ook is de governance van de BAC herzien: er is per 2026 een bestuur en het Hoofd Griffie, verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering, komt direct onder het bestuur van de BAC te vallen en niet langer onder het ministerie.

Inzet Boston Consulting Group (BCG)

In januari 2025 heeft de BCG in opdracht van de BAC een advies uitgebracht. In 2024 is onderzocht hoe de BAC efficiënter kan werken. Dit onderzoek heeft geleid tot een voorstel met verschillende verbeteringen en maatregelen om het werk te versnellen, met als voorwaarde dat de onafhankelijke positie van de commissie niet in gevaar komt. Samen met UHT en het ministerie van Financiën heeft de BAC onderzoek gedaan naar zogenoemde ‘onorthodoxe maatregelen’ om tijd te winnen in bezwaar. Een aantal van die voorstellen is in 2025 ingevoerd, zoals:

- een poortwachtersrol bij de overdracht van dossiers;
- het in gang zetten van een aanbesteding om extra secretarissen aan te trekken;
- het samenvoegen van functies;
- het vooraf opvragen van verhinderdata.

Uiteindelijk is de aanbesteding in april 2025 door het ministerie ingetrokken. Andere maatregelen, zoals het in ruime mate afzien van hoorzittingen of het enkelvoudig horen, zijn niet overgenomen. Deze bieden aantoonbaar geen versnelling en passen niet bij de onafhankelijke rol van een bezwaarschriftencommissie als bedoeld in artikel 7:13 van de Awb binnen de doelstelling van de hersteloperatie. De doelstelling om het vertrouwen bij de burger te herstellen komt daardoor niet binnen bereik. Bovendien is de BAC gebonden aan artikel 7:3 van de Awb als het gaat om het afzien van het horen.

Een belangrijke vernieuwing die voort is gekomen uit de rapportage van BCG is het gebruik van dashboards op basis van gegevens uit de workflow applicatie. De Excel-overzichten die voorheen werden gebruikt, zijn niet geschikt om beslissingen op te baseren. Door die dashboards hebben de (deel)commissies beter zicht op hun werkvoorraad en de voortgang. De BAC werkt continu aan verbetering van haar werkprocessen. Dat is mede mogelijk door goede rapportages, afkomstig van het team Business Control. In 2025 is gestart met digitaal werken, waardoor aanzienlijk minder dossiers worden geprint. Het is de intentie dat de BAC in 2026 overgaat naar volledig digitaal werken, zodra de voorzieningen daarvoor aanwezig zijn. Digitaal werken kan een flinke versnelling opleveren. De cijfers wijzen uit dat de BAC in 2025 efficiënter is geworden en meer adviezen heeft uitgebracht. Dit wordt verder toegelicht in Hoofdstuk 3.

Opschaling van de BAC

Basis waarop besluitvorming moet plaatsvinden over de benodigde capaciteit

De doelstelling van de hersteloperatie is herstel van vertrouwen bij degenen die door het kinderopvangtoeslagschandaal zijn getroffen. Voor dat herstel van vertrouwen moet een aantal randvoorwaarden worden ingevuld. Naast een ruimhartige financiële vergoeding van de geleden schade is emotioneel herstel van groot belang. Niet alleen het resultaat telt, maar ook de wijze waarop dat resultaat tot stand is gekomen. Processuele rechtvaardigheid telt. Belangrijk is dat gedupeerde ouders zelf de regie hebben bij het vinden van een op maat gesneden oplossing. De keuze bij de te volgen procedures bestaat uit twee hoofdroutes. Eén hoofdroute volgt de weg van het bestuurs- en bestuursprocesrecht en één volgt de weg van de vaststellingsovereenkomst (VSO).

Als voor de bestuursrechtelijke weg wordt gekozen, dan zal de BAC daar in beginsel onderdeel van uitmaken. Om binnen de wettelijke termijn advies te kunnen uitbrengen dient bij de BAC voldoende capaciteit aanwezig te zijn. Door planmatig te handelen wordt voorkomen dat er bij de BAC een opeenhoping van bezwaarschriften ontstaat. Bij het toebedelen van capaciteit aan de BAC heeft in 2025 helaas te vaak beeldvorming parten gespeeld. Door de weigering om de capaciteit te baseren op het door de BAC opgestelde uitvoeringsplan, was het voor de BAC niet mogelijk de doelstellingen te halen. De BAC noemt als voorbeeld het feit dat te lang werd ontkend dat de aanlevering van complete bezwaardossiers een aanzienlijk probleem vormde, terwijl uit de rapportages van Business Control bleek dat meer dan 70% van de aangeleverde dossiers onvolledig was.

Uit het onderzoek van BCG kwam naar voren dat de BAC moest groeien van 45 naar 86 fte om de doelstelling – afronding van alle bezwaren uiterlijk in december 2026 – te kunnen halen. Daarom startte de BAC onder leiding van het ministerie begin 2025 een mini-competitie (aanbesteding) om 25 tot 30 nieuwe secretarissen te werven. Deze uitbreiding zou vijf extra deelcommissies mogelijk maken. Hoewel de aanbesteding werd gegund, ging de uitbreiding niet door. De staatssecretaris wilde eerst de conclusies uit het rapport van de commissie Van Dam afwachten voordat een besluit over opschaling werd genomen. Tot september 2025 konden voorts geen vacatures om verloop op te vangen worden ingevuld bij de BAC.

Tot op het moment van het uitbrengen van dit jaarverslag is er nog geen besluit genomen over een uitbreiding van de capaciteit van de BAC. Hierdoor komt de eindtermijn van december 2026 voor de BAC (en dus ook voor UHT) steeds verder onder druk te staan..

Commissie Van Dam

Op 23 januari 2025 publiceerde de commissie Van Dam haar spoedrapport “Minder beloven, meer doen”. De commissie, ingesteld door de toenmalige staatssecretaris Nora Achahbar, kreeg de opdracht om op korte termijn te onderzoeken hoe de hersteloperatie Toeslagen sneller en

beter kon worden uitgevoerd. De commissie Van Dam benoemde vier belangrijke knelpunten in het bezwaarproces:³

- De overheid heeft meer beloofd dan zij kan waarmaken;
- De hersteloperatie is te ingewikkeld en daardoor slecht uitvoerbaar;
- De juridische kwaliteit van het proces is onvoldoende;
- Ruimhartigheid zit niet in het DNA van de betrokken overheidsorganen.

Over het eerste punt stelt de commissie Van Dam dat de overheid beter moet doen wat zij wél kan: goed luisteren, erkennen wat fout ging, ruimhartig compenseren en helpen waar dat mogelijk is.⁴ Bij het tweede knelpunt wijst de commissie Van Dam erop dat de herstelorganisatie te snel is gegroeid. Er is te weinig regie gevoerd, waardoor teveel loketten en regels zijn ontstaan.⁵ Bij het derde punt oordeelt de commissie Van Dam dat de overheid ouders niet altijd een eerlijke en zorgvuldige procedure biedt. Een besluit kan alleen rechtmatig zijn als de feiten duidelijk zijn en de belangen van ouders goed worden meegewogen. Ouders kregen hun dossier vaak te laat of helemaal niet en hun verhaal werd onvoldoende gehoord, volgens de commissie Van Dam.⁶ Bij het vierde punt stelt de commissie Van Dam voor om Dienst Toeslagen onder te brengen bij het ministerie van SZW.⁷ De commissie deed in Aanbeveling 3 het volgende voorstel voor het bezwaarproces:

- Ouders moeten binnen redelijke tijd hun dossier ontvangen, zonder het weglakken van privacygevoelige informatie in het dossier voor de gemachtigde;⁸
- De instroom van nieuwe dossiers bij de BAC moet worden beperkt;
- UHT moet vaker besluiten aanpassen als het verhaal van de ouder aannemelijk is;
- De BAC moet prioriteit geven aan bepaalde zaken, zodat de wachttijden korter worden.

Het rapport had directe gevolgen voor de werkwijze van de BAC. Zo werkt de BAC sinds 2025 met projecten naast het reguliere proces om prioriteit te geven aan urgente dossiers.

Dossiers

Volgens de inschatting van BCG zou het aantal dossiers dat UHT aan de BAC zou overdragen, stijgen van ongeveer 100 per week in het najaar van 2024 naar 250 per week begin 2025. In de praktijk bleek dit aantal echter significant veel lager te liggen. Daardoor konden door de BAC minder dossiers worden behandeld dan gepland en bleef de productie achter bij de prognoses. Vanaf september 2025 verhoogde UHT het aantal dossiers dat naar de BAC werd gestuurd fors, tot wel 500 per maand. Door het tekort aan secretarissen kon de BAC deze instroom niet

bijbenen. Hierdoor liepen de wachttijden op en konden belanghebbenden pas in 2026 terecht voor een hoorzitting.

Er was veel discussie over de kwaliteit van de dossiers die UHT aanleverde. Ouders kregen hun complete bezwaardossier vaak niet op tijd. In 2025 maakten UHT en de BAC afspraken over welke documenten minimaal nodig zijn in het bezwaardossier. Als een dossier compleet is bij de start van het proces, kunnen gemachtigden en ouders hun bezwaren volledig onderbouwen. Zo hoeven er na de hoorzitting geen nieuwe stukken meer te worden toegevoegd. Sinds oktober 2025 werkt de BAC volgens deze afspraken. Eind 2025 bleek UHT nog steeds veel problemen te hebben met het aanleveren van volledige dossiers. Besloten is dat het proces voortaan wordt begeleid door de BAC.

