

# ADVIEZEN BESTUURLIJKE ADVIESRAAD KINDEROPVANGTOESLAG

**Voor:** Staatssecretaris van Financiën  
**Van:** Bestuurlijke adviesraad kinderopvangtoeslag  
**Betreft:** Adviezen uit vergadering 15 juli 2020  
**Datum:** 28 juli 2020

## Inleiding

De bestuurlijke adviesraad kinderopvangtoeslag kwam op 15 juli 2020 bijeen en besprak de volgende adviesvragen:

1. Planning
2. Plan van aanpak vermeend verdwenen stukken
3. Klantreis
4. Voorstel vooraankondiging compensatie
5. Voortgang bespreking met gemeenten/VNG

## Algemeen

De adviesraad constateert dat de stukken die door het SCT zijn aangeleverd zeer gedetailleerd zijn, en dat het ontbreekt aan een duidelijke toelichting van het SCT waarom deze stukken op dit moment worden voorgelegd aan de adviesraad. In de ogen van de adviesraad zijn het veelal operationele stukken, die op een laat moment worden voorgelegd. Ook is de adviesvraag niet altijd scherp geformuleerd. Dit bemoeilijkt een goede rolinvulling voor de adviesraad. In de geloofsbrieven en de notitie bij de geloofsbrieven gaat de adviesraad daar op in.

De adviesraad houdt bij zijn advisering steeds het opgestelde waardenkader in gedachten. Overwegend constateert de adviesraad dat het perspectief van de ouders en dat van herstel van vertrouwen nog weinig naar voren komt in de stukken. Ook wat betreft eenvoud is nog veel te winnen. Over het algemeen zijn de stukken die zijn voorgelegd technisch, complex en voor niet-specialisten lastig te doorgronden. De adviesraad ziet dit als een patroon en vindt het zijn taak om daar op te - blijven - wijzen.

## Planning

De adviesraad heeft een overzicht ontvangen van de planning van het SCT tot aan september. De adviesraad heeft van het SCT begrepen dat deze planning nog wordt aangepast aan de herziene werkwijze, waarin de integrale klantbehandeling centraal staat.

Om die reden had de voorgelegde planning slechts beperkt waarde. Het SCT heeft de adviesraad gevraagd aan te geven welke risico's hij ziet in de planning.

### **Advies**

De adviesraad vindt het belangrijk dat de belastingdienst in staat is zijn duurzame beloftes na te leven, dat hij consistente uitgangspunten hanteert en dat de uitvoeringsorganisatie wendbaar blijft. In dat perspectief constateert de adviesraad het volgende:

- Een planning is een goed instrument om het werk te organiseren, zeker in een crisissituatie. Het is dan wel belangrijk om te kunnen aanpassen aan gewijzigde omstandigheden. Het risico is dat de deadlines een eigen leven gaan leiden en het halen van de planning een doel op zich wordt.
- In de ogen van de adviesraad ademt de planning 'wensdenken' (ook gezien het feit dat veel vinkjes op groen staan, terwijl de crisis toch nog allerminst onder controle lijkt). De oproep van de adviesraad is om ervoor te zorgen, ook door middel van de planning, dat de belastingdienst in staat is zijn beloftes na te komen.
- De uitgangspunten onder de planning worden op dit moment aangepast, maar het is voor de adviesraad niet duidelijk waarom dat gebeurt (is de nieuwe koers helder) en welke consequenties het zal hebben voor de planning. Het is ook niet duidelijk of deze planning is afgestemd met alle betrokkenen, vooral ook de ouders.
- De adviesraad ziet als een groot risico dat extra vertraging ontstaat en beloftes niet waargemaakt kunnen worden. Het zou goed zijn om rekening te houden met onvoorziene gebeurtenissen en een zekere mate van flexibiliteit in te bouwen.
- De planning straalt, door zijn gedetailleerdheid, uit dat hiermee een poging wordt gedaan om *in control* te komen. Het advies is om te kijken waar meer autonomie en vrijheid om zelf beoordelingen te maken, bijvoorbeeld door persoonlijk zaakbehandelaars, lucht geeft in de planning.
- De context waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd (politieke planning; perspectief van de ouders) en de samenhang tussen de verschillende activiteiten, ontbreken.

