

ADVIES

Voor: Staatssecretaris van Financiën
Van: Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag
Betreft: Advies BAK over uitvoering compensatie €30.000
Datum: 8 februari 2021

Aanleiding en uitgangspunten

De BAK heeft indringende signalen gekregen dat de problemen in de uitvoering van de uitkering van € 30.000,- allerminst zijn opgelost.

Problemen in de uitvoering

De door de BAK geconstateerde problemen zijn de volgende:

- Processen tussen Belastingdienst en gemeenten zijn niet afgestemd. Bijvoorbeeld: de gemeente weet niet op welk moment de BD aan een ouder €30.000,- uitbetaalt. Maar er wordt al wel over gecommuniceerd (o.a. via webinars). De (nieuwe) afspraken tussen VNG en BD zijn niet bekend.
- In het bestand van ouders die de €750,- hebben ontvangen zitten nog veel mensen die hier geen recht op hadden. Dat bestand is dus niet zondermeer bruikbaar als basis voor uitkering van die €30.000.
- Aanpassingen in beleid leiden ertoe dat niet de goede bedragen worden uitbetaald, waardoor een verrekening plaats moet vinden.
- Partners in de uitvoering, zoals de vereniging van bewindvoerders, opereren niet als eenheid en zaaien daardoor verwarring.
- Er is een groot verloop onder persoonlijk zaakbehandelaars.
- Het aantal ouders dat zich heeft gemeld is bijna verdubbeld. Dat is positief, maar maakt dat de oorspronkelijke planning niet haalbaar is zonder uitbreiding van capaciteit. Ouders die zich nu melden krijgen vooralsnog geen bevestiging van hun aanmelding; dat veroorzaakt onrust.
- De uitvoering van steun door gemeenten vraagt teveel capaciteit, het loopt zelfs Rotterdam over de schoenen. Dat wordt veroorzaakt door:
 - Veelheid van aanvragen ('het loopt storm')
 - Steeds wisselende perspectieven en plannen voor de uitvoering
 - Portal BD is nog niet (optimaal) ingericht
 - Het gaat om dermate complexe gevallen dat triage nodig is. Dat is onmogelijk met het opgelegde tempo.

- De informatievoorziening aan ouders is niet persoonlijk meer, de PZB is ertussenuit gehaald. Daarmee is de uitbetaling van de compensatie geen betekenisvolle stap meer in het helpen van ouders met andere problemen (en verdere compensatie voor ouders die recht hebben op meer). De Staatssecretaris heeft dit in de vorige BAK ook zelf benoemd als problematisch.
- De opvolging van afhandelen van compensatie na uitbetaling van de €30.000 is nog niet georganiseerd en loopt naar verwachting stroef (de Commissie Werkelijke Schade is -nog- niet in staat tempo te maken).
- De Belastingdienst gaat advocaten betalen voor ondersteuning. Dat vertrouwen veel ouders niet.

Toelichting staatssecretaris


De staatssecretaris heeft uiteengezet wat haar belangrijkste acties zijn:

- Het detailplan voor de uitbetaling van de € 30.000,- is gereed. Uitbetaling gebeurt nu -vooral- op basis van data-analyse.
- Afspraken over de inzet van advocaten die worden betaald door de belastingdienst, zijn gemaakt met de Raad voor de rechtsbijstand, zodat zeker is dat het betrouwbare advocaten zijn.
- Ze maakt afspraken met de grote private schuldeisers en is bezig met een wet die moet voorkomen dat beslag wordt gelegd voordat schuldenproblematiek is afgehandeld.
- De afspraken met de VNG zijn bevestigd en aangevuld en de plooiën zijn gladgestreken.
- Alle ouders die compensatie ontvangen, worden van tevoren gebeld (meekijken door de BAK-leden Anne Mieke Zwaneveld, John Jorritsma en Gjalt Jellesma op het script is welkom).
- Iedereen die daar behoefte aan heeft, houdt recht op een persoonlijke zaakbehandelaar.

Advies

De BAK geeft een groot compliment voor de wijze waarop de staatssecretaris zich inzet en wat is gerealiseerd en in gang gezet. Toch houdt de BAK zorgen of het effect ook zal zijn zoals bedoeld. De BAK heeft de overtuiging dat de uitvoering bij de Belastingdienst, maar ook bij de gemeenten, nog niet op orde is. Dat kan ook bijna niet, gezien het tempo waarin beleidswijzigingen zijn afgekondigd. Daarom ziet de BAK vier hoofdlijnen om nu te volgen:

1. Blijf de ingezette koers volgen. Alle inzet moet zijn gericht op herstel van vertrouwen.
2. Zorg dat het beleid en de maatregelen zijn uitgekristalliseerd en dat de uitvoering klaar staat. Benut daar februari en maart voor. Betaal in april -goed voorbereid- in 1 keer uit. Dat kan door:
 - Met een kleine groep experts (intern en extern) op korte termijn en in een aantal dagen alle mogelijke (worst-case) scenario's voor de uitvoering door te exerceren. Dan ook bedenken welke maatregelen noodzakelijk zijn om mogelijke hobbels te voorkomen.
 - Neem in 1 keer al die maatregelen (dus niet iedere keer een (juridische) drempel weghalen), en hanteer die als basis voor de uitvoering.
 - Organiseer de uitvoering superstrak, met een gezicht naar buiten en een aanvoerder binnen. Beiden hebben onderling veel contact, maar bemoeien zich niet met elkaars zaken. Zorg ervoor dat alle ketenpartners goed en eenduidig geïnformeerd worden en houd de lijnen naar buiten toe kort.

- 
- Creëer mogelijkheden voor ouders om uitstel te krijgen. Dat kan door te bellen, in ieder geval een brief te sturen met die mogelijkheid en ook eventueel een derdenrekening in het leven te roepen waarop het geld kan worden gestort.
 - Breid de uitvoeringsorganisatie op korte termijn uit, en zorg voor een 50/50 balans tussen eigen mensen en externen.
3. Leg de verbinding met de minister-president en bespreek niet alleen de processtappen maar ook inhoudelijke keuzes. Zorg dat hij zijn rol pakt om te voorkomen dat tot aan de verkiezingen politiek wordt bedreven op dit dossier.
 4. Informeer de TK over de procesinterventie die nu wordt gedaan om tot een realistische planning te komen. Bijvoorbeeld met een laatste kamerbrief, met daarin het eigen verhaal van de staatssecretaris over alles wat in gang is gezet en het hogere doel. Het communicatiehuis waarvoor Alex Sheerazi een eerste opzet heeft gemaakt, kan daarvoor een goede basis zijn. Communiceer met de TK dat meer herstellen ook meer tijd en meer capaciteit vraagt. Houdt de mogelijkheid open dat de datum van 1 mei niet voor alle ouders die zich nu als laatste hebben gemeld, haalbaar blijkt.

BAK-leden zijn bereid om in hun netwerken (en eventueel de pers) te delen wat hun visie is op de inzet van de staatssecretaris.