

**VOORTGANGSRAPPORTAGE  
HERSTELOPERATIE  
TOESLAGEN**

**september – december 2023  
(16<sup>e</sup> VGR)**

## **Inleiding**

Hierbij ontvangt u de Voortgangsrapportage hersteloperatie toeslagen (VGR). Deze rapportage schetst de voortgang van de hersteloperatie over de periode september-december 2023 en relevante ontwikkelingen. De peildatum van deze rapportage is 31 december 2023.

Het doel van de hersteloperatie is het gedane leed als gevolg van de problemen met de kinderopvangtoeslag te erkennen, herstel te bieden en gedupeerden en hun kinderen te helpen een nieuwe start te maken. De hersteloperatie is een samenwerking tussen verschillende uitvoeringspartijen, zoals de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), de gemeenten, verenigd in de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), de Sociale Banken Nederland (SBN), publieke schuldeisers, adviescommissies en diverse andere betrokken partijen. Voor eenieder die bijdraagt aan de hersteloperatie, staan de ouders en kinderen voorop.

Aan het begin van deze rapportage vindt u een dashboard dat de belangrijkste ontwikkelingen in de hersteloperatie weergeeft en de voortgang die is geboekt. Hoofdstuk 1 van deze rapportage gaat dieper in op de voortgang in het werk van UHT en de commissies voor degenen die zich voor financieel herstel aanmelden. Dat heeft onder meer betrekking op de eerste toets, de integrale beoordeling, de compensatie van aanvullende werkelijke schade, de bezwaarprocedures en de verstrekking van dossiers. Hoofdstuk 2 gaat over het integraal en emotioneel herstel van gedupeerden, en de bijbehorende brede ondersteuning. Hoofdstuk 3 gaat in op regelingen voor aanvullende doelgroepen, zoals de kindregeling en de regeling voor ex-toeslagpartners. De schuldenaanpak komt aan de orde in hoofdstuk 4 en hoofdstuk 5 tenslotte gaat over de organisatie van de herstelorganisatie, over samenwerking met de verschillende partners en over de financiën. Dit laatste hoofdstuk gaat ook in op de inbreng van de Oudercommissie en de manier waarop opvolging wordt gegeven aan hun adviezen.

De staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Aukje de Vries

Den Haag, 16 februari 2024

# Hersteloperatie toeslagen september t/m december 2023

## Huidige status

### Aanmeldingen

68.376 Totaal  
3.371 Deze periode



### 1e toets afgerond

64.149 Totaal  
2.361 Deze periode



### IB afgerond

34.911 Totaal  
6.336 Deze periode



### Gedupeerd na 1e toets of IB

33.173 Totaal  
1.922 Deze periode

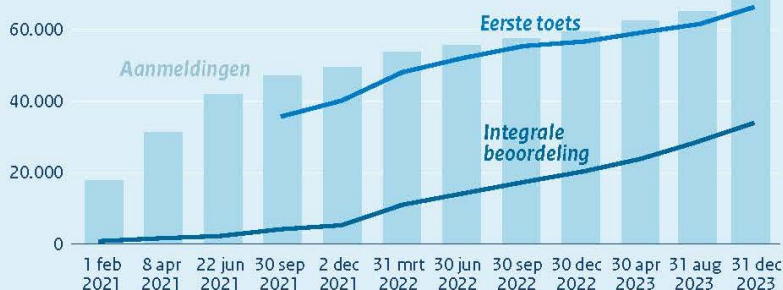


### Kindregelingen uitbetaald

87.737 Totaal  
17.394 Deze periode



## Financieel herstel



### Ouder afgemeld

7.700

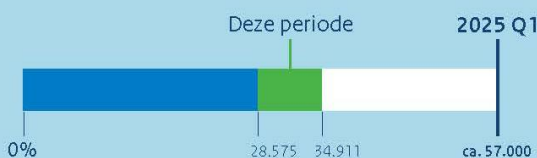
### (Nog) geen vervolg na IB-beschikking\*

IB ouder dan 12 maanden	6-12 maanden oud	2-6 maanden oud	< 2 maanden oud
7.400	3.800	3.400	2.500

\* Ouders gaan gemiddeld na 1,5 maand in bezwaar. Op dit moment zet zo'n 10% van de ouders de stap naar de CWS, dat doen ze gemiddeld na een halfjaar.

## Prognoses

### ca. 57.000 IB's afgerond in 1e kwartaal 2025



### 90% private en publieke schulden afgehandeld eind 2023

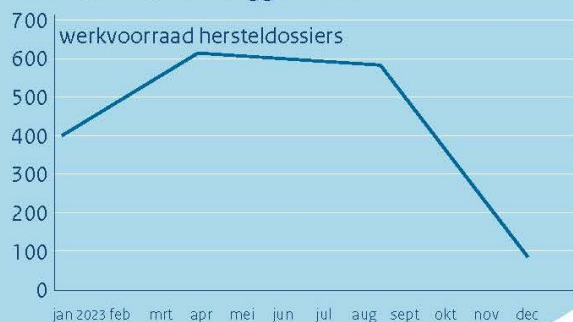


### Eind 2026 alle bezwaren op de eerste toets en de integrale beoordeling afgehandeld\*

\*Dit betreft een streven, waarvoor de inzet van een extra pakket aan (onconventionele) maatregelen nodig is.



### Eind 2023 achterstand werkvoorraad hersteldossiers weggewerkt



# Inhoud

1.	Financieel herstel .....	6
1.1.	Aanmelding en eerste toets .....	6
1.2.	Integrale beoordelingen .....	6
1.3.	Aanvullende schade afhandeling (routes na IB) .....	10
1.4.	Bezwaarproces.....	13
1.5.	Ingebrekestellingen, beroepen niet-tijdig beslissen en inhoudelijke procedures .....	15
1.6.	Dossiers.....	17
2.	Integraal herstel .....	19
2.1.	Emotioneel herstel.....	19
2.1.1.	Emotioneel herstel kinderen .....	20
2.2.	Intensieve hulp .....	21
2.3.	Ondersteuning op de vijf leefgebieden door gemeenten.....	21
2.4.	Ouders in het buitenland .....	24
2.5.	Juridische bijstand voor ouders .....	25
2.6.	College voor de rechten van de mens .....	26
3.	Aanvullende regelingen.....	27
3.1.	Kindregeling .....	27
3.2.	Ex-toeslagpartners .....	27
3.3.	Nabestaanden.....	28
3.4.	Huur en zorgtoeslag en kindgebonden budget (HZK) .....	29
4.	Schuldenaanpak.....	30
4.1.	Publieke schulden.....	30
4.2.	Private Schulden .....	31
4.3.	Schuldregelingstrajecten (Wsnp/Msnp) .....	35
4.4.	Zakelijke schulden.....	36
4.5.	Jongeren en schulden .....	37
5.	Organisatie en financiën.....	38
5.1.	Inrichting uitvoeringsorganisatie .....	38
5.2.	Fouten en herstelacties .....	38
5.3.	Oudercommissie.....	38
5.4.	Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK) .....	39
5.5.	Nationale Ombudsman.....	39
5.6.	Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) en Raad voor Rechtsbijstand (RvR).....	39
5.7.	Inspectie belastingen, toeslagen, douane (IBTD).....	40
5.8.	Financiën.....	40

## **Bijlagen**

- Lijst in deze VGR afgeronde toezeggingen hersteloperatie
- Lijst lopende toezeggingen hersteloperatie
- Lijst in deze VGR afgeronde moties hersteloperatie
- Lijst lopende moties hersteloperatie
- Terugblik Oudercommissie Q4 2023
- Evaluatie Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK)

## 1. Financieel herstel

De basis van de hersteloperatie is financieel herstel bieden aan ouders. Op 31 december 2023 hebben zich 68.376 ouders aangemeld. De prognose is om in 2025 alle integrale beoordelingen te hebben afgerond (circa 57.000 in het eerste kwartaal van 2025 en de rest in de loop van 2025). Er wordt volop ingezet op alternatieve schaderoutes na de integrale beoordeling, met als doel snellere afronding van het financieel herstel voor de ouders.