### **Plan van aanpak vermeend verdwenen stukken**

De adviesraad is gevraagd te adviseren over het plan van aanpak vermeend verdwenen stukken. Het SCT heeft de volgende vragen aan de adviesraad voorgelegd:

- Zijn jullie het eens met het plan van aanpak? Zouden jullie je, vanuit het perspectief van tweede kamer leden en ouders, voldoende bediend voelen met dit onderzoek en resultaten die daaruit zullen voortkomen?
- Waar moeten we op letten (voorzichtig mee zijn) bij gesprekken met persoonlijk behandelaars en/of ouders?

### **Advies**

Het lijkt de adviesraad relevant om te weten wat is misgegaan, maar de adviesraad roept op om dit niet te laten interfereren met de hersteloperatie.

In het plan van aanpak mist de adviesraad het perspectief van de ouders. Wat betekent het voor hen dat de stukken zijn verdwenen? In het plan van aanpak staat dat de belastingdienst met getroffen ouders gaan kijken om welke stukken het gaat en dat men ouders (als het niet anders kan) gaat vragen wanneer ze wat en naar wie hebben opgestuurd. Die handelwijze onderschrijft de adviesraad niet. De adviesraad denkt dat het feit dat stukken verdwenen zijn, juist aanknopingspunten kan bieden voor de persoonsgerichte aanpak. Dat wil zeggen dat de belastingdienst niet meer op zoek gaat naar stukken, maar in persoonlijk contact uitlegt dat ze ruimhartig worden gecompenseerd omdat de stukken -niet door hun toedoen- zijn verdwenen. Dit leest de adviesraad niet terug in het plan van aanpak.

De adviesraad adviseert om de uitvoeringsorganisatie niet te belasten met dit plan van aanpak, aangezien het voor de hersteloperatie geen toegevoegde waarde heeft en het weer 'bashen' is van de belastingdienst. Het is wel van belang om te zorgen dat de afspraken die worden gemaakt in het kader van de hersteloperatie goed worden gedocumenteerd en gearchiveerd.

## Klantreis

De staatssecretaris heeft de adviesraad gevraagd te adviseren over de opgestelde klantreis. Het SCT geeft de volgende toelichting: "Momenteel wordt de klantreis ontworpen. Bijlage 5b is de conceptversie van de klantreis voor alle categorieën. Echter, er is net besloten om casussen integraal te behandelen, d.w.z. casussen worden niet meer ingedeeld per categorie (CAF-11 vergelijkbaar, CAF-11 niet vergelijkbaar, Hardheid van het stelsel, O/GS) vóór herbeoordeling maar tijdens herbeoordeling. Om deze reden zal de klantreis opnieuw moeten worden vormgegeven. Hoe de nieuwe vormgeving eruit zal zien wordt momenteel uitgewerkt. Het team dat bezig is met deze vormgeving wil de leden van de BAK graag vragen advies te geven over deze nieuwe vormgeving. Daarnaast kan, ondanks het feit dat deze conceptversie aangepast zal worden, alsnog gekeken worden naar deze versie om advies te leveren.

Naast deze klantreis worden er ook meer gedetailleerde klantreizen per groep gecreëerd. Deze zullen hoogstwaarschijnlijk met burgers gedeeld worden tijdens herbeoordeling en bepaling van de groep waar de desbetreffende burger toe behoort. Een voorbeeld hiervan, namelijk voor de groep 'CAF-11 vergelijkbaar, is weergegeven in bijlage 5c."

Het SCT heeft de volgende vragen geformuleerd voor de adviesraad:

- Hoe heeft de integrale inrichting invloed op de klantreis? Hoe kunnen deze aanpassingen het best worden vormgegeven?
- Is de klantreis op deze manier zo efficiënt en effectief mogelijk vormgegeven?
- Zijn er, los van de reeds genoemde manieren, andere manieren om hulp te verlenen aan gedupeerde ouders? (Bijlage 5d geeft een overzicht van kwetsbare persona. Mogelijk biedt dit extra inzicht.)
- Hoe kunnen we het best omgaan met verschillende niveaus van Nederlandse taalvaardigheid van gedupeerde ouders? Momenteel is alle communicatie in het Nederlands, maar er liggen kansen om (nog) meer visueel te communiceren of te communiceren in andere talen.

Stukken zouden vertaald kunnen worden in bijvoorbeeld Engels of Arabisch. Hoe kan hier het beste mee worden omgegaan?

### **Advies**

De adviesraad vindt dat de stukken over de klantreis getuigen van zelfreflectie over de wijze waarop de processen het best kunnen worden ingericht. De adviesraad merkt echter ook op dat niet duidelijk wordt of de klant aan het eind van deze klantreis ook echt is geholpen.