Verkort proces

Voor een deel van de dossiers is in 2025 een verkort proces ontwikkeld, dit wordt in Hoofdstuk 2 nader toegelicht. Dit gebeurt binnen speciale projecten naast de reguliere bezwaarprocedure. Bij dit verkorte proces vraagt de BAC aan ouders en hun gemachtigden:

- of zij hun bezwaarschrift nog willen aanvullen; en
- of zij gebruik willen maken van een hoorzitting.

Sommige ouders willen graag een advies van de BAC, maar hebben om hen moverende redenen geen behoefte aan een hoorzitting. In zo'n geval brengt de BAC overeenkomstig de wettelijke vereisten een advies uit op basis van een zorgvuldige bestudering van de in het dossier opgenomen stukken.

De 19e en 20e Voortgangsrapportage

In 2025 stuurde de staatssecretaris twee Voortgangsrapportages naar de Tweede Kamer. Hierin werd verslag gedaan van de stand van zaken van de hersteloperatie en de plannen voor de toekomst. In het Jaarverslag 2024 keek de BAC kritisch naar de veranderde aanpak van het bezwaarproces, vooral op het gebied van zorgvuldigheid, doelmatigheid, rechtsbescherming en rechtvaardigheid. De gewijzigde Instellingsregeling van 26 oktober 2023 maakte namelijk duidelijk dat UHT vaker zelf bezwaarzaken zou gaan afhandelen door middel van ambtelijk horen en het gebruik van eigen advieslijnen. Zodoende zou de BAC selectiever worden ingezet. De BAC plaatste hier kanttekeningen bij. Volgens de commissie zijn bezwaren van ouders zelden identiek. Vaak bestaan bezwaarschriften uit meerdere gronden die met elkaar samenhangen. Een standaardaanpak of een eigen advieslijn van UHT doet volgens de BAC geen recht aan de individuele situatie van ouders. Alleen een advies van de BAC kan bewerkstelligen dat het besluit rechtmatig, zorgvuldig en rechtvaardig is.

De cijfers laten zien dat de BAC in 2025 niet minder is ingezet. Ongeveer 85% van alle bezwaarmakers wil dat UHT hun bezwaarschrift ter advisering voorlegt aan de BAC. Dat is een positieve ontwikkeling van het vertrouwen in de BAC.

³ Minder beloven meer doen, p. 6, bij 1.2. Online via: <https://open.overheid.nl/documenten/5f5e7ae7-7c9c-4db0-94f9-841d70a2f83c/file>.

⁴ Idem, p. 24.

⁵ Idem, p. 25.

⁶ Idem, p. 27, bij 3.2.3.

⁷ Idem, p. 39.

⁸ Idem, p.8, bij Aanbeveling 3.

In de 19e Voortgangsrapportage werd gesproken over een generiek schikkingsvoorstel aan ouders.⁹ Dit leidde in de dagelijkse praktijk voor de BAC tot veel intrekkingen van bezwaarschriften. Voor de BAC had dit als gevolg dat geplande hoorzittingen op korte termijn werden geannuleerd en dat de vrijgekomen tijd vanwege die korte termijn niet meer kon worden benut voor het horen in andere zaken.

De 20e Voortgangsrapportage vermeldt dat UHT bij minder dan 1% van de beslissingen op bezwaar afwijkt van het advies van de BAC.¹⁰ Uit eigen onderzoek van de BAC blijkt echter dat dit percentage in 2025 circa 10% is. Ook werd in deze rapportages slechts summier informatie gegeven over de versnellingsmaatregelen en geen informatie over de uitgestelde personele uitbreiding van de BAC.

Publicatie van adviezen

De BAC publiceert haar adviezen wekelijks, zodat gemachtigden, ouders, UHT en andere belanghebbenden inzicht hebben in de beantwoorde rechtsvragen. In Hoofdstuk 2 van dit verslag zijn de belangrijkste advieslijnen van de BAC opgenomen.

Verhuizing van De Knoop naar de Orteliusslaan

Sinds de start van de hersteloperatie was de BAC gevestigd in gebouw De Knoop, naast het Centraal Station in Utrecht. Vanwege huisvestingsredenen moest de commissie verhuizen naar een nieuwe locatie aan de Orteliusslaan in Utrecht. De BAC probeerde zo lang mogelijk in De Knoop te blijven, omdat de nieuwe locatie extra reistijd oplevert voor ouders, commissieleden en medewerkers. Vanaf oktober 2025 vinden de hoorzittingen plaats op de nieuwe locatie.

Onafhankelijkheid commissie

De BAC is een onafhankelijke commissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb in het belang van de rechtsbescherming. De BAC heeft daardoor een uitzonderlijke positie, want de andere commissies in de hersteloperatie hebben geen rol in de rechtsbescherming. De door UHT gevraagde adviezen over de ingediende bezwaarschriften worden vastgesteld door drie commissieleden.

Het instellen van een onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie is destijds een politieke keuze geweest om ouders een oprecht, vakkundig en onafhankelijk luisterend oor te bieden in het bezwaarproces. Uitgangspunt was hoor en wederhoor in aanwezigheid van UHT en de betrokken ouders. Zo werd voorkomen dat ouders opnieuw tussen wal en schip konden belanden na een fout primair besluit. Terugkijkend op 2025 is het voor de BAC duidelijk dat het noodzakelijk is steeds te blijven benadrukken dat de BAC geen uitvoeringsorganisatie is, maar een onafhankelijke commissie die in redelijkheid moet worden voorzien van de middelen om haar taakstelling tot een goed einde te brengen.

⁹ 19e Voortgangsrapportage, p. 12, bij BAC. Online via: <https://open.overheid.nl/documenten/1d814efc-1074-4820-90e0-60bee39c4163/file>.

¹⁰ 20e Voortgangsrapportage, p. 9, bij BAC. Online via: <https://open.overheid.nl/documenten/a6370710-3644-444a-86c0-5d967b8aa23a/file>.

1.3 Blik naar de toekomst

De BAC wil en moet de komende periode sneller gaan werken.

Versnelling in het belang van ouders

De BAC streeft ernaar dat ouders zo snel mogelijk een zorgvuldig, eerlijk en processueel rechtvaardig advies krijgen. Een snellere aanpak mag niet ten koste gaan van kwaliteit of rechtvaardigheid. Zoals in het vorige jaarverslag is beschreven, betekent “sneller” niet automatisch “beter”. Versnelling is vooral mogelijk door praktische verbeteringen in de werkprocessen en het inzetten van meer deskundige mensen. Het opstellen van adviezen blijft mensenwerk. Met meer capaciteit kan de BAC sneller werken, zonder afbreuk te doen aan de zorgvuldigheid die ouders verdienen. De BAC maakt daarnaast gebruik van digitale hulpmiddelen en slimme systemen die de efficiëntie vergroten. Die systemen zijn slechts hulpmiddelen. Daarom blijft menselijk maatwerk de kern van het werk. De hersteloperatie is juist gestart omdat de overheid eerder de menselijke maat was kwijtgeraakt. Het mag niet zo zijn dat er door politieke druk om deadlines te halen minder persoonlijke aandacht komt voor ouders. Iedere ouder heeft recht op een zorgvuldige en rechtvaardige behandeling, ook degenen van wie het bezwaar pas laat in de operatie aan de beurt komt. De BAC blijft zich daarom inzetten voor een evenwicht tussen tempo en kwaliteit. Sneller werken kan alleen in de hersteloperatie als dat gebeurt met behoud van zorgvuldigheid, rechtvaardigheid en menselijke aandacht, anders zijn ouders nogmaals de dupe van overheidsbeleid.

1.4 Verbeterpunten UHT en politiek

Nog steeds ouders in problemen door terugbetalen toeslagen

In oktober 2025 publiceerde de NOS een eigen onderzoek met de conclusie dat steeds vaker mensen in financiële problemen komen, omdat zij toeslagen moeten terugbetalen. Het aantal huishoudens met langdurige schulden door toeslagen zou momenteel verdrievoudigd zijn sinds corona. Ook de Landelijke Cliëntenraad, die zich inzet voor bestaanszekerheid van iedereen, ziet steeds vaker dat mensen de toeslagen moeilijk terug kunnen betalen. De BAC roept de nieuwe regering op om dit probleem te erkennen en te zorgen voor een overzichtelijk en burgervriendelijk systeem van toeslagen, waardoor mensen niet langer in financiële problemen komen.

Eén loket voor ouders

De BAC ziet dat veel ouders hun verhaal al meerdere keren hebben moeten vertellen — soms wel vijf of zes keer aan verschillende instanties. Dat zorgt voor frustratie, verwarring en extra belasting. De BAC pleit daarom, net als de commissie Van Dam, voor één centraal loket waar ouders hun verhaal maar één keer hoeven te doen. Dat loket regelt vervolgens alle achterliggende afhandelingen, zodat de ouder niet telkens opnieuw hoeft uit te leggen wat er aan de hand is. Dit maakt de procedure overzichtelijker, sneller en minder belastend. Het draagt ook bij aan herstel van vertrouwen tussen ouders en overheid.

Gebruik van AI door UHT bij opstellen van advieslijnen

UHT start in 2026 met een pilotproject waarin een AI-tool voorspelt wat het advies van de BAC zou kunnen zijn op basis van eerdere adviezen. Hoewel dit nuttig kan zijn voor inzicht en voorbereiding, vindt de BAC dat echte besluiten moeten worden genomen op basis van een daadwerkelijk advies van de commissie – niet op een voorspelling van een algoritme. Een voorspelling kan hooguit helpen om het proces te ondersteunen, maar mag nooit de zorgvuldige menselijke beoordeling vervangen.