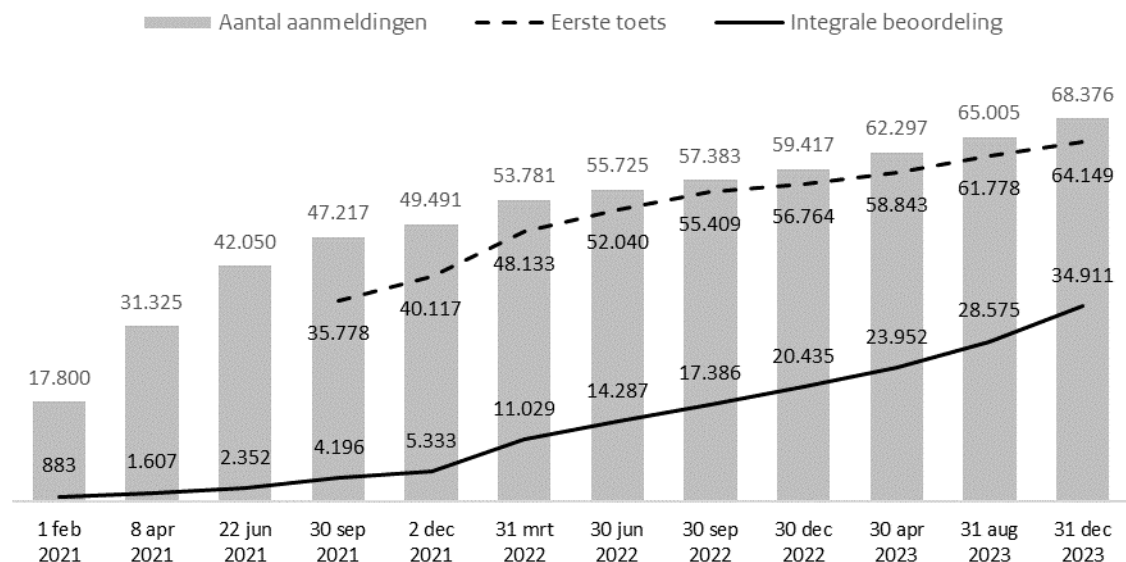
### 1.1. Aanmelding en eerste toets

Tot en met 31 december 2023 konden ouders zich aanmelden voor de herstelregeling kinderopvangtoeslag. Er zijn 68.376 ouders die dit hebben gedaan.

Na aanmelding kijkt de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) via de eerste toets of er aanwijzingen zijn dat een ouder gedupeerde is. Voor 94% van de aangemelde ouders (ruim 64.000) is deze eerste toets gedaan. Dit percentage is (tijdelijk) licht gedaald door relatief veel aanmeldingen in december.

De eerste toets vindt plaats binnen zes maanden na aanmelding. UHT kan bij circa 80% de uitkomst van de eerste toets geven binnen drie maanden na de maand dat de ouder zich aanmeldde. Soms lukt het niet om de eerste toets binnen zes maanden af te ronden, omdat UHT de ouder niet kan bereiken. Bij ruim twee derde van de in 2023 afgeronde eerste toetsen kon UHT (vooralnog) niet vaststellen dat ouder gedupeerde is.

Voor ruim 33.100 ouders is op dit moment in de eerste toets of de integrale beoordeling vastgesteld dat zij gedupeerde zijn (48% van de aanmeldingen).



### 1.2. Integrale beoordelingen

Na de eerste toets volgt altijd een integrale beoordeling, ongeacht of de ouder in de eerste toets als gedupeerde is aangemerkt of niet (tenzij de ouder zelf aangeeft van een verdere beoordeling af te zien). In de integrale beoordeling wordt uitgebreider gekeken of en hoe de ouder gedupeerd is. Hierbij wordt het verhaal van de ouder en informatie uit systemen betrokken.

Bijna 14.500 ouders kregen in 2023 een vooraankondiging of definitieve beschikking van de integrale beoordeling of lieten weten af te zien van verdere beoordeling. Bijna de helft hiervan (6.300) is in de laatste vier maanden van 2023 gerealiseerd. In de eerste 8 maanden waren dit er ruim 8.100. Met deze versnelling is per eind 2023 in totaal voor 51% van de aangemelde ouders (34.900) de integrale beoordeling gedaan. Zij hebben een vooraankondiging of definitieve beschikking ontvangen (27.200) of hebben zich vrijwillig afgemeld voor de integrale beoordeling (7.700).

Tabel 1.2.1 Aanmeldingen, beoordelingen en uitbetalingen (stand 31 december 2023 - cumulatief)

Categorie	31 dec 2022	30 apr 2023	31 aug 2023	31 dec 2023
Aantal aanmeldingen	59.417	62.297	65.005	68.376
Aantal aanvragers waarvan eerste toets is gedaan	56.764	58.843	61.788	64.149
Aantal afgeronde beoordelingen <sup>1</sup>	20.435	23.952	28.575	34.911
Waarvan: 1. Integrale beoordeling	13.802	16.935	21.214	27.218
Waarvan: 2. Ouder/aanvrager ziet af van integrale beoordeling	6.633	7.017	7.361	7.693
Aantal ouders dat gedupeerde KOT is	28.057	29.474	31.251	33.173
Aantal uitbetalingen van minimaal €30.000	27.868	29.319	31.093	33.004

Tabel 1.2.2 Uitsplitsing beoordeelde ouders (stand 31 december 2023 - cumulatief)

	31 dec 2022	31 dec 2023	Realisatie 2023
<b>Totaal aantal afgeronde beoordelingen</b>	20.435	34.911	14.476
Waarvan: 1. Integrale beoordeling	13.802	27.218	13.416
Waarvan: 2. Ouders/aanvragers die zelf afzien van integrale beoordeling	6.633	7.693	1.060
2A. Ouder ziet na toewijzing €30.000 af van integrale beoordeling	2.461	3.011	550
2B. Ouder/aanvrager ziet na afwijzing bij eerste toets af van integrale beoordeling	3.853	4.283	430
2C. Overige aanvragers die afzien van beoordeling	319	399	80

UHT is bezig de piek van aanmeldingen uit 2021 integraal te beoordelen, hetgeen doorloopt in 2024. Op de website van UHT staat een indicatieve planning wanneer de integrale beoordeling naar verwachting start voor ouders. Ouders in urgente situaties krijgen altijd voorrang.

De integrale beoordeling loopt momenteel voor ongeveer 7.000 ouders. Van de ruim 22.000 ouders met een afgeronde eerste toets voor wie de integrale beoordeling nog moet starten is circa 1/3 bij de eerste toets als gedupeerde erkend en circa 2/3 vooralsnog niet.

<sup>1</sup> Ouder heeft een vooraankondiging of definitieve beschikking van de integrale beoordeling of heeft zich afgemeld voor de integrale beoordeling.

Van de 33.173 nu bekende gedupeerde ouders (peildatum 31 december 2023) is voor 71% de integrale beoordeling gedaan (inclusief afmeldingen). Circa 56% van deze ouders kreeg het compensatiebedrag van € 30.000 en circa 44% ontving meer dan € 30.000.