- De adviesraad vraagt zich af of deze klantreis is getoetst bij het ouderpanel en adviseert in ieder geval de nieuw te ontwerpen klantreis aan het ouderpanel voor te leggen. De adviesraad signaleert bijvoorbeeld dat er geen mogelijkheid lijkt voor huisbezoek, inzet van een tolk, 's avonds bellen in plaats van overdag, etc. Allemaal behoeften die mogelijk wel bij ouders leven.
- De adviesraad constateert dat de klantreis meer zou kunnen ingaan op wat voor ouders belangrijk is en hoe de zorgen bij ouders worden weggenomen. Het ontbreekt in de klantreis aan inhoud en aan de persoonlijke benadering. Hoe weten ouders of ze nu wel de goede informatie hebben aangeleverd, hoe krijgen ouders bevestiging van de voortgang in het proces?
- De adviesraad heeft de indruk dat er discrepanties zijn tussen de klantreis en de planning. Hij adviseert het SCT nauwgezet te controleren of de planning realistisch is, gezien de voorgestelde klantreis.
- De adviesraad verbaast zich over de vraag die is gesteld of de klantreis "zo effectief en efficiënt mogelijk is vormgegeven". Behalve dat de klantreis moeilijk leesbaar is, zou de vraag moeten zijn of met deze klantreis de ouders goed worden geholpen.

### **Vooraankondiging compensatie / 'De 100 van juli'**

Op 15 juli heeft de adviesraad het voorstel vooraankondiging compensatie besproken. De adviesraad ontving de volgende documenten:

- Memo Keuzes populatiebepaling "de 100 van juli"
- Procesflow uitbetaling "De 100 van juli"
- Plan van Aanpak uitbetalingen
- Uitgangspunten brief vooraankondiging compensatie (ouders betrokken in een CAF-onderzoek die voorlopige compensatie krijgen)
- Conceptbrief vooraankondiging compensatie (herziene versie d.d. 13 juli 2020)

Het SCT heeft de volgende vragen geformuleerd voor de adviesraad:

1. Heeft de BAK aanvullingen op de procesflow van het uitbetalen van de eerste 100 ouders?
2. Kan de BAK advies geven over de beste manier om met de ouders te communiceren in de brief over de compensatie?

### **Advies**

De adviesraad begrijpt de behoefte om tempo te maken en zichtbaar te maken dat is begonnen met de afhandeling van zaken en de uitbetaling van compensatie. Wel vindt de adviesraad dat hij op een te laat moment in het proces is gevraagd om te adviseren, namelijk pas op het moment dat de brief moet worden verstuurd.

De adviesraad kan meer betekenisvol adviseren als advies wordt gevraagd over keuzes eerder in het traject, zoals bijvoorbeeld de herziening van de aanpak van de afhandeling van casussen en over de wijze waarop de selectie van casussen plaatsvindt.

De adviesraad geeft een aantal punten mee ter overweging:

1. Het valt de adviesraad op dat wordt geredeneerd vanuit de processen van de belastingdienst, en niet vanuit het perspectief van de ouders. De adviesraad kan zich voorstellen dat nu is gekozen voor het met voorrang uitbetalen van ouders waarvan de zaak relatief eenvoudig is, maar wijst wel op de risico's voor het imago van de belastingdienst en het herstel van vertrouwen als bekend wordt dat een criterium als "telefoonnummer bekend" een criterium was bij de selectie.
2. Het is de adviesraad niet duidelijk op welke wijze rekening wordt gehouden met de mate van schade die is geleden door ouders bij het bepalen van de groep ouders die nu met voorrang compensatie krijgen. Ook is niet duidelijk wat de argumentatie is richting ouders (dus niet vanuit de procesflow van de belastingdienst) onder de keuze voor deze 100 ouders.
3. De adviesraad vraagt aandacht voor eerder gedane toezeggingen over (snelle) compensatie aan ouders die niet bij de eerste 100 zitten. De adviesraad vreest dat deze wijze van compenseren kan leiden tot het verder schaden van het vertrouwen bij die ouders die nu nog niet worden gecompenseerd, terwijl ze daar wel op rekenden.
4. De adviesraad acht het van groot belang dat de staatssecretaris er zeker van is dat er in de afhandeling van deze 100 eerste gevallen geen fouten gemaakt zullen worden. De adviesraad ziet daar een risico, gezien de complexiteit van de achterliggende berekening.
5. De adviesraad heeft begrepen dat na deze eerste 100 wordt geëvalueerd, voordat meer ouders worden uitbetaald. De adviesraad heeft geen inzicht hoe deze evaluatie wordt uitgevoerd en vraagt daar aandacht voor. Het lijkt wenselijk op korte termijn een opzet voor de evaluatie te maken.
6. Over de brief maakt de adviesraad de volgende opmerkingen:
  - Laat de brief lezen vanuit het perspectief van herstel van vertrouwen; dat klinkt onvoldoende door in deze brief (dat is een ander perspectief dan dat van vaktechniek). De adviesraad is benieuwd naar het advies van het ouderpanel over deze brief. De adviesraad vindt het wenselijk om iemand toe te voegen aan het SCT die -naast duidelijke taal en visualisaties- dat perspectief bewaakt.
  - Schrijf vanuit het perspectief van de ouder die al veel heeft meegemaakt. Zinnen als "U hoeft nooit terug te betalen" die daarbij passen, verhouden zich niet goed tot "Dit is een voorlopige berekening. Als u bezwaar wilt maken tegen deze berekening, wacht dan op de brief die u krijgt over 6 weken. Dat is de officiële beschikking." De taal mag eenvoudig zijn, de inhoud is verwarrend.
  - Geef in de brief aan wat is besproken in het gesprek met de persoonlijke zaakbehandelaar: dan heeft de zin "U bent gebeld..." ook inhoudelijk waarde en geeft persoonlijke betrokkenheid weer.
  - Laat het initiatief niet bij de ontvanger, maar bel alle 100 ouders persoonlijk na of er vragen of onduidelijkheden zijn.

## Voortgang bespreking met gemeenten/VNG

Het SCT heeft de adviesraad gevraagd advies te geven over de inspanningen die de belastingdienst/toeslagen verricht om gedupeerde ouders niet alleen zo snel mogelijk recht te doen en te kunnen compenseren, maar ook aanvullende hulp en ondersteuning te bieden. Bijvoorbeeld op het gebied van werk, huisvesting, gezondheid of schuldhulpverlening. Die aanvullende hulp en ondersteuning kan de belastingdienst zelf niet allemaal bieden. Daarom wil de belastingdienst graag nauwer samenwerken met de gemeenten en dus de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), die deze hulp vanuit hun expertise en wettelijke taak wél kunnen bieden. Daarnaast staan de gemeenten vaak veel dichterbij de ouders dan de belastingdienst. Het cluster 'Ondersteuning door Gemeenten' focust op de relatie tussen de belastingdienst/toeslagen en de gemeenten/VNG.

Het gesprek met de VNG verloopt echter stroef. Er zijn verschillen van inzicht in hoe de samenwerking met de gemeenten eruit zou kunnen zien. De Staatssecretaris gaat in kleiner verband met de gemeenten in gesprek om o.a. te kijken wat voor beslag op hen wordt gelegd en of daar vergoeding tegenover zou kunnen staan.

Het SCT heeft het communicatieplan van het cluster ondersteuning door gemeenten voorgelegd, en het algemene plan van aanpak, omdat deze inzicht kunnen bieden in de werking van het cluster en de huidige ideeën over de samenwerking met de gemeenten/VNG.

Vragen aan de adviesraad:

1. Hoe zorg je voor een goede relatie tussen Toeslagen en gemeenten?
2. Hoe kan Toeslagen de gemeenten zo goed mogelijk ondersteunen?
3. Welke stappen kan de Staatssecretaris het beste zetten tijdens dit gesprek?

### **Advies**

De adviesraad vindt het een goed idee om samen te werken met gemeenten, om ouders die daar behoefte aan hebben meer en breder ondersteuning te kunnen bieden, ook nadat compensatie, herziening of reparatie heeft plaatsgevonden. De uitgangspunten die daarover zijn geformuleerd in het plan van aanpak, onderschrijft de adviesraad. Het plan van aanpak biedt een goede basis om de samenwerking vorm te geven.

De adviesraad begrijpt dat het stroef lopen van de gesprekken vooral komt door verschil van inzicht over de financiële compensatie. De adviesraad stelt zich op het standpunt dat, als een prestatie wordt gevraagd van gemeenten die aansluit op de doelstellingen van de hersteloperatie, daar dan ook een zakelijke vergoeding tegenover moet staan. Die is op basis van de resultaten van de pilot (met een bandbreedte) te berekenen. De adviesraad vindt het logisch dat dit budget wordt gevonden binnen het budget dat is gereserveerd voor de hersteloperatie.