Sneller versturen van adviezen

Ouders geven regelmatig aan dat zij het prettig vinden om het aan UHT uitgebrachte advies van de BAC te ontvangen vóórdat UHT de beslissing op bezwaar neemt. Dat helpt hen om beter te begrijpen hoe hun zaak ervoor staat en kan ondersteuning bieden bij eventuele schikkingsgesprekken of het opstellen van een vaststellingsovereenkomst. Daarom is het de met UHT afgestemde intentie dat de BAC in 2026 start met een nieuwe werkwijze: zodra een advies definitief is vastgesteld, wordt het advies direct zowel naar UHT als naar de ouder en/of de gemachtigde verzonden. Hiermee wordt meer openheid gecreëerd en kunnen ouders eerder duidelijkheid krijgen over de verwachte uitkomst van hun bezwaar.

02

Hoofdstuk

Hoofdstuk 2 – Advieslijnen

2.1 Inleiding

De BAC bestaat uit vijf deelcommissies die ieder hun eigen adviezen voorbereiden en behandelen. Elke deelcommissie bestaat uit subcommissies. Elk bezwaar wordt behandeld door drie commissieleden (een zittingsvoorzitter en twee leden). Tijdens de hoorzittingen wordt de commissie bijgestaan door een secretaris en een juridisch medewerker.

Indien wenselijk wordt een conceptadvies voorgelegd aan de Grote Raadkamer. De Grote Raadkamer bestaat uit alle voorzitters van de deelcommissies. Zij bewaakt de kwaliteit en de consistentie van de advisering en stelt daartoe advieslijnen vast, zonder daarbij het belang van maatwerk uit het oog te verliezen.

Dit hoofdstuk gaat over de belangrijkste algemene advieslijnen en de meest opvallende punten uit de advisering in 2025.

2.2 Beschikkingen lichte toets

Als een belanghebbende opkomt tegen een besluit, heeft deze belang bij een beoordeling van het bezwaar of beroep, tenzij vast komt te staan dat ieder belang bij de procedure ontbreekt. De commissie adviseerde in lijn hiermee voorheen om geen procesbelang aan te nemen bij een bezwaar tegen een afwijzende beschikking op grond van de zogenoemde ‘lichte toets’, waarbij een eenmalige forfaitaire uitkering van € 30.000 is toegekend (de ‘Catshuisregeling’), als intussen een beschikking is genomen ten aanzien van de integrale beoordeling. In lijn met de rechtspraak van de hoogste bestuursrechters (Centrale Raad van Beroep en de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State) werd een bezwaar tegen de eerste toets dan niet-ontvankelijk verklaard.

Uit de toelichting op de wijziging van de Instellingsregeling van de BAC van 13 oktober 2023 volgt dat uitdrukkelijk is beoogd dat de commissie geen taak meer heeft om te adviseren over bezwaren tegen de lichte toets. De commissie adviseert in dergelijke gevallen daarom niet meer tot niet-ontvankelijkverklaring van het bezwaar, maar verklaart zich onbevoegd om te adviseren over het bezwaar tegen de lichte toets.

2.3 Omvang van de bezwaarprocedure

Het kan voorkomen dat in eerste instantie niet alle toeslagjaren zijn herbeoordeeld waarover belanghebbende een herbeoordeling wenst. Wanneer UHT gedurende de bezwaarprocedure een standpunt inneemt over andere toeslagjaren dan in het primaire besluit zijn beoordeeld, adviseert de commissie om deze aanvullende jaren mee te nemen in de beslissing op bezwaar. Een apart bezwaarschrift tegen het latere besluit over de aanvullende jaren is dan niet nodig. Daarnaast kan het voorkomen dat een belanghebbende in de bezwaarfase aanvoert dat hij of zij aanspraak heeft op compensatie over een toeslagjaar waarover UHT geen besluit en ook (nog) geen standpunt heeft ingenomen, omdat daartegen geen bezwaren waren aangevoerd. In dat geval kan niet worden gezegd dat UHT heeft nagelaten dit toeslagjaar in de herbeoordeling te betrekken en dat om die reden het bestreden besluit moet worden herroepen. Pas als dit besluit is genomen en belanghebbende daartegen bezwaar heeft gemaakt, kan de commissie daarover adviseren. Als UHT toezegt alsnog het betreffende toeslagjaar te herbeoordelen, neemt de commissie daarvan nota. De commissie houdt in een dergelijke situatie uit praktische overwegingen de lopende bezwaarprocedure niet aan.

Ook kan het zo zijn dat UHT tijdens de bezwaarprocedure het voornemen te kennen geeft om belanghebbende alsnog te compenseren over een bepaald toeslagjaar waarover UHT eerder een afwijzend besluit heeft genomen. De commissie volgt UHT dan in die opvatting en adviseert om het bezwaar tegen het primaire besluit gegrond te verklaren. De commissie buigt zich in voorkomende gevallen niet over de compensatieberekening van het toeslagjaar waarover alsnog compensatie wordt toegekend. Zij acht het, gelet op de voortgang, nodig om tot advisering over te gaan. De commissie adviseert UHT in dergelijke gevallen om belanghebbende voorafgaand aan het nemen van de beslissing op bezwaar te informeren over de bevindingen bij de heroverweging van de desbetreffende toeslagjaren en belanghebbende de gelegenheid te geven hierop een zienswijze te geven.

2.4 Motivering van het bestreden besluit

Indien belanghebbende zich op het standpunt stelt dat het bestreden besluit onvoldoende is gemotiveerd, adviseert de commissie om – voor zover sprake is van onzorgvuldige voorbereiding of gebreken in de motivering van het bestreden besluit – deze te herstellen in de beslissing op bezwaar. De commissie geeft UHT in overweging om in het besluit op bezwaar alsnog een duidelijke en begrijpelijke toelichting bij de compensatieberekening op te nemen, onder verwijzing naar haar beschouwing en de in het bezwaardossier opgenomen stukken. Als de heroverweging daartoe aanleiding geeft, adviseert de commissie de bedragen bij te stellen. UHT dient daarbij te voorkomen dat belanghebbende door de beslissing op bezwaar in een slechtere positie komt dan in het bestreden besluit (verbod van reformatio in peius). Bij een motiveringsgebrek in het primaire besluit dat in bezwaar wordt hersteld, adviseert de commissie niet tot toekenning van een proceskostenvergoeding.

2.4.1 Het ontbreken van het advies van de Commissie van Wijzen

De Commissie van Wijzen is een adviseur in de zin van artikel 3:5 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Indien het dossier van belanghebbende niet aan de Commissie van Wijzen is voorgelegd, is dat – voor zover dit niet is uitgesloten – in strijd met de Instellingsregeling voor deze commissie. De BAC onderzoekt in dat geval of aannemelijk is dat een belanghebbende hierdoor in zijn of haar processuele belangen is geschaad. Indien de commissie van oordeel is dat daarvan geen sprake is, adviseert zij om, gelet op artikel 6:22 Awb, aan deze omissie voorbij te gaan.

2.5 Op de zaak betrekking hebbende stukken

Een belanghebbende heeft recht op inzage in alle op de zaak betrekking hebbende stukken. Dit is bepaald in artikel 7:4, tweede lid, Awb. Dit betekent dat alle documenten en gegevens die van invloed zijn op het besluit waartegen bezwaar is gemaakt, toegankelijk moeten zijn voor de belanghebbende.

UHT en de BAC gaan ruimhartig om met het verstrekken van stukken. Op de zaak betrekking hebbende stukken worden veelal in de vorm van een ouderdossier digitaal aan belanghebbenden en/of gemachtigden toegezonden. Op verzoek wordt het dossier ook fysiek verstrekt. Daarmee wordt voldaan aan de eisen die de Awb stelt aan het procesdossier. De commissie gaat eveneens soepel om met de in de Awb neergelegde verplichting dat belanghebbenden tot tien dagen voor het horen nadere stukken kunnen indienen.

2.5.1 Het persoonlijk dossier

Uit jurisprudentie volgt dat de inhoud van het persoonlijk dossier niet kwalificeert als onderdeel van de op de zaak betrekking hebbende stukken.

2.5.2 Het LIC-overzicht

De commissie hecht in alle gevallen waarde aan de overzichten van het LIC (Landelijk Incasso Centrum). Een LIC-overzicht geeft inzicht in de financiële stromen in het desbetreffende toeslagjaar. LIC-overzichten bestaan uit betalingen en verrekeningen die feitelijk zijn uitgevoerd door de Belastingdienst/Toeslagen.

2.6 Reikwijdte van de Wet hersteloperatie toeslagen (Wht)

Een bezwaar dat inhoudt dat de Kinderopvangtoeslag in het verleden te laag is vastgesteld, valt buiten de reikwijdte van de Wht. De commissie kan niet oordelen over het (gedeeltelijk) niet toekennen van Kinderopvangtoeslag. Belanghebbenden hadden destijds de mogelijkheid om daartegen bezwaar te maken. In sommige gevallen is het mogelijk een verzoek tot herziening in te dienen om de hoogte van de Kinderopvangtoeslag alsnog langs reguliere weg te corrigeren. Als dat het geval is, adviseert de commissie UHT om ervoor te zorgen dat het herzieningsverzoek door het juiste onderdeel van Dienst Toeslagen in behandeling wordt genomen.