#### *Urgentie op integrale beoordeling*

Ouders hebben de mogelijkheid om in urgente situaties eerder te worden geholpen. Daarvoor kunnen zij een aanvraag indienen bij UHT. Het kabinet heeft daarnaast afspraken met gemeenten gemaakt voor het aandragen van ouders voor urgentie, wat UHT dan onverkort overneemt. Omdat gemeenten dicht bij ouders staan zijn zij goed in staat te bepalen of er noodzaak is voor urgentie, bijvoorbeeld omdat ouders zwaar gedupeerd zijn. De integrale beoordeling voor deze ouders wordt met voorrang en zo snel mogelijk opgepakt. Dit is in lijn met de motie Grinwis c.s.<sup>2</sup>.

Vanaf mei 2023 is in een pilot met een aantal gemeenten ervaring opgedaan met deze werkwijze. Na een gefaseerde uitrol kunnen sinds 1 december 2023 alle 342 gemeenten ouders aandragen voor urgentie. Vanaf 1 mei 2023 legden gemeenten in totaal 192 casussen voor. Daarvan zijn er 146 doorgezet voor versnelde integrale beoordeling. In 46 gevallen was de ouder al gekoppeld aan een pzb'er, had de integrale beoordeling plaatsgevonden of was in een enkel geval sprake van een overig verzoek.

#### *Versnellen en verbeteren*

Afgelopen jaren heeft UHT de personele capaciteit uitgebreid en verschillende maatregelen genomen om de werkwijze bij de integrale beoordeling te verbeteren en versnellen. In 2023 zijn hierin verdere stappen gezet:

- De persoonlijk zaakbehandelaar werkt nauwer samen met de beoordelaar in een multidisciplinair team en verzamelt sneller en gericht informatie voor de beoordeling. Er wordt een compact en relevant feitenoverzicht opgesteld in plaats van uitgebreide tijdlijnen.
- Ouders worden beter betrokken bij het proces, de feiten en de uitkomsten van de beoordeling. Zij ontvangen het feitenoverzicht tijdens de integrale beoordeling. Dit wordt besproken en een ouder kan hierop een reactie geven. Ook ontvangen ouders het informatie- en beoordelingsformulier aan het eind van de beoordeling. Ouders krijgen hiermee meer inzicht in wat er is gebeurd en waarom zij wel of niet gedupeerd zijn in een bepaald toeslagjaar. Het draagt ook bij aan een vlottere behandeling. Afgelopen maanden is de nieuwe werkwijze verder ten uitvoer gebracht. Het beeld is nog steeds dat ouders positief staan tegenover de verbeterde informatievoorziening.
- Eerder duidelijkheid bieden aan specifieke groepen.
  - Er vindt geen verdere beoordeling van de aanvraag plaats als ouders aangeven geen integrale beoordeling meer te willen. Dat is bijvoorbeeld het geval als de ouder € 30.000 voldoende vindt of als de ouder duidelijk niet gedupeerd is. Het is aan de ouder zelf om hierin een afweging te maken;
  - UHT startte in 2023 met het eerder duidelijkheid bieden aan (vermoedelijk) niet gedupeerde aanvragers, om ze sneller het proces te laten doorlopen. Dit gebeurt met extra medewerkers, met een verstevigde rol voor de persoonlijk zaakbehandelaar. Afgelopen maanden zijn goede stappen gezet in het verder in de vingers krijgen van de werkwijze en het werven en opleiden van medewerkers. Dit leidde in deze periode tot een versnelling in de afhandeling.
- Het aantal brieven aan ouders is teruggebracht tot één duidelijke vooraankondiging en één definitieve beschikking. Ouders kunnen na ontvangst van de vooraankondiging een zienswijze geven, die betrokken wordt bij de definitieve beschikking.

---

<sup>2</sup> Kamerstukken II, 2022-23, 31066, nr. 1192.



In de 2<sup>e</sup> helft van 2023 kregen ruim 8.000 ouders de uitkomst van de integrale beoordeling met een vooraankondiging of definitieve beschikking (exclusief 1.000 afmeldingen). Daarmee laat het aantal uitgevoerde integrale beoordelingen een verdere opwaartse lijn zien (in de 1<sup>e</sup> helft van 2023 was dit 5.400).

Tabel 1.2.3 afgeronde IB's

	2019- 2021	2022	2023
Integrale beoordelingen	5.137	8.311	13.416
Afmeldingen	3.334	3.653	1.060
<b>Totaal</b>	8.471	11.964	14.476

UHT verwacht dat de in 2023 ingezette maatregelen ook in 2024 hun vruchten afwerpen. Daarnaast blijft UHT in 2024 kijken of procesverbeteringen mogelijk zijn. Zo wordt bijvoorbeeld gekeken of bij enkele teams een proef gedaan kan worden waarin bij ervaren beoordelaars niet altijd een tweede beoordelaar meeleeft. Prognose blijft om circa 57.000 beoordelingen te hebben afgerond in het eerste kwartaal van 2025 en de dan nog resterende aanmeldingen af te ronden in de rest van 2025.

#### *Commissie van Wijzen*

De Commissie van Wijzen (CvW) brengt onafhankelijk advies uit over voorgenomen afwijzingen voor compensatie voor één of meerdere jaren waarvoor ouders om compensatie verzoeken. In 2023 is de werkwijze aangepast: als de ouder het eens is met het voorlopige oordeel van UHT en er verder geen bijzonderheden zijn, hoeft het dossier niet meer aan de CvW te worden voorgelegd. Dit heeft tot gevolg dat er minder dossiers aan de CvW worden voorgelegd bij een stijgend aantal gedane integrale beoordelingen. De dossiers die wel naar de CvW gaan zijn gemiddeld complexer en vergen meer tijd. De doorlooptijden bij de CvW zijn onveranderd kort (circa 2 dagen).

In 2023 zijn ruim 8.000 dossiers aangemeld bij en afgerond door de CvW (cumulatieve stand tot en met 2023: 18.300). Het percentage zaken waarin de CvW afwijkend van UHT adviseert geeft een stabiel beeld en is 5-6%.

#### *Hulp bij acute problemen*

De hulpteams van UHT helpen mensen die zich melden voor acute hulp, bijvoorbeeld met uitbetaling van de noodvoorziening of het verlenen van urgentie voor beoordeling. De noodvoorziening is een eenmalig bedrag van maximaal € 750 om een acuut financieel probleem op te lossen voor ouders die nog geen € 30.000 hebben ontvangen.

Er wordt nog steeds relatief vaak een beroep gedaan op de noodvoorziening. Het gaat hierbij onder andere om ouders die nog niet integraal beoordeeld zijn, eerder € 500 hebben ontvangen en na de verhoging van het noodbedrag naar € 750 een aanvullend verzoek doen. Ook de start van het schooljaar en de koude maanden leiden tot verzoeken voor de noodvoorziening om schoolspullen of winterkleding mee aan te schaffen.

Niet alle verzoeken om acute hulp leiden tot een uitbetaling van de noodvoorziening. Er kan ook urgentie worden verleend zodat er versneld een beoordeling plaatsvindt. Als er sprake blijkt van structurele financiële problemen dan helpt het team Brede Hulp van UHT ouders in contact te komen met hun gemeente voor snelle ondersteuning vanuit reguliere wet- en regelgeving.

