

## Ideeën BAK over communicatie over hersteloperatie rond 1 mei

**Voor:** Staatssecretaris  
**Van:** Secretariaat BAK  
**Betreft:** Reactie BAK op communicatievraag hersteloperatie rond 1 mei 2021  
**Aanwezig:** BAK: Gjalt Jellesma; Jantine Kriens; Coen van de Louw (voorbereidend overleg); Felix Rottenberg; Magdeleen Sturm (secretaris); Arjan Vliegthart; Loes Ypma.  
**Datum:** 28 april 2021

### Introductie

De staatssecretaris heeft de BAK gevraagd om mee te denken over de communicatie rond 1 mei, als de uitbetaling van de eerste groep ouders in het kader van de Catshuisregeling volgens de planning is afgerond. Tijdens een ingelast overleg heeft de BAK hierop gereflecteerd, voortbouwend op uitspraken die daarover al zijn gedaan in het overleg van de BAK op 22 april jl..

### Overwegingen BAK

De BAK heeft de volgende overwegingen:

- De BAK constateert dat de informatievoorziening over de uitvoering van de Catshuisregeling goed inzicht geeft in de uitvoering, en dat daarom mogelijke hick-ups in het proces van uitbetaling tijdig inzichtelijk zijn.
- De BAK constateert dat de externe informatievoorziening over de voortgang van de hersteloperatie via de website en webinars open en transparant is.
- Het is duidelijk dat de UHT te maken heeft met een ingewikkelde context: er zijn veel mensen die “het leven en alle regels niet zelfstandig aankunnen” en tegelijkertijd opereert de UHT in een situatie waarin burgers weinig vertrouwen hebben in de overheid.
- Wees open over de redenen van afwijzing: dat zijn enerzijds de criteria die zijn geformuleerd, en anderzijds de procedurele eisen die zijn gesteld.
- Ondanks dat heel hard gewerkt wordt, of misschien juist door de hoge tijdsdruk, gaan er dingen fout. Zoals bijvoorbeeld de brief aan 1750 ouders die een onterechte afwijzing kregen. Erken dat zo'n misser twijfels kan oproepen over de mate van zekerheid bij de beslissing over toekenning, maar wees ook duidelijk dat met bijna alle ouders die nu een afwijzing krijgen, persoonlijk contact is geweest. Wees duidelijk dat dit geen definitief besluit is, omdat nog een integrale toets wordt uitgevoerd. Geef zo mogelijk duidelijkheid over de timing van die integrale toets (oktober 2021), schets perspectief.
- De BAK begrijpt de keuze om de druk op de organisatie op te voeren, om de datum van 1 mei voor de uitbetaling van €30.000,- te halen. Het is jammer, maar tegelijkertijd niet te voorkomen, dat medewerkers druk ervaren, en ook dat dit soms kan leiden tot fouten.



- Probeer tegelijkertijd zoveel mogelijk zekerheden in het proces in te bouwen. Er moet ruimte zijn om persoonlijk te communiceren, zeker over afwijzing, en ook om brieven extra te controleren voor ze worden verstuurd. Dat geldt ook na 1 mei.
- De BAK signaleert dat -ondanks dat veel wordt geïnvesteerd in de nieuwe cultuur van de Belastingdienst- er ook nog residuen zijn uit het verleden. Dat is logisch, maar daar moeten de staatssecretaris en ambtelijke top wel alert op zijn.
- De BAK ziet dat er ook ouders zijn, die tevreden en soms zelfs blij zijn met de afhandeling van de compensatie. Zij laten zich minder horen, omdat ze enerzijds de problemen achter zich willen laten (en dat kan nu) en anderzijds er in het discours nu nauwelijks ruimte is voor een positief geluid. Belangrijk is vast te stellen dat die positieve geluiden er wel degelijk zijn.
- De BAK vindt het belangrijk om actief te blijven zoeken naar ouders die zich nog niet hebben gemeld, en daar ook over te communiceren.

### Advies BAK over communicatie

De BAK adviseert de staatssecretaris:

- Voor de hersteloperatie geldt de metafoor van “De tocht door de woestijn”: de hersteloperatie is bedoeld om problemen die in de loop van meer dan 15 jaar zijn ontstaan, te verzachten en zoveel mogelijk op te lossen. Dat is een moeilijke opgave en die vraagt tijd. Tijdens deze tocht komen we veel -onverwachte- problemen tegen. Die variëren van ouders die zich melden en die geen recht hebben op compensatie, maar wel overduidelijk in de problemen zitten, tot problemen in de uitvoering, waar het piept en knarst. Tegelijkertijd wordt de tocht met argusogen gevolgd, en ook dat levert nieuwe hindernissen op. Maar wat duidelijk is: “wij gaan gewoon door, tot we hebben opgelost wat binnen ons vermogen ligt”. De stap die nu is gezet, is pas de eerste. Schets ook het perspectief, dat door Anne Coenen is toegelicht, richting het eind van het jaar. En daarna.
- De brief die vrijdag 30 april wordt verstuurd aan de Tweede Kamer, moet niet alleen de feiten beschrijven, maar ook die context duidelijk maken. Zorg dat het geen ambtelijke brief is, maar communiceer het grote verhaal.
- Redeneer steeds vanuit de leefwereld van de ouders. Benut de persoonlijke contacten met ouders om duidelijk te maken dat je oog hebt voor de mensen om wie het gaat. Je weet dat mensen voor een deel unieke en heel complexe problemen hebben. Jij kent en snapt die problemen. Je zoekt steeds naar de balans tussen tempo maken en recht doen aan de persoonlijke situatie.
- Er zijn ook mensen die geen recht hebben op compensatie, maar wel op een andere manier in de knel zitten, daar is oog voor. Zorg dat die mensen -door gemeenten- worden gezien en waar mogelijk ondersteund. Het helpt als de gemeenten (VNG) ook dat geluid laten horen.