2.7 Forfaitaire vergoeding voor (im)materiële schade

De wetgever heeft in de Wht gekozen voor een systeem van forfaitaire vergoedingen in het kader van de integrale beoordeling. Forfaitair betekent: volgens een vaste norm. Het is niet mogelijk om een forfaitaire vergoeding voor (im)materiële schade te toetsen aan het evenredigheidsbeginsel. De Wht is een wet in formele zin en kan niet door de rechter worden getoetst. Dit kan slechts anders zijn als de gevolgen van de wet niet door de wetgever zijn bedoeld of voorzien. Dat is bij de Wht niet aan de orde, nu deze wet ook voorziet in een vergoeding van de werkelijke (im)materiële schade. Een belanghebbende kan daarvoor een verzoek indienen.

2.8 Toerekenbare tekortkomingen

Volgens de Wht kan worden getoetst of de Belastingdienst/Toeslagen in het verleden voorgenomen heeft gehandeld of dat sprake is van hardheid. In dat geval kan het voorkomen dat belanghebbende toch geen recht heeft op compensatie indien sprake is van ernstige onregelmatigheden die aan de ouder zijn toe te rekenen. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een belanghebbende evident geen recht had op Kinderopvangtoeslag, zoals wanneer niet werd gewerkt of gestudeerd, of wanneer geen sprake was van afname van geregistreerde kinderopvang. Indien dergelijke ernstige onregelmatigheden niet aan de ouder zijn toe te rekenen, bestaat wel recht op compensatie, bijvoorbeeld bij fraude door derden of wanneer belanghebbende niet kon weten dat de kinderopvanginstelling niet geregistreerd stond.

2.8.1 Gebruik van DigiD-inloggegevens

Voor het aanvragen of stopzetten van Kinderopvangtoeslag moet een aanvrager inloggen met persoonlijke DigiD-inloggegevens. Daarmee wordt beoogd dat uitsluitend de rechthebbende de aanvraag kan indienen. Een DigiD biedt een persoonsgebonden toegang tot een digitaal portaal. Indien een belanghebbende ervoor kiest zijn of haar inloggegevens met derden te delen, komt hetgeen vervolgens met die gegevens wordt gedaan voor zijn of haar rekening en risico.

2.8.2 Ontbrekende KOI-viewergegevens

Indien UHT stelt dat belanghebbende geen aanspraak maakt op compensatie omdat sprake is van evident geen recht, rust de bewijslast op UHT. Dit betekent dat UHT aannemelijk moet maken dat daadwerkelijk sprake is van een situatie waarin belanghebbende evident geen recht had op Kinderopvangtoeslag. In voorkomende gevallen blijkt uit de zogenoemde KOI-viewer dat over een bepaalde periode geen gebruik is gemaakt van geregistreerde kinderopvang. Uit het ontbreken van gegevens in de KOI-viewer kan echter niet zonder meer worden afgeleid dat evident geen recht op Kinderopvangtoeslag bestond. De gegevens in de KOI-viewer werden tot 1 januari 2022 door kinderopvanginstellingen op vrijwillige basis aangeleverd. Het ontbreken van gegevens kan daarom niet automatisch leiden tot de conclusie dat geen gebruik is gemaakt van geregistreerde kinderopvang.

2.9 Hardheid

Op grond van de Wht komt een belanghebbende in aanmerking voor compensatie wegens hardheid indien de toepassing van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen, de Wet kinderopvang of daarop gebaseerde regelgeving heeft geleid tot onbillijkheden van overwegende aard. Dit houdt in dat de strikte toepassing van de wet tot onredelijke gevolgen heeft geleid in een concreet geval. Indien de terugvordering in een toeslagjaar onder de grens van € 1.500 ligt, kan op grond van de Wht echter geen compensatie wegens hardheid worden toegekend.

2.9.1 Eigen bijdrage in de KOT-naar-KOI-regeling

Een voorbeeld van hardheid betreft de zogenoemde KOT-naar-KOI-regeling. Een belanghebbende heeft aanspraak op compensatie wegens hardheid indien sprake is van een terugvordering of verlaging van Kinderopvangtoeslag van minimaal € 1.500 en daarnaast van een bijzondere omstandigheid. Volgens vaste uitvoeringspraktijk kan daarvan onder meer sprake zijn indien ten minste € 1.500 te veel is uitbetaald aan de kinderopvanginstelling en dit bedrag niet aan belanghebbende ten goede is gekomen. Dit betreft een beleidsmatige uitbreiding van de hardheidsregeling. De commissie volgt in dit geval, behoudens bijzondere omstandigheden, het beleid van UHT dat de door belanghebbende betaalde eigen bijdrage geen rol speelt.

2.10 O/GS-tegemoetkoming

O/GS staat voor opzet/grove schuld. In de Wht is bepaald dat een belanghebbende in aanmerking kan komen voor een O/GS-tegemoetkoming indien de Belastingdienst/Toeslagen geen persoonlijke betalingsregeling heeft toegekend of een buitengerechtelijke schuldregeling heeft geweigerd vanwege een ontbrekende kwalificatie opzet of grove schuld. Ook zonder een formele O/GS-kwalificatie kan de commissie op grond van een bijzondere hardheidsclausule (artikel 9.1 Wht) adviseren om een O/GS-tegemoetkoming toe te kennen indien een betalingsregeling is geweigerd. Een verzoek om kwijtschelding wordt in dat verband aangemerkt als een verzoek om een betalingsregeling.

2.11 Proceskostenvergoeding

Proceskosten worden op grond van artikel 7:15, tweede lid, Awb vergoed indien het bezwaar leidt tot herroeping van het bestreden besluit wegens een aan het bestuursorgaan te wijten onrechtmatigheid. De commissie gaat ervan uit dat daarvan sprake is indien het bezwaar ontvankelijk is, het primaire besluit wordt ingetrokken of gewijzigd en dit leidt tot een wijziging van het rechtsgevolg. Op grond van het Besluit proceskosten bestuursrecht heeft belanghebbende recht op een vaste vergoeding op basis van procespunten voor het bezwaarschrift en het verschijnen op de hoorzitting, met een wegingsfactor twee. De commissie adviseert de hoogste vergoeding per procespunt toe te kennen.

2.12 Geen aanvragen, toekenning of terugvordering van Kinderopvangtoeslag (GATT-zaken)

UHT heeft in dit verslagjaar 74 zaken aan de BAC voorgelegd waarin compensatie is afgewezen omdat bezwaarmakers niet voorkwamen in de systemen van de Belastingdienst/Toeslagen (GATT-zaken). In het merendeel van deze zaken heeft de commissie op grond van artikel 7:3, onder b van de Awb kunnen afzien van het horen van belanghebbenden, omdat het bezwaar kennelijk ongegrond was. In de zaken, waarin belanghebbenden op uitnodiging van de secretaris wel gronden aanvoerden voor het houden van een hoorzitting, zijn zij gehoord. In enkele zaken heeft de commissie geadviseerd tot gegrondverklaring gelet op de bijzondere feiten en omstandigheden. De belangrijkste les uit de behandeling van GATT-zaken is dat ieder bezwaar een zorgvuldige en individuele beoordeling vereist. Daarbij heeft de BAC vastgesteld dat complexe familierechtelijke situaties, zoals (echt)scheidingen, onvoldoende aandacht hebben gekregen bij de herziening van de Wht.¹¹ Juist in situaties waarin gezinnen door de Toeslagenaffaire in de problemen zijn gekomen, kan dit extra schrijnende gevolgen veroorzaken. Hier spelen ook aspecten die de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) raken. AVG aspecten die afzonderlijke aandacht verdienen.

De BAC acht zich niet goed in staat om te beoordelen of de AVG zich inderdaad verzet tegen een herbeoordeling van de situatie van de aanvrager op verzoek van diens gewezen partner in die (uitzonderlijke) gevallen waarin de aanvrager zelf niet kan of wil meewerken aan herbeoordeling. Dit kan zich voordoen bijvoorbeeld bij totaal verstoorde verhoudingen tussen de gewezen partners of als de aanvrager met de noorderzon is vertrokken. Een extra element hierbij is dat de verwijdering tussen de voormalige partners mede kan zijn veroorzaakt door de toeslagenaffaire. Zijn in dergelijke omstandigheden de belanghebbende en de aanvrager – ten opzichte van elkaar – te beschouwen als ‘derden’ in de zin van de AVG? Kan UHT op enigerlei grond zonder de instemming van de aanvrager een herbeoordeling op diens naam uitvoeren? De BAC overweegt hierover advies te vragen aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

¹¹ Wet van 11 december 2024, Stb. 400.

Hoofdstuk 3 - Productie

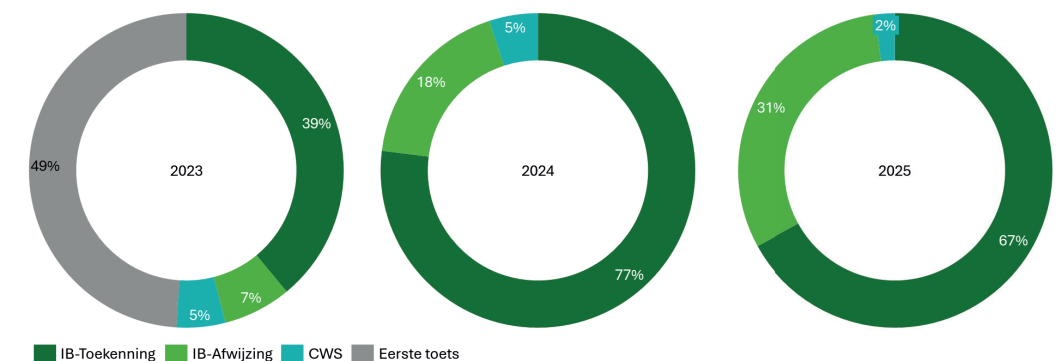
In dit hoofdstuk worden de belangrijkste ontwikkelingen in de instroom, uitstroom, doorlooptijden en werkvoorraad toegelicht. In de infographics op de volgende pagina's staan de belangrijkste cijfermatige ontwikkelingen.