Tabel 1.2.4 Verzoeken acute hulp (aantallen zijn cumulatief)

Categorie	2 dec 2021	31 mrt 2022	30 jun 2022	30 sep 2022	31 dec 2022	30 april 2023	31 aug 2023	31 dec 2023
Aantal verzoeken om acute hulp ingediend	4.992	6.358	7.018	7.354	7.717	8.711	9.611	10.331
Aantal verzoeken om acute hulp afgerond	4.708	5.550	6.683	7.329	7.641	8.613	9.523	10.270
<b>Noodvoorziening toegekend</b>								
Aantal betalingen	2.698	3.089	3.250	3.321	3.422	3.584	3.797	4.113
<b>Verzoeken om acute hulp die hebben geleid tot versnelde eerste toets of versnelde uitbetaling van de kindregeling</b>								
Aantal verzoeken	958	1.106	1.227	1.279	1.346	1.358	1.706	1.772

### 1.3. Aanvullende schade afhandeling (routes na IB)

Het kabinet zoekt continu naar manieren om de hersteloperatie te versnellen. Dat geldt zeker ook voor de afhandeling van aanvullende schade van gedupeerde ouders. Op dit moment heeft ongeveer 10% van de ouders zich zelf gemeld met aanvullende schade die niet voldoende is gecompenseerd bij de integrale beoordeling. Met de start van de Stichting Gelijkaardig Herstel (SGH) in september 2023 bestaan nu drie routes om aanvullende schade gecompenseerd te krijgen: de route via de Commissie Werkelijke Schade (CWS), de regieroute-VSO en de route via de SGH. Het doel van deze alternatieve schaderoute – waar nu een pilot voor loopt - is versnelling en meer regie voor ouders met aanvullende schade. Daarbij is de ene route niet beter dan de ander, ze voorzien ieder in verschillende mogelijke verwachtingen en behoeften die een gedupeerde heeft van het schadeproces. Een gedupeerde ouder heeft de keuze aanvullende schade exact te (laten) berekenen via de CWS of de regieroute VSO of een snellere en grofmazige berekening via de SGH. De routes verschillen onderling in de mate waarin de ouder zelf de regie voert over het proces en in hoeverre het verhaal van de ouder een rol speelt in de schadeberekening.

Om iedere ouder wiens aanvullende schade nog niet is vergoed de mogelijkheid te bieden een schaderoute te kiezen, is de aanmeldtermijn voor aanvullende schade verlengd met een jaar – tot 1 januari 2025. Dit wordt met terugwerkende kracht wettelijk geregeld. Voor ouders van wie de integrale beoordeling (IB) na 1 juli 2024 onherroepelijk vast is komen te staan geldt dat ze zes maanden de tijd hebben zich te melden voor aanvullende schade<sup>3</sup>.

#### *Aanvullende schade via Commissie werkelijke schade (CWS)*

Op 7 september 2023 is uw Kamer per brief geïnformeerd<sup>4</sup> over de maatregelen die het kabinet heeft genomen om de noodzakelijke versnelling en verbetering bij de CWS te bewerkstelligen. Deze zagen met name op organisatie, structuur en capaciteit. Inmiddels is ook voorzien in kantoorruimte en andere basisvoorzieningen, conform de motie Azarkan c.s.<sup>5</sup>

De CWS kreeg tot nu toe 3.035 verzoeken voor het vergoeden van aanvullende werkelijke schade en rondde 448 adviezen af. Dit is een gemiddelde van 3,5 per week over de periode september 2023-december 2023. Dat is een lichte stijging ten opzichte van de vorige periode. De motie Inge van Dijk/Temink<sup>6</sup> van afgelopen oktober geeft aan binnen zes maanden de productie bij de CWS

<sup>3</sup> Kamerstukken II, 2023/24, 31066 nr. 130

<sup>4</sup> Kamerstukken II, 2023/24, 31066 nr. 1282

<sup>5</sup> Kamerstukken II, 2022/23, 32066 nr. 1198

<sup>6</sup> Kamerstukken II, 2023/24, 31066 nr. 1312

opgeschaald te willen zien naar vijftien adviezen per week. Over deze doelstelling vindt goed en intensief overleg plaats met de CWS. De CWS komt uiterlijk in april 2024 met een planning op basis van prognoses.

De CWS heeft aandacht besteed aan de bejegening van de ouders in de toelichtingsgesprekken. Er is een start gemaakt met het doorvoeren van een informele zienswijze waarin het advies aan UHT aan de ouders wordt toegelicht.

Ook is en wordt ingezet op een meer gestroomlijnde adviesrelatie tussen CWS en UHT. Met name op het gebied van de vergewisplicht is de doorlooptijd aanzienlijk verkort, in de laatste drie maanden van 2023 is de doorlooptijd tussen advies van CWS en beschikking van UHT beperkt tot circa 15 dagen, waarmee een significante daling is bereikt ten opzichte van het gemiddelde van 40 dagen zoals eerder in mei is genoemd in de brief aan uw Kamer.<sup>7</sup>

De verkorting is gerealiseerd door verschillende maatregelen te treffen, waaronder de inzet van extra juristen. Daarnaast is een wekelijks mondeling overleg ingesteld tussen UHT en CWS over inhoudelijk juridische vragen in het kader van de vergewisplicht. Tevens wordt de hoogte van immateriële schade inzichtelijker gemotiveerd. Daarnaast kostten veel vragen in het verleden aanzienlijk meer doorlooptijd, doordat het inwinnen van externe expertise door de CWS nog niet was geregeld. Dat is inmiddels wel het geval.

De CWS investeert daarnaast in bredere zin in de kwaliteit van de adviezen, onder meer door kaders intern te verduidelijken en medewerkers bij te scholen. Als gevolg daarvan kan steeds verder worden toegewerkt naar een vaste en gestroomlijnde adviesrelatie en een steeds meer marginale invulling van de vergewisplicht. Daarmee kunnen doel en strekking van de aangehouden motie Van der Lee worden bereikt zonder dat daarvoor wettelijke aanpassingen nodig zijn.

De verwachting is dat bovengenoemde ontwikkelingen zich in de komende maanden doorzetten. Daarbij is van belang dat UHT ook bij de verwachte groei van het aantal CWS-adviezen voldoende capaciteit heeft.

*Tabel 1.3 Werkelijke schade (cijfers 31 december 2023, aantallen zijn cumulatief)*

	30 sep 2021	2 dec 2021	1 apr 2022	1 juli 2022	30 sep 2022	31 dec 2022	30 apr 2023	31 aug 2023	31 dec 2023
Aantal aangemeld	331	423	647	773	910	1.102	1.468	1.943	3.035
Aantal adviezen CWS	48	79	157	197	237	276	337	389	448
Aantal beschikkingen UHT	47	69	114	143	213	257	308	368	438
Aantal intrekkingen	-	3	51	87	137	139	136	133	134

<sup>7</sup> Kamerstukken II, 2022/23, 31066, nr. 1226

<b>Hoogte aanvullende schadevergoedingen</b>	<b>Aantal beschikkingen</b>
Geen aanvullende schadevergoeding	78
< € 10.000	92
€ 10.000 - € 20.000	143
€ 20.000 - € 50.000	92
€ 50.000 - € 100.000	25
> € 100.000	8
<b>Eindtotaal</b>	<b>438</b>

<b>Jaren</b>	<b>Totale vergoeding</b>	<b>Aantal beschikkingen</b>
2021	€ 1.745.756	78
2022	€ 3.487.158	179
2023	€ 2.888.192	181
<b>Totaal</b>	<b>€ 7.137.109</b>	<b>438</b>

#### *Regieroute VSO (vaststellingsovereenkomst)*

De Regieroute VSO is bedoeld om ouders meer eigen regie te geven op de afhandeling van hun aanvullende schade. De vaststelling van de hoogte van de aanvullende schade vindt plaats op basis van het schadekader van de CWS. Daar waar een ouder aan het einde van de rit bij CWS een beschikking ontvangt waartegen bezwaar openstaat, eindigt de regieroute in een VSO.