3.1 Terugblik eind 2024

In 2024 lag de focus op het verbeteren van de datakwaliteit, zodat beter gestuurd en voorspeld kon worden op basis van betrouwbare informatie. Daarnaast zijn in samenwerking met BCG procesverbeteringen geïnitieerd en aanbevelingen gedaan voor mogelijke opschaling. UHT voorspelde een forse toename in de instroom van dossiers, waardoor de BAC zich voorbereidde op extra opschaling bij zowel de commissie als de griffie. Hierbij werd ook gekeken naar de inzet van een externe partij (intern werd dit "hybride insourcing" genoemd). Deze vorm van opschaling is uiteindelijk niet ingezet.

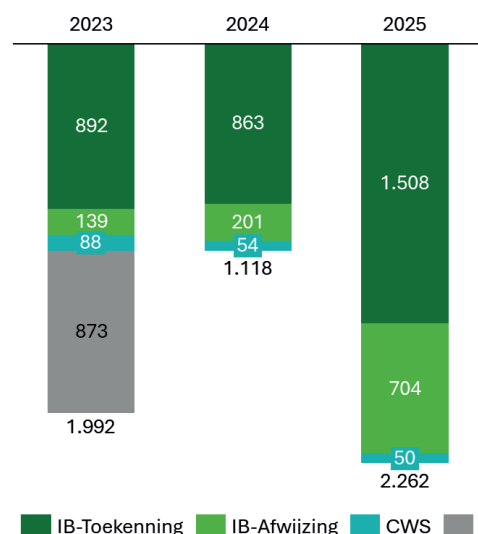
3.2 Instroom

Wanneer in dit jaarverslag wordt gesproken over de instroom van dossiers, gaat het uitsluitend om volledige dossiers. Dossiers die UHT Bezwaar aanlevert worden eerst door de BAC gecontroleerd op volledigheid en leesbaarheid. Dossiers die niet voldoen aan de afgesproken normen worden teruggestuurd naar UHT voor aanvulling of herstel. De doorlooptijd (zie paragraaf 3.5) van de BAC start daarom pas zodra een dossier gecontroleerd én volledig is. Dit is relevant, omdat in 2025 meer dan 70% van de aangeleverde dossiers onvolledig bleek te zijn. Zij moesten om die reden eerst worden teruggestuurd voordat de dossiers in behandeling konden worden genomen.



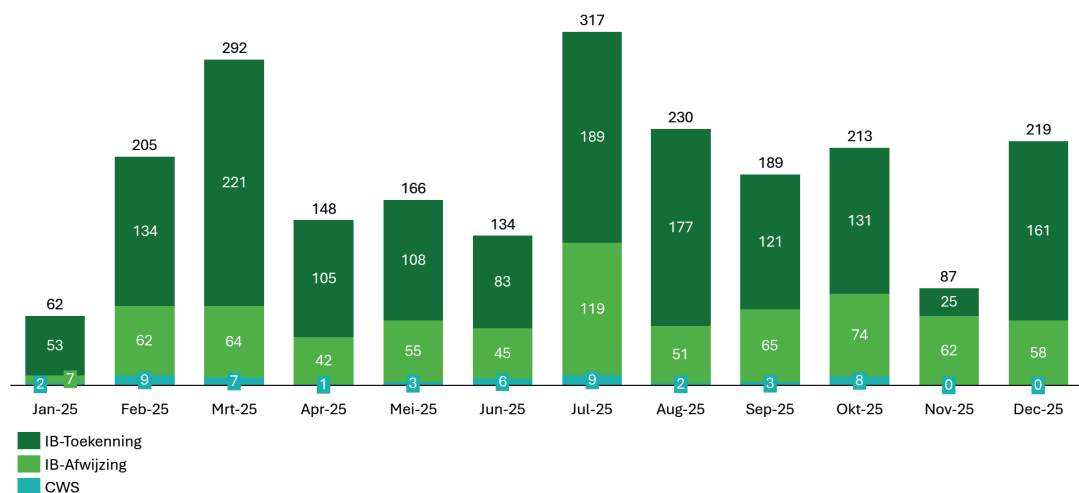
Figuur 1 Relatieve instroom van zaken per onderwerp, per jaar

Als gevolg van de wijziging van het Instellingsbesluit van 26 oktober 2023 ontvangt de BAC vanaf 2024 geen 'Eerste-toets'- (ET) bezwaren meer. In 2025 hebben UHT en de BAC van de staatssecretaris de opdracht gekregen om de bezwaren van zogenoemde 'niet-gedupeerden na een integrale beoordeling' (IB-afwijzingen) versneld af te handelen. Hierdoor is de instroom van IB-afwijzingszaken in 2025 gestegen van 18% naar 31%. Het aandeel CWS-zaken is in dezelfde periode afgenomen ten opzichte van eerdere jaren.



Figuur 2 Instroom van volledige dossiers in aantallen, per jaar

Vergeleken met 2024 heeft de BAC meer dan twee keer zoveel dossiers toegestuurd gekregen. De groei zat volledig in integrale beoordelingszaken (IB-zaken). Het aantal CWS-dossiers bleef stabiel.



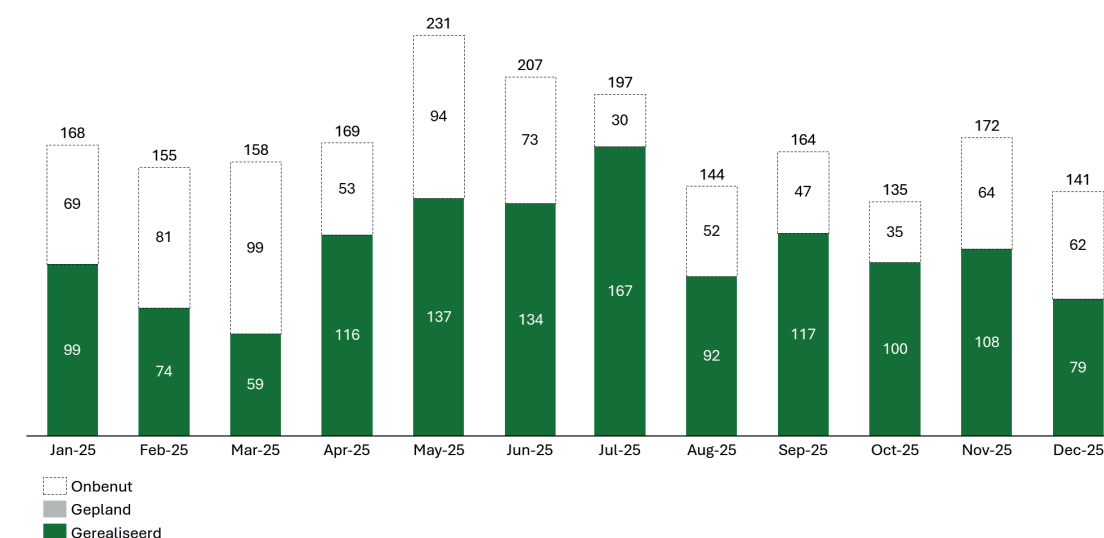
Figuur 3 Instroom van volledige dossiers in aantallen per maand (2.262 dossiers totaal)

Gemiddeld stroomden in 2025 189 zaken per maand het BAC-proces in om behandeld en gepland te worden. Daarnaast werden gemiddeld 71 zaken per maand ingetrokken, grotendeels vanwege een vaststellingsovereenkomst (VSO) bij UHT. Hierdoor zijn in totaal 895 van de 2.262 ingestroomde zaken op een later moment in het BAC-proces vervallen. De schikkingen

hadden daarmee een aanzienlijke impact op het BAC-proces, wat onder andere zichtbaar is in de hoorzittingscapaciteit zoals beschreven in hoofdstuk 3.3.

3.3 Hoorzittingen

De eerste zes maanden van 2025 stonden binnen de BAC in het teken van overcapaciteit en het zo efficiënt mogelijk (her)plannen van hoorzittingssloten. Een hoorzitting wordt gemiddeld zes tot acht weken van tevoren gepland, waardoor de BAC idealiter beschikt over een ruime werkvoorraad en/of een stabiele instroom van circa 300 volledige dossiers per maand, minimaal twee maanden voorafgaand aan de geplande hoorzitting. De BAC startte 2025 met een te plannen werkvoorraad van minder dan 200 zaken. Daarnaast stroomde maandelijks slechts circa de helft van het benodigde aantal dossiers in om alle hoorzittingen te kunnen plannen. Bovendien werden in januari 146 zaken ingetrokken vanwege een VSO. Dit leidde tot een aanzienlijk aantal onbenutte hoorzittingssloten, zoals hieronder weergegeven.

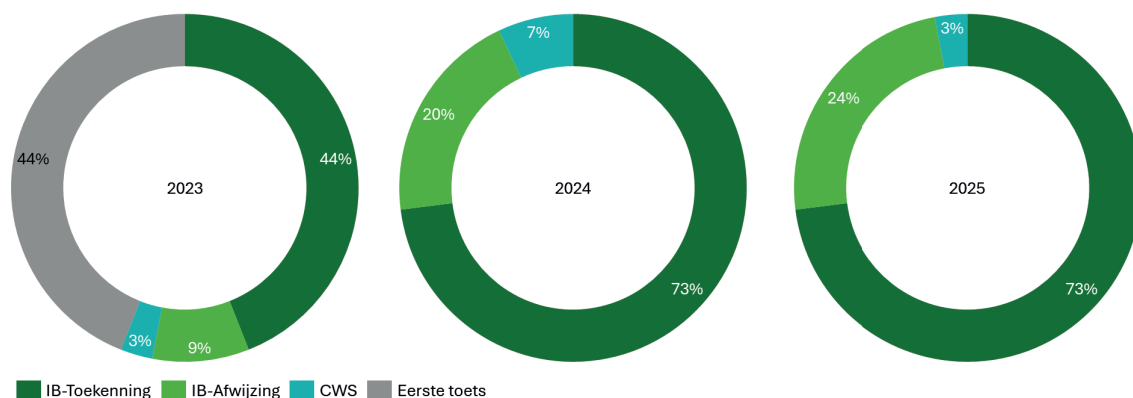


Figuur 4 Hoorzitting tijdsloten in 2025, aantallen per maand

In het vierde kwartaal waren alle hoorzitting tijdsloten ingepland en kwamen de onbenutte tijdsloten door annuleringen, waarvan >90% door VSO's.

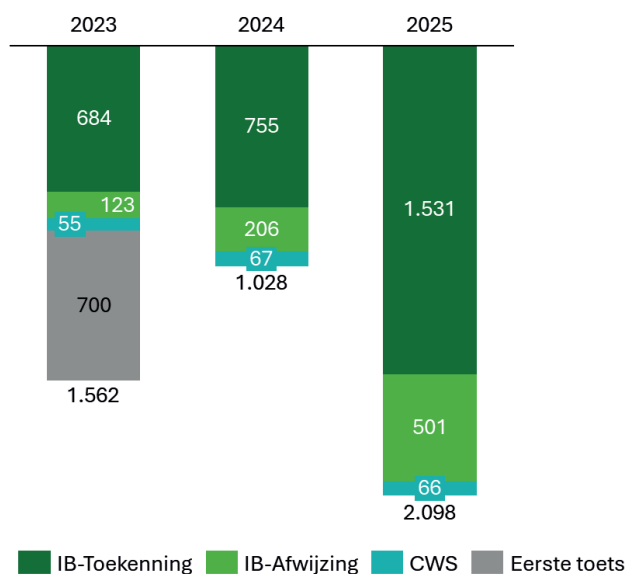
3.4 Uitstroom

Wanneer in dit jaarverslag wordt gesproken over de uitstroom van dossiers, betreft dit zowel de afgegeven adviezen (IB en CWS), als de intrekkingen van bezwaren die zich in het BAC-proces bevonden. Het totaal aan afgedane zaken is daarmee het totaal van adviezen, plus intrekkingen. Intrekkingen kunnen gedurende het gehele BAC-proces plaatsvinden: vanaf het moment dat een dossier volledig is bevonden tot en met het opstellen van een advies. Wanneer een zaak ná het afgeven van een advies wordt ingetrokken, wordt dit gerapporteerd als een afgegeven advies en niet als een intrekking. Dit voorkomt dubbeltellingen en is zuiverder, omdat de intrekking in dat stadium buiten het BAC-proces valt.



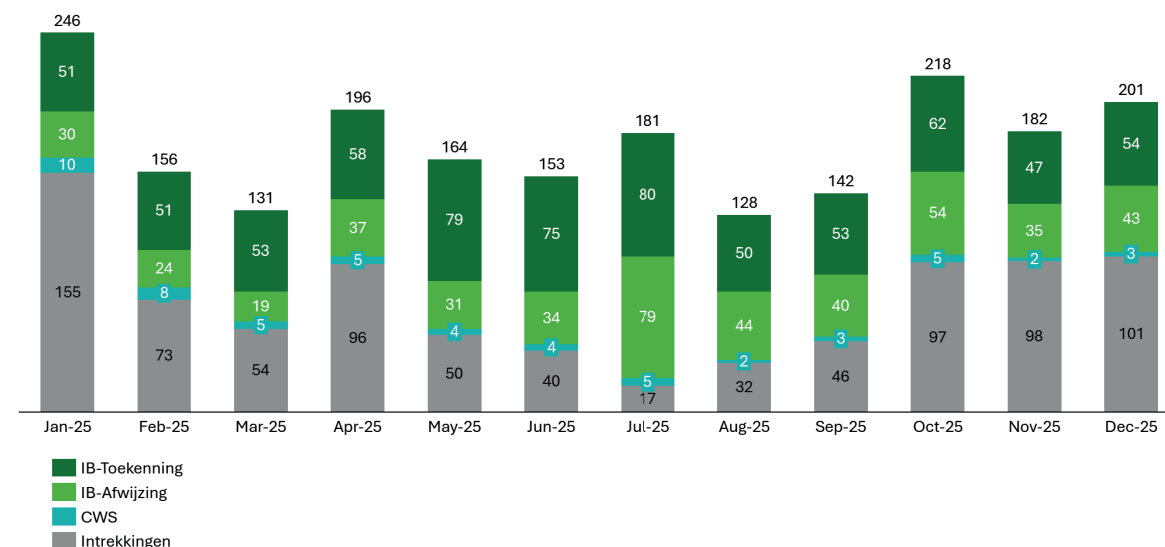
Figuur 5 Relatieve uitstroom van afgedane zaken, per jaar

De verdeling van de relatieve uitstroom ziet er anders uit dan de relatieve instroom van zaken in 2025. De voornaamste reden is dat de intrekkingen vanwege gesloten VSO's in IB-toekenningszaken zijn en deze zaken gemiddeld genomen een kortere doorlooptijd hebben (zij kunnen in elk stadium van het BAC-proces ingetrokken worden). Hierdoor is in de uitstroom, de verhouding IB-toekenning relatief hoog ten opzichte van de IB-afwijzing.



Figuur 6 Uitstroom van afgedane zaken in aantallen, per jaar

De BAC heeft in 2025 veel meer zaken afgehandeld dan in voorgaande jaren. Dit geldt niet alleen in absolute aantallen, maar ook relatief per directe medewerker (secretaris). Waar in 2024 gemiddeld circa 0,7 zaken per secretaris per week werden afgedaan, lag dit in 2025 rond de 1,4 zaken per week.



Figuur 7 Uitstroom van afgedane zaken in aantallen per maand (2.098 totaal)

In 2025 heeft de BAC in totaal 2.098 zaken afgedaan. Dit betreft 713 IB-toekenningen, 470 IB-afwijzingen, 56 CWS-adviezen en 859 intrekkingen. Intrekkingen hadden opnieuw een significante impact op zowel het BAC-proces als de gerealiseerde productie. In de eerste helft van 2025 werd het merendeel van de intrekkingen veroorzaakt door schikkingen. Vanaf september nam het aantal intrekkingen, na een korte daling, opnieuw toe als gevolg van de introductie van 'maatwerk-VSO's'.

3.5 Doorlooptijden

In 2025 is binnen de BAC, in het kader van proces- en efficiëntieverbetering, extra aandacht besteed aan het verkorten van de doorlooptijden. Waar in 2024 de doorlooptijd van een volledig dossier tot en met het afgeven van een advies gemiddeld 28 weken bedroeg, is deze in 2025 teruggebracht tot circa 22 weken. In deze berekeningen zijn uitsluitend de dossiers meegenomen die het volledige proces hebben doorlopen; intrekkingen zijn buiten beschouwing gelaten en hebben daarom geen invloed op deze vergelijking. De doorlooptijd verschilt per type advies. Het afgeven van een CWS-advies duurt met gemiddeld 37 weken het langst, terwijl IB-afwijzingszaken met gemiddeld 18 weken het snelst worden afgehandeld. Een ander relevant onderscheid is of een zaak na de hoorzitting wordt aangehouden. Zaken kunnen om diverse redenen worden aangehouden, bijvoorbeeld omdat aanvullende stukken noodzakelijk worden geacht voor het advies. In 2025 werd 38% van de zaken aangehouden. De gemiddelde doorlooptijd van aangehouden zaken bedraagt 27 weken, tegenover 19 weken voor zaken die direct na de hoorzitting verder kunnen worden afgehandeld.

04

Hoofdstuk

Hoofdstuk 4 – Organisatie

4.1 Inleiding

De BAC speelde in 2025 een essentiële rol binnen de Hersteloperatie Kinderopvangtoeslag. De commissie adviseerde onafhankelijk over bezwaarschriften van ouders. Tijdens hoorzittingen biedt de commissie steeds ruimte voor zowel feitelijke als emotionele duiding. Deze combinatie van zorgvuldigheid, onafhankelijkheid en aandacht voor herstel vormt de kern van het werk van de BAC. Nog steeds geldt dat veel ouders op duidelijkheid wachten over hun dossier en dat beslissingen op bezwaar soms jaren duren. Dit betekent dat de bezwaarprocedure momenteel te lang duurt.

4.2 Invloeden in 2025 op de bedrijfsvoering

Kabinetsdoelstelling en strategische knelpunten

De kabinetsdoelstelling is in 2025 ongewijzigd gebleven: alle IB-bezwaren moeten eind 2026 zijn afgerond. Sinds maart 2025 mag de BAC niet langer opschalen in capaciteit. Deze beperking staat op gespannen voet met de eerder ingezette strategie, waarin uitbreiding noodzakelijk was om de taakstelling te halen. De organisatie is hierdoor kwetsbaarder geworden en bovendien sterker afhankelijk van een stabiele en voorspelbare instroom vanuit UHT.