Sinds 1 augustus is de regieroute VSO volledig operationeel met de opdracht om met 100 ouders een schikking te treffen. De intentie is om hierna deze route te continueren. Tot en met december 2023 is met 40 ouders gesproken. Van deze 40 ouders hebben we met 8 ouders een overeenkomst kunnen sluiten over de werkelijke schade en met de overige 32 ouders voeren we nu actief het gesprek. Belangrijk om te noemen is dat de meeste gesprekken plaatsvinden op een locatie naar keuze van de ouder, bijvoorbeeld op een gemeentekantoor of op het kantoor van de gemachtigde. Deze persoonlijke benadering stellen ouders zeer op prijs.

Op basis van de eerste 8 afgeronde overeenkomsten kunnen we analyseren dat de doorlooptijd gemiddeld 9 weken bedraagt. Dit is gerekend vanaf het eerste kennismakingsgesprek tussen de ouder en medewerkers van het projectteam, tot aan het akkoord van de ouder op het schikkingsvoorstel met daarin het bedrag voor de schadevergoeding voor werkelijke schade.

Hoewel ouders zich niet zelf kunnen aanmelden bij het projectteam Regieroute werken we wel samen met de CWS, Ondersteuningsteam Ouders in het Buitenland (OTB) en Instituut Publieke Waarde (IPW) om dossiers op te pakken waarvan ouders van tevoren aangeven graag een schikking te willen treffen en daarbij de eigen regie te houden. Ook is er ruimte om ouders te helpen waar sprake is van urgentie. Bijvoorbeeld dat het afronden van het financiële herstel niet kan wachten vanwege gezondheidsredenen.

De Praktijktest VSO, die de voorloper was van deze route, kende een aantal ouders met complexe schades. Voor 11 van de 15 ouders is dit traject inmiddels afgerond, 4 ouders zijn nog in gesprek over hun schadeposten. Voor de beoordeling van bepaalde schadeposten zijn externe experts ingeschakeld op verzoek van de ouders en hun gemachtigde.

#### *Alternatieve schaderoute via Stichting Gelijkwaardig Herstel (SGH)*

In september 2023 is gestart met een alternatieve schaderoute via de SGH. De SGH helpt ouders met het opstellen van een feitenrelaas. Dit feitenrelaas wordt vertaald naar een schadestaat met forfaitaire bedragen. Op basis van de schadestaat kan een vaststellingsovereenkomst (VSO) worden opgesteld. Als de ouder instemt met de VSO wordt deze getekend door de ouder en door de Staat. Daarmee heeft de ouder duidelijkheid en is de financiële compensatie voor de ouder afgerond.

Dit proces heeft geleid tot de eerste getekende VSO's. Dat zijn er op peildatum 31 december 2023 12. Deze SGH-route bevindt zich in de pilotfase. De evaluatie van de pilot is conform planning eind december 2023 gestart, het is de verwachting dat deze eind maart 2024 is voltooid. Met in achtneming van de uitkomsten van de evaluatie, is de insteek dat de alternatieve schaderoute zo snel als mogelijk open gaat voor alle ouders, om hen daarmee sneller duidelijkheid te geven over de financiële afronding van hun herstel.

#### 1.4. Bezwaarproces

Belanghebbenden die het niet eens zijn met een besluit van UHT kunnen daartegen in bezwaar gaan. UHT heeft tot nu toe 9.033 bezwaarschriften ontvangen. Hiervan hebben er 2.440 betrekking op de uitkomst van de eerste toets (waarvan 183 toekenningen en 2.257 afwijzingen), 5.836 op de integrale beoordeling en 246 op beslissingen over werkelijke schade. Daarnaast heeft UHT 285 bezwaren (op 83.737 beschikkingen) ontvangen tegen besluiten op grond van de kindregeling en 3 bezwaren tegen besluiten op grond van de regeling voor ex-toeslagpartners. Daarnaast heeft UHT nog 223 overige bezwaarschriften ontvangen (met een diversiteit aan onderwerpen, bijvoorbeeld IGS, CWS-voorschot en de noodvoorziening De gemiddelde instroom bedroeg in de periode september tot en met december van 2023 circa 391 bezwaren per maand. Belanghebbenden moeten lang wachten op een beslissing op hun bezwaar: de gemiddelde wachttijd in bezwaar is meer dan een jaar en loopt op.

Tabel 1.4.1 Aantal bezwaarschriften – peildatum 31 december 2023

<b>Bezwaar tegen uitkomst van:</b>	
Eerste Toets	2.440
Integrale Beoordeling	5.836
Werkelijke Schade	246
Overig	223
Kindregeling	285
Ex-toeslagpartner	3
<b>Totaal</b>	<b>9.033</b>

In totaal zijn tot nu toe 1.931 bezwaren afgerond, niet alleen door een beschikking van UHT, maar bijvoorbeeld ook doordat het bezwaar is ingetrokken of door middel van een VSO in mediation. Van het totaal aantal bezwaren is 16% gegrond, 23% gedeeltelijk gegrond, 59% ongegrond en 2% niet ontvankelijk verklaard. Van de ouders ging gemiddeld 4% in bezwaar tegen de uitkomst van de eerste toets, 24% tegen de integrale beoordeling en 55% tegen een besluit op een verzoek om aanvullende compensatie voor werkelijke schade. Van de kinderen/jongeren ging 0,35% in bezwaar tegen een besluit op grond van de kindregeling.

Tabel 1.4.2 Bezwaren (cijfers 31 december 2023)

	30 sep 2021	2 dec 2021	1 apr 2022	1 juli 2022	30 sep 2022	31 dec 2022	30 apr 2023	31 aug 2023	31 dec 2023 <sup>8</sup>
Aantal ingediend	877	1.068	1.733	2.747	3.573	4.463	5.689	7.133	9.033
Aantal afgerond	72	113	289	445	526	708	955	1.228	1.931

<sup>8</sup> In afwijking van eerdere voortgangsrapportages zijn nu aan het totaal aantal ingediende en afgeronde bezwaren ook de bezwaren tegen besluiten op grond van de aanvullende regelingen toegevoegd.

De eerste effecten van de ingezette versnellingsmaatregelen, aangekondigd in de aanbiedingsbrief bij de Voortgangsrapportage over het vierde kwartaal van 2022<sup>9</sup>, voor de behandeling van bezwaarschriften in het nieuwe uitvoeringsplan zijn zichtbaar: zowel het aantal per maand afgeronde bezwaren als de gemiddelde productiviteit per medewerker zijn significant gestegen.

Belangrijkste inzet is er op gericht om de instroom van bezwaren te voorkomen, door eerder in het proces, bijvoorbeeld bij de resultaten van de integrale beoordeling, met ouders in gesprek te gaan. Ook wordt ingezet op verder versterken van de capaciteit door fors meer bezwaarmedewerkers aan te trekken en te investeren in het behoud van personeel. UHT streeft ook naar verdere capaciteitsuitbreiding door het inhuren van complete bezwaarteamen. Daarnaast wordt gekeken naar verbetering van de automatisering van de werkzaamheden van de bezwaarbehandelaar. Deze maatregelen zorgen voor een versnelling. Het aantal bezwaren ligt echter fors hoger dan in de eerdere prognoses. Daarom is het, ook met dit pakket, een enorme uitdaging om alle bezwaren tegen de eerste toets en de integrale beoordeling voor het eind van 2026 afgerond te hebben.

Het streven is en blijft om eind 2026 de bezwaren tegen de eerste toets en de integrale beoordeling afgerond te hebben. Daarom wordt op dit moment een aanvullend pakket aan (deels meer onconventionele) maatregelen voorbereid, die er aan moet bijdragen dat de ouder sneller duidelijkheid heeft. Er wordt bijvoorbeeld onderzocht of capaciteit van andere diensten binnen het Ministerie van Financiën ingezet kunnen worden voor de bezwaarbehandeling bij UHT en/of er IV oplossingen zijn die (gedeeltelijk) het werk van de bezwaarbehandelaren kunnen overnemen.

De bezwaarbehandeling is tot op heden geconcentreerd in Utrecht. UHT treft voorbereidingen om ook op een of meer locaties elders in het land bezwaarteamen te stationeren om zo ook nieuwe medewerkers aan te kunnen trekken. Om de binnen UHT aanwezige kennis zoveel mogelijk te behouden, betreft UHT daarbij ook de mogelijkheden om medewerkers die al ervaring hebben opgedaan met de eerste toets en de integrale beoordeling op termijn te laten doorstromen naar de bezwaarteamen. UHT ontvangt minder bezwaren tegen besluiten op grond van de kindregeling en de regeling voor ex-toeslagpartners dan eerder was voorzien. UHT zet bezwaarbehandelaren daarom flexibel in. Zo helpen medewerkers die zich eerder richtten op bezwaren tegen besluiten op grond van de kindregeling bij het behandelen van bezwaren tegen de uitkomst van de eerste toets en de integrale beoordeling.

#### *Bezwaarschriftenadviescommissie (BAC)*

Om het bezwaarproces te versnellen wordt de BAC gericht ingezet. Sinds 26 oktober 2023 is de gewijzigde instellingsregeling van de BAC van kracht. De aangepaste regeling biedt UHT de mogelijkheid om in meer gevallen op bezwaren te beslissen zonder advies in te winnen van de BAC. Dat betekent een versimpeling en versnelling van het bezwaarproces. Het vergroot bovendien de mogelijkheden voor UHT om in gesprek met de ouder en diens gemachtigde tot een passende oplossing te komen. Op grond van de aangepaste regeling vraagt UHT niet langer een advies aan de BAC als UHT volledig aan het bezwaar tegemoet komt, als een ouder zelf niet naar de BAC wil, als een bezwaar kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is, of wanneer de voorgenomen beslissing op bezwaar evident in lijn is met eerdere adviezen van de BAC. Voor de toepassing van de laatst genoemde mogelijkheid, heeft UHT de eerdere adviezen van de BAC geanalyseerd en aan de hand daarvan begin januari 2024 de eerste advieslijnen gepubliceerd.<sup>10</sup> UHT blijft de adviezen van de BAC analyseren en haar beleid daarop afstemmen. Aanpassingen en aanvullingen in de advieslijnen worden gepubliceerd. De nieuwe instellingsregeling kent overgangsrecht, waardoor bezwaren tegen de integrale beoordeling die waren ingediend vóór de datum van inwerkingtreding van de aangepaste instellingsregeling op verzoek van ouder tóch voorgelegd kunnen worden aan de BAC (met uitzondering van bezwaren tegen de eerste toets). De met de wijziging van de regeling beoogde effecten zullen daarom naar verwachting pas op langere termijn in volle omvang zichtbaar worden.

<sup>9</sup> Kamerstukken II, 2022/23, 31066 nr. 1165

<sup>10</sup> <https://herstel.toeslagen.nl/samen-herstellen/juridische-bijstand/advieslijnen-bac/>

De BAC heeft tot op heden 942 adviezen uitgebracht. Indien UHT afwijkt van het BAC-advies wordt dit in de beschikking aan de ouder gemotiveerd.

#### *Mediation bij bezwaar*

Mediation heeft kwalitatieve aspecten die beter aansluiten bij de behoeften van sommige ouders bij hun bezwaartraject. Een succesvol mediationtraject resulteert in een VSO en draagt daarmee bij aan de vermindering van de druk op beroep en, indien ook werkelijke schade meegenomen wordt, op het CWS traject. Zo kan mediation voor sommige ouders sneller herstel bieden. Tegelijkertijd doet mediation een beroep op dezelfde schaarse capaciteit van bezwaarbehandelaren van UHT en draagt om die reden niet bij aan een versnelling van de afhandeling van de gehele bezwaarvoorraad.

Op 31 december 2023 waren er 107 bezwaren tegen de IB in behandeling in mediation. Er zijn drie vaststellingsovereenkomsten (VSO) gesloten. In 212 gevallen is de mogelijkheid van mediation onderzocht en overwogen, maar is het reguliere bezwaarproces voortgezet, omdat dit voor de ouder toch meer geschikt bleek. Het kost meer tijd om vaart te maken dan vooraf door UHT was ingeschat, onder meer omdat aan de zijde van UHT nog volop wordt opgeschaald en ingewerkt. Er is ruimte voor 2.500 mediationtrajecten.

Om de potentiële doelgroep nader te bepalen, heeft UHT 79 van de ouders die het langst wachten op behandeling van hun IB-bezwaar gebeld. 28 van hen gaan het mediationtraject in. Dat is een indicatie dat de animo in die groep voldoende groot is. Een tweede belactie richting ouders die meer recent in bezwaar zijn gegaan, moet aantonen of zij een vergelijkbare, dan wel hogere of lagere interesse in mediation laten zien. Ook wordt geïnventariseerd welk deel van deze mediationtrajecten in een VSO resulteert. Op basis van de uitkomsten van de belacties worden selectiecriteria gepreciseerd op grond waarvan ouders worden benaderd. Dat versnelt de selectiefase zodat de capaciteit steeds meer kan worden ingezet voor de inhoudelijke gesprekken met ouders. UHT werkt hard aan een realistisch plan waarin alle ervaringsgegevens worden gebundeld in combinatie met een opschalingsplan om het aantal (afgeronde) mediations te vergroten.

Er wordt ervaring opgedaan met het betrekken van de werkelijke schade in mediation. Tot op heden worden 20 integrale beoordeling-bezwaren met een component werkelijke schade behandeld in mediation. Dat wijst erop dat er onder ouders animo lijkt te bestaan voor het betrekken van de werkelijke schade in mediation. In twee van de drie afgesloten VSO's via mediation is de werkelijke schade meegenomen.

### **1.5. Ingebrekestellingen, beroepen niet-tijdig beslissen en inhoudelijke procedures**

#### *Ingebrekestellingen (IGS)*

Als een wettelijke beslistermijn wordt overschreden, kunnen ouders UHT in gebreke stellen om zo een snellere beslissing af te dwingen of in aanmerking te komen voor een dwangsom. UHT neemt in circa 98% van de gevallen binnen de wettelijke termijn van 10 weken een besluit of de ingebrekestelling terecht is. In 92% van de gevallen waarin een besluit op de ingebrekestelling is genomen, betaalt UHT binnen de wettelijke termijn van 16 weken de verschuldigde dwangsom. Om de ingebrekestellingen blijvend te kunnen afdoen binnen de wettelijke termijn, is een vereiste dat de instroom blijft overeenkomen met de beslis capaciteit. UHT beschikte tot op heden op 29.524 ingebrekestellingen en betaalde ruim 33 miljoen euro uit.