Bestuurlijke opgave en governance

De BAC kende in 2025 een grote bestuurlijke opgave.

De in 2025 geldende Instellingsregeling BAC bepaalt dat het secretariaat voor de uitvoering van zijn taak verantwoording verschuldigd is aan de adviescommissie. Door de groei in het aantal leden wordt de besluitvorming vertraagd. Dit leidt tot stagnatie in de advisering over de bezwaren.

Daarom was het nodig om binnen de BAC een bestuur in te richten dat beschikt over duidelijke bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Een kleinschalig bestuur kan de dagelijkse aansturing en coördinatie op zich nemen en zorgen voor een eenduidige koers.

De op 1 december 2025 in de Staatscourant (nr. 40247) gepubliceerde nieuwe instellingsregeling (in werking met ingang van 1 januari 2026) regelt dat de BAC een bestuur heeft dat bestaat uit de voorzitter en ten minste een ander lid van de BAC. Het bestuur is eindverantwoordelijk voor (a) de uitvoering van de taken van de BAC, (b) de totstandkoming van de eigen werkwijze van de BAC en (c) de verantwoording aan de minister en het evaluatieverslag. Het bestuur krijgt daarmee de formele eindverantwoordelijkheid voor zowel de productiedoelstellingen, kwaliteitsborging en kennisdeling binnen de commissie.

Deze nieuwe governancestructuur bevordert snellere besluitvorming, biedt duidelijke verantwoordelijkheidsverdeling en ondersteunt een doelmatige inzet van beschikbare capaciteit.

Samenwerking in de keten

De BAC heeft in de afgelopen jaren laten zien structureel meer instroom aan te kunnen dan door UHT wordt aangeleverd. Beleidswijzigingen, zoals het vaak heel kort voor geplande hoorzittingen aanbieden van schikkingsvoorstellen, leidden eerder tot onderbenutting van beschikbare capaciteit en uitstel van hoorzittingen. De huidige beperkingen op opschaling vergroten het belang van een consistente instroom van volledige dossiers en van een stabiele ketensamenwerking.

4.3 Ontwikkelingen op IT-gebied

In 2025 zijn belangrijke stappen gezet in de digitalisering van het werkproces. M-Files, het documentmanagementsysteem dat eerder beperkt werd toegepast, is nu volledig onderdeel van de dagelijkse werkwijze. Dit bevordert uniforme dossiervorming, betere vindbaarheid en een zorgvuldiger administratief proces.

Daarnaast is een productie- en voortgangsdashboard in gebruik genomen dat inzicht biedt in werkvoorraad, wachttijden en doorlooptijden. Het management kan hierdoor gerichter sturen op capaciteit, tijdigheid en knelpunten.

Steeds meer hoorzittingen worden via Microsoft Teams gehouden. De ervaringen zijn positief: ouders en gemachtigden waarderen de toegankelijkheid en flexibiliteit, terwijl commissieleden zittingen efficiënt en met behoud van zorgvuldigheid kunnen uitvoeren.

4.4 Ontwikkelingen op HR-gebied

De HR-context in 2025 wordt sterk beïnvloed door capaciteitsbeperkingen. Het verbod op opschaling sinds maart 2025 zet druk op de bestaande formatie; wijzigingen in beleid of werkwijze worden daardoor direct gevoeld in de teams. Dit leidt bij medewerkers tot onzekerheid en verhoogde werkdruk.

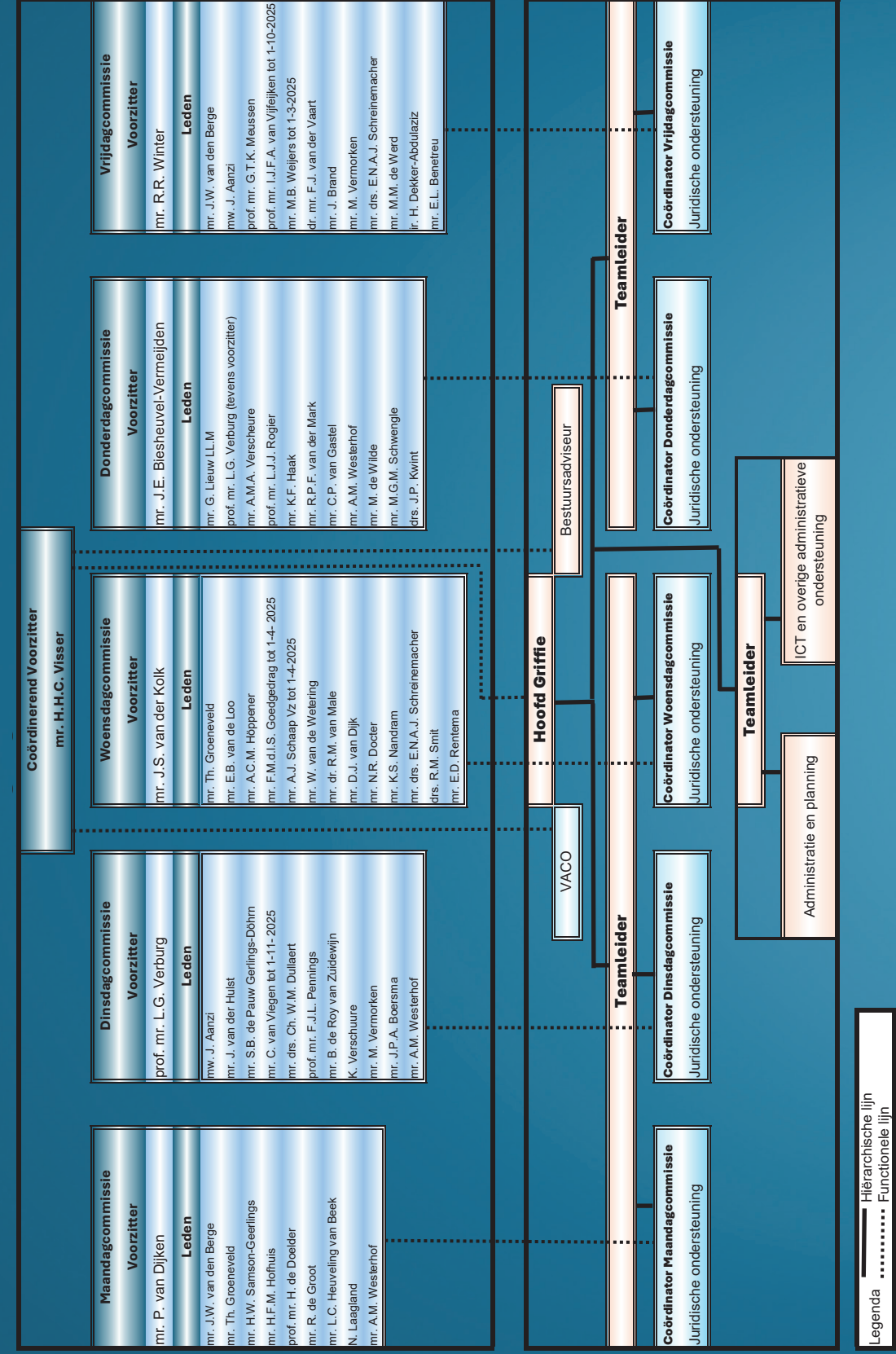
De nadruk ligt op het bieden van stabiliteit en tijdige betrokkenheid bij ontwikkelingen. Het creëren van een veilige werkomgeving waarin medewerkers hun professionele ruimte behouden, is een belangrijk aandachtspunt.

4.5 Vooruitblik

De BAC verwacht dat 2026 in het teken staat van balans tussen capaciteit, bestuurlijke stabiliteit en uitvoering van de kabinetsdoelstelling. De beperkingen op opschaling vergroten de afhankelijkheid van voorspelbare ketensamenwerking en stabiele beleidsvoering.

De herziening van de besturingslijnen moet bijdragen aan meer voorspelbaarheid, betere afstemming en een bestendige sturingsstructuur. Met de inzet van medewerkers en de samenwerking in de keten blijft de BAC zich inzetten voor zorgvuldige, onafhankelijke en tijdige rechtsbescherming.

Organogram BAC 2025



VERGADERING	Algemene Rekenkamer – Bezwaarschriftenadviescommissie
AANVANG	13:30
DEELNEMERS	BAC: Erik Visser (voorzitter), Fons Becker (businesscontroller), Leonard Verburg (voorzitter deelcommissie), Peter Luschen (hoofd griffie bedrijfsvoering) AR: Wendie Sonneveld en Jelbert Jan van Ommeren (onderzoekers)
DATUM	23 januari 2025

1 Inleiding

In het kader van het Verantwoordingsonderzoek Financiën 2024 onderzoekt de Algemene Rekenkamer (AR) de voortgang van de hersteloperatie toeslagen in 2024. De focus van het onderzoek ligt op de afhandeling van verzoeken aanvullende schade en bezwaarschriften. Eerder heeft de AR hierover ook gesprekken gevoerd met UHT en het ministerie (DG Herstel).

2 Presentatie

De Bezwaarschriftenadviescommissie (BAC) heeft een presentatie voorbereid met daarin de belangrijkste ontwikkelingen/cijfers uit 2024 en taakstelling 2025. Deze presentatie is ook verstrekt aan de AR.

Organisatieontwikkelingen 2024

- In 2024 is gewerkt aan betrouwbare data, waarmee ook gestuurd kan worden. Met behulp van het datamanagementsysteem M-Files.
- Met hulp van BCG is de werkwijze verbeterd.
- Het aantal secretarissen, die adviezen opstellen, is opgeschaald van 20 naar 30 fte.
- Er is een extra (5^e) commissie op maandagen. In de commissies worden de adviezen behandeld, waarna ze aan UHT worden aangeboden.

Productie 2024

- De BAC heeft in 2024 meer adviezen op bezwaarschriften gegeven dan in 2023. Ook zijn er meer adviezen gegeven dan de forecast.
- Er zijn in 2024 200 bezwaarschriften ingetrokken. Aangegeven wordt dat hier vaak wel veel werk in zit, afhankelijk van het moment van intrekking.
- Opvallend is dat in augustus 2024 geen adviezen zijn gegeven op IB-bezwaren. Dit lag stil vanwege onduidelijkheden omtrent het

schikkingsvoorstel. Het schikkingsvoorstel heeft voor de BAC ook nadelig doorgewerkt in het vervolg van 2024.

- De doorlooptijd bij de BAC, vanaf de ontvangst van een volledig dossier t/m advies aan UHT, bedraagt rond de 29 weken.

Als ouders een VSO treffen met SGH vervallen eventueel lopende bezwaren, de AR vraagt of de BAC dit merkt in de werkvoorraad. De BAC geeft aan dat dit (nog) geen effect heeft op de hoeveelheid bezwaren/intrekkingen. Aangegeven wordt dat SGH nog moet worden opgestart. Het aantal intrekkingen neemt wel toe, maar dit komt met name door het schikkingsvoorstel. Circa 100 van de 200 intrekkingen vonden plaats in december 2024. Veel van de intrekkingen door het schikkingsvoorstel vonden plaats vlak voor de hoorzitting. Dit heeft de BAC dus wel veel capaciteit gekost, waarmee andere bezwaren behandeld hadden kunnen worden. Gesproken wordt van een demotiverende onderbenutting van de capaciteit. Het schikkingsvoorstel heeft voor de BAC niet goed uitgediend vanwege de lange tijd tussen de aankondiging (augustus) en uitvoering. Deze onderbenutting van de capaciteit en het lage aantal hoorzittingen door intrekkingen speelt nog steeds in Q1 2025 met mogelijk uitloop tot Q2 2025.

De BAC geeft aan meer instroom vanuit UHT aan te kunnen. Dit speelt sinds augustus 2024. Hierover is de BAC ook in gesprek met UHT. Op dit moment is de BAC meer versneld dan de ketenpartners en niet meer de bottleneck in de keten.

Taakstelling 2025

De doelstelling is om eind 2026 alle bezwaren op de IB af te ronden. Op basis hiervan is ook een taakstelling voor 2025 opgesteld. Het doel is om in 2025 ruim 3.000 adviezen te geven. De taakstelling is ambitieus, maar haalbaar als aan de randvoorwaarden wordt voldaan:

- Doorzetten opschaling secretarissen (ook met hybride insourcing). Ligt vooralsnog op koers.
- Opschalen commissie.
- Verhogen productiviteit van 0,8 advies per secretaris per week naar 1,5 advies vanaf oktober 2025. Hiervoor wordt ook gestuurd op resultaten en niet op inspanning. De 'hybride insourcing' krijgt betaald per advies, waardoor een hogere productiviteit wordt verwacht.

3 Voorraad BAC

Er is een wachtrij van circa 9.000 bezwaren (cijfers o.b.v. VGR t/m augustus 2024). Deze liggen echter grotendeels bij UHT. De huidige voorraad van de BAC (19-1-2025) betreft circa 1.000 bezwaren, inclusief onderhanden werk en aangehouden bezwaren. Minder dan 200 bezwaren betreft 'planbare voorraad'.

4 Overige punten

3

- Eind 2023 is de instellingsregeling van de BAC aangepast. De AR vraagt wat het effect is geweest van deze wijziging. De BAC geeft aan dat dit voor UHT niet het gewenste effect heeft gehad, circa 85% van de indieners wil langs de BAC. Om dit aantal omlaag te krijgen zou volgens de BAC moeten worden geïnvesteerd in responsieve bezwaarbehandeling (zo vroeg mogelijk in gesprek en schikken).
- Daarnaast moet er zo min mogelijk worden gejuridiseerd, dat wordt nog onvoldoende gezien. Hierbij wordt ook verwezen naar het rapport van de commissie Van Dam (waarin o.a. afschaffen dwangsommen wordt voorgesteld). De BAC deelt wel de observatie dat UHT zich bij de IB-bezwaren ruimhartig en meewerkend opstelt. Een veel voorkomende fout is het berekenen van de rente, bijna de helft van de gegronde bezwaren ziet hierop.
- De beschikbaarheid van dossiers is een grote bottleneck. Veel bezwaren worden ingediend omdat men inzage wil in het dossier. Sommige verzoeken zijn al jaren oud. Van Dam heeft aanbevolen om dossiers ongelakt te verstrekken.
- De BAC geeft verder aan dat UHT 2.500 mediations in bezwaar heeft ingekocht. Het doel hiervan is om bezwaren snel af te handelen en een VSO te treffen. Dit bespaart ook rechtbanken (beroepen niet tijdig beslissen) veel tijd. Het resultaat hiervan valt echter tegen (30-40 vaststellingsovereenkomsten).
- De BAC geeft aan dat de impact van de aanvullende schaderoutes, waarin nu (meer) wordt ingezet op vaststellingsovereenkomsten, voor de huidige werkvoorraad van de BAC marginaal is. Wel scheelt dit mogelijk toekomstige CWS-bezwaren. De BAC heeft geen rol in de aanvullende specifieke regelingen, zoals de nabestaandenregeling.
- Een praktisch probleem is dat er een aantal advocaten zijn met tientallen/honderden dossiers. Dit is een risico voor de planning, omdat het moeilijk is om met deze advocaten hoorzittingen te plannen (vanwege hun drukte). Tussentijds lopen er dan wel beroepen niet tijdig beslissen.
- De samenwerking met UHT is verbeterd. De BAC is qua inhoud onafhankelijk. Qua bedrijfsvoering wordt er samengewerkt. De BAC heeft er wel last van dat het geschetste beeld richting de staatssecretaris onjuist is. Gesteld wordt dat de BAC in het huidige tempo pas in 2037 klaar is met de IB-bezwaren. Dat is onjuist. De BAC heeft de afgelopen anderhalf jaar juist veel progressie geboekt en het doel om de IB-bezwaren eind 2026 af te ronden is haalbaar (onder voorbehoud van genoemde randvoorwaarden).

schikkingsvoorstel. Het schikkingsvoorstel heeft voor de BAC ook nadelig doorgewerkt in het vervolg van 2024.

2

- De doorlooptijd bij de BAC, vanaf de ontvangst van een volledig dossier t/m advies aan UHT, bedraagt rond de 29 weken.

Als ouders een VSO treffen met SGH vervallen eventueel lopende bezwaren, de AR vraagt of de BAC dit merkt in de werkvoorraad. De BAC geeft aan dat dit (nog) geen effect heeft op de hoeveelheid bezwaren/intrekkingen. Aangegeven wordt dat SGH nog moet worden opgestart. Het aantal intrekkingen neemt wel toe, maar dit komt met name door het schikkingsvoorstel. Circa 100 van de 200 intrekkingen vonden plaats in december 2024. Veel van de intrekkingen door het schikkingsvoorstel vonden plaats vlak voor de hoorzitting. Dit heeft de BAC dus wel veel capaciteit gekost, waarmee andere bezwaren behandeld hadden kunnen worden. Gesproken wordt van een demotiverende onderbenutting van de capaciteit. Het schikkingsvoorstel heeft voor de BAC niet goed uitgekapt vanwege de lange tijd tussen de aankondiging (augustus) en uitvoering. Deze onderbenutting van de capaciteit en het lage aantal hoorzittingen door intrekkingen speelt nog steeds in Q1 2025 met mogelijk uitloop tot Q2 2025.

De BAC geeft aan meer instroom vanuit UHT aan te kunnen. Dit speelt sinds augustus 2024. Hierover is de BAC ook in gesprek met UHT. Op dit moment is de BAC meer versneld dan de ketenpartners en niet meer de bottleneck in de keten.

Taakstelling 2025

De doelstelling is om eind 2026 alle bezwaren op de IB af te ronden. Op basis hiervan is ook een taakstelling voor 2025 opgesteld. Het doel is om in 2025 ruim 3.000 adviezen te geven. De taakstelling is ambitieus, maar haalbaar als aan de randvoorwaarden wordt voldaan:

- Doorzetten opschaling secretarissen (ook met hybride insourcing). Ligt vooralsnog op koers.
- Opschalen commissie.
- Verhogen productiviteit van 0,8 advies per secretaris per week naar 1,5 advies vanaf oktober 2025. Hiervoor wordt ook gestuurd op resultaten en niet op inspanning. De 'hybride insourcing' krijgt betaald per advies, waardoor een hogere productiviteit wordt verwacht.

3 Voorraad BAC

Er is een wachtrij van circa 9.000 bezwaren (cijfers o.b.v. VGR t/m augustus 2024). Deze liggen echter grotendeels bij UHT. De huidige voorraad van de BAC (19-1-2025) betreft circa 1.000 bezwaren, inclusief onderhanden werk en aangehouden bezwaren. Minder dan 200 bezwaren betreft 'planbare voorraad'.