Tabel 1.5.1 Instroom ingebrekestellingen over het jaar 2023 (cijfers 31 december 2023)

Jaar 2023	Jan	Feb	Mrt	April	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Aantal ingediend	1.238	1.214	1.337	968	1.002	1.172	922	922	865	897	981	194

Tabel 1.5.2 Totale instroom en afronding ingebrekestellingen

<b>IGS</b>	30 sep 2022	31 dec 2022	30 apr 2023	31 aug 2023	31 dec 2023
Aantal ingediend	15.577	20.388	23.611	27.741	30.713
Aantal afgerond (beoordeeld)	7.432	15.196	21.371	26.089	29.524
Dwangsommen	€9.257.898	€16.900.958	€25.109.336	€29.909.199	€33.744.797

#### Beroepen niet tijdig beslissen (BNTB)

Het aantal aanmeldingen, verzoeken en bezwaren overstijgt de capaciteit van UHT. Daardoor zijn al vroeg in de hersteloperatie achterstanden ontstaan en worden beslistermijnen overschreden. Als uitgangspunt geldt dat verzoeken en bezwaren worden behandeld op volgorde van ontvangst. Daarom stellen veel ouders die wachten op een besluit – na UHT in gebreke te hebben gesteld – een beroep in bij de rechter wegens niet tijdig beslissen (BNTB). Dat betekent dat andere ouders, die er niet voor kiezen om via de rechter een tijdige beslissing af te dwingen, (nog) langer moeten wachten. Als de rechter het beroep gegrond verklaart, legt hij UHT een beslistermijn op die moet worden opgevolgd op straffe van een dwangsom. UHT ontving in de afgelopen periode maandelijks gemiddeld 481 BNTB's. Dat betrof in gemiddeld 60% van de gevallen een BNTB wegens het niet tijdig beslissen op bezwaar. Dat aandeel stijgt. In geval van een BNTB wegens het niet tijdig vaststellen van de integrale beoordeling neemt UHT in de meerderheid van de gevallen binnen de rechterlijke beslistermijn een besluit.

In de afgelopen periode ontving UHT maandelijks gemiddeld 291 beroepen wegens niet tijdig beslissen op bezwaar. Gemiddeld werden maandelijks 117 zaken afgerond. Hoewel het gemiddeld aantal afgeronde bezwaren per maand stijgt, weegt die productie nog niet op tegen het aantal BNTB's dat UHT ontvangt. Daardoor kunnen ook rechterlijke beslistermijnen in de meerderheid van de gevallen niet meer worden opgevolgd, waardoor ook het bedrag aan dwangsommen dat UHT betaalt toeneemt. Er is tot nu toe op BNTB voor ruim 17,5 miljoen euro aan dwangsommen uitgekeerd.

Tabel 1.5.3 Instroom BNTB over het jaar 2023 (peildatum 31 december 2023)

Jaar 2023	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Aantal ingediend	412	421	515	462	441	473	423	487	549	450	517	407

Tabel 1.5.4 Realisatie BNTB bij IB, bezwaar en CWS

Aantal BNTB	IB	Bezwaar	CWS
Aantal ingediend	5.477	3.112	103
Aantal volledig afgerond (beschikking(en) verzonden)	3.801	308	34
Aantal nog niet afgerond	990	2.518	54
Aantal niet-ontvankelijk/ingetrokken	686	286	15



### *Inhoudelijke procedures*

De insteek van het kabinet is om niet tegenover ouders te komen staan in de rechtbank. Het uitgangspunt is daarom zoveel als mogelijk te voorkomen dat ouders zich genoodzaakt voelen om naar de rechter te stappen, door bezwaren oplossingsgericht af te handelen en in te zetten op mediation. Ook in beroep blijft UHT kijken of er mogelijkheden zijn om aan het beroep of onderdelen daarvan tegemoet te komen. UHT is kritisch op het zelf aanwenden van rechtsmiddelen, tot op heden is UHT in inhoudelijke zaken niet in hoger beroep gegaan.

Ouders hebben 311 keer inhoudelijk beroep aangetekend tegen beslissingen op bezwaar van UHT. Ouders gingen 68 keer in hoger beroep. Het aantal inhoudelijke beroepen en hoger beroepen stijgt. De rechter heeft 155 uitspraken gedaan. In 11 gevallen is het beroep gegrond verklaard, waarvan 4 met instandhouding van rechtsgevolgen.

De capaciteit van het team van UHT dat inhoudelijke beroepen behandelt dreigt een knelpunt te worden als gevolg van de krappe arbeidsmarkt voor hooggekwalificeerde juristen met proceservaring. UHT is sterk afhankelijk van het realiseren van de benodigde personele opschaling, zowel om, ook in de toekomst, tijdig een verweerschrift te kunnen blijven indienen, als om in alle gevallen zich ter zitting kunnen laten vertegenwoordigen.

### **1.6. Dossiers**

Ouders hebben behoefte aan een dossier met informatie en stukken die betrekking hebben op hun zaak. Veel ouders willen terecht weten welke informatie UHT heeft gebruikt bij het nemen van beslissingen. Daarmee willen ze bijvoorbeeld beter begrijpen waarom ze wel of juist niet gedupeerd zijn, waarom ze wel of geen recht hebben op compensatie en hoe de compensatie is berekend. Dit is van groot belang voor hun herstel.

Het samenstellen van een dossier kost veel tijd en ouders moeten daarom vaak lang wachten op hun dossier. UHT heeft hiervoor al meerdere maatregelen ingezet. Zo is het team dat dossiers lakt opgeschaald, is de lakinstructie vereenvoudigd, waardoor er veel minder wordt gelakt in een dossier, is een 2<sup>e</sup> (eind)controle geschrapt en heeft UHT recentelijk verbeterde laksoftware aangeschaft.

Vooraf bij bezwaren en bij het vaststellen van de werkelijke schade is het belangrijk dat ouders over hun dossier beschikken. Vanaf 2022 is daarom prioriteit gegeven aan het verstrekken van bezwaar- en CWS dossiers. Deze dossiers worden altijd voorafgaand aan de inhoudelijke behandeling van het bezwaar of het toelichtingsgesprek met de CWS verstrekt aan ouder of gemachtigde. Ook ontvangen ouders en gemachtigden sinds het najaar van 2023 tijdens de IB standaard een informatie- en beoordelingsformulier. Dit formulier bevat een samenvatting van wat er is gebeurd (inclusief feitenoverzicht en ouderverhaal) en een beoordeling voor welk jaar een ouder wel of niet gedupeerd is. Er wordt overgestapt op een ouderdossier, zoals hieronder nader toegelicht.

In januari 2024 heeft UHT nieuwe laksoftware in gebruik genomen. Deze laksoftware draagt bij aan een efficiënter proces waarmee dossiers sneller gelakt worden. De effecten hiervan zullen de komende maanden zichtbaar worden. Ook zonder deze effecten is het lakproces in de afgelopen maanden verder versneld. Dit komt door het schrappen van de eindcontrole op gelakte dossiers sinds medio 2023. Het effect hiervan is zichtbaar in de onderstaande tabel. Zo zijn er aanzienlijk meer bezwaardossiers gelakt en is de achterstand op de hersteldossiers weggewerkt.

Tabel 1.6 Aantal afgehandelde dossiers, per type dossier

Dossier <span>type</span>	jan - aug 2023	sep - dec 2023	Totaal 2023
Hersteldossier	280	682	962
Bezwaardossier	1.995	1.744	3.739
CWS-dossier	328	148	476
Persoonlijk dossier/samenvattingen	99	90	189
Totaal	2.702	2.664	5.366

#### *Eén uniform dossier: het ouderdossier*

De afgelopen maanden heeft UHT samen met de werkgroep toeslagenadvocaten van de NOvA en in afstemming met de Oudercommissie, BAC en CWS gewerkt aan de verbetering van de dossiersamenstelling en de uniformering van de verschillende typen dossiers die binnen UHT in omloop zijn. Het resultaat is het ouderdossier: één uniform dossier dat beter voldoet aan de informatiebehoefte van ouders en gemachtigden. Het bevat alle mogelijk relevante documenten uit het herstel-, bezwaar-, CWS- en persoonlijk dossier en voldoet volgens de toeslagenadvocaten en de Oudercommissie aan hun informatiebehoefte. Het opnemen van informatie over FSV in het dossier wordt momenteel nog onderzocht. Het ouderdossier vervangt de komende maanden het herstel-, bezwaar-, en CWS-dossier.

UHT is in december 2023 gestart met het verstrekken van de eerste ouderdossiers. De reacties hierop zijn zeer positief. UHT verstrekt op dit moment stapsgewijs het ouderdossier. Parallel wordt gewerkt aan het verder optimaliseren van het proces om ouderdossiers vanaf april 2024 zo vroeg mogelijk in het traject breed aan ouders te kunnen verstrekken. Daarbij zet UHT zich ook in om het ouderdossier vanaf dat moment (of zoveel eerder als mogelijk) al tijdens de integrale beoordeling te verstrekken aan ouders die behoefte hebben aan meer informatie dan het informatie- en beoordelingsformulier. UHT neemt de feedback op de ouderdossiers mee in een blijvend proces van verbeteren.

#### *Persoonlijk dossier*

Ouders en hun gemachtigden kunnen een verzoek indienen voor toezending van hun persoonlijk dossier. Dit dossier bevat alle informatie over hun kinderopvangtoeslag, huurtoeslag, zorgtoeslag en het kindgebonden budget, vanaf de start van toeslagen tot nu. Het verstrekken van het persoonlijk dossier is al geruime tijd een probleem. Dit komt enerzijds door de lange wachttijden bij het verstrekken van het persoonlijk dossier, onder andere veroorzaakt door de omvang van het dossier en de hoeveelheid aanvragen (nu 4.966). Anderzijds is gebleken dat ouders niet tevreden zijn over het persoonlijk dossier. Het dossier is voor hen zeer uitgebreid en bevat ook heel veel technische en niet relevante informatie, waardoor ouders door de bomen het bos niet meer zien. Het persoonlijk dossier geeft vaak ook geen antwoord op de vraag waarom de ouder recht heeft op compensatie.

Zoals hierboven genoemd is inmiddels het ouderdossier ontwikkeld. Dit ouderdossier voldoet beter aan de informatiebehoefte van ouders en gemachtigden, omdat het alle relevante documenten bevat en het beter antwoord geeft op de vraag óf en waarom de ouder gedupeerd is en voor welk jaar. Omdat het ouderdossier minder omvangrijk is dan het persoonlijk dossier, vergt het minder tijd om samen te stellen en te lakken. Daardoor kan het ook sneller worden verstrekt dan het persoonlijk dossier. Aan ouders die om hun persoonlijk dossier hebben verzocht zal dan ook worden gevraagd of zij op korte termijn beter geholpen zijn als zij het ouderdossier ontvangen. De verwachting is dat voor ouders hiermee in de belangrijkste informatiebehoefte kan worden voorzien. Uiteraard blijft het voor ouders mogelijk om specifieke informatie te ontvangen als zij daar om verzoeken. Indien een ouder alsnog een compleet persoonlijk dossier wenst, dan moet wel rekening worden gehouden met een zeer lange wachttijd van mogelijk meerdere jaren. Er zal prioriteit worden gegeven aan het verstrekken van ouderdossiers.

## 2. Integraal herstel

*Naast financiële compensatie en ondersteuning bij het oplossen van schulden hebben gedupeerden vaak behoefte aan ondersteuning op andere terreinen om een nieuwe start te kunnen maken. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ondersteuning bij emotioneel herstel en op de ondersteuning door de gemeenten op de vijf leefgebieden: financiën, wonen, zorg, gezin en werk.*

### 2.1. Emotioneel herstel

#### *Steun aan initiatiefnemers*

Gedupeerde ouders en jongeren worden conform de motie Paul c.s.<sup>11</sup> ondersteund bij het uitwerken van hun ideeën tot concrete initiatieven. De steun aan initiatiefnemers bestaat uit een aanbod van advies, coaching en financiële steun aan een sociaal-maatschappelijk, cultureel of kunstzinnig initiatief zoals een theaterstuk. Er is inmiddels aan veertien initiatiefnemers steun op maat geboden. Alle initiatiefnemers die zich gemeld hebben, worden op dit moment ondersteund. Tegelijkertijd wordt gewerkt aan het structureel inrichten van deze steun, waarbij de eigen inbreng en regie van ouders in herstel het uitgangspunt is. Deze dienstverlening wordt uitbesteed aan een nog te bepalen organisatie. In het eerste kwartaal van 2024 moet een externe partij aangetrokken zijn en die dienstverlening zijn ingericht.

#### *Ouderperspectief*

Binnen de hersteloperatie wordt op verschillende manieren een plek gegeven aan het ouderperspectief in beleid en uitvoering. Vanaf 2020 geeft de Oudercommissie gevraagd en ongevraagd advies. Ook uit individuele gesprekken met ouders, kinderen en jongeren komen vaak signalen van verbetering naar voren. Begin november 2023 is gestart met een online platform. Daar hebben ouders de mogelijkheid om mee te denken over hoe het herstelproces beter kan. Dit gebeurt door het voorleggen van vragen en zij kunnen op het platform met elkaar ervaringen delen over de herstelmaatregelen.

Conform de motie Inge van Dijk<sup>12</sup> is een traject gestart met ouders, kennispartijen, de VNG en gemeenten om te verkennen hoe gedupeerde ouders hun ervaringskennis kunnen inzetten om onder andere gemeenten te ondersteunen in de hulp aan andere gedupeerde ouders. Er is gewerkt aan een handreiking met handvatten voor zowel mensen met ervaring zelf, als werkgevers die deze mensen inzetten. Het streven is om in de handreiking ieder kwartaal gezamenlijk met ervaringsdeskundigen, ouders en werkgevers aan te scherpen.

#### *Stichting Lotgenotencontact*

Stichting Lotgenotencontact heeft ruim 1.000 contactmomenten per maand. Nog elke week melden zich ouders die voor het eerst contact zoeken. De stichting heeft goede contacten en korte lijnen met diverse ondersteuningspartners zoals gemeenten, het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) dat ernstig gedupeerden met multi-problematiek ondersteunt en het Ondersteuningsteam Buitenland (OTB) dat ouders in het buitenland helpt en slaagt er steeds beter in om ouders snel in contact te brengen met de hulp en ondersteuning die deze partners kunnen bieden. De stichting krijgt steeds vaker het verzoek om ook tijdens het (schuld)hulpverleningstraject ouders te blijven ondersteunen, omdat dit bijdraagt aan een soepel verloop van het traject. In het laatste kwartaal van 2023 was er een toename van het aantal jongeren met multi-problematiek. Hiermee wordt bedoeld dat jongeren een complexe combinatie van problemen hebben, bijvoorbeeld op het gebied van huisvesting, schulden en psychosociale problemen. De bekendheid onder jongeren met het werk van Lotgenotencontact neemt toe als gevolg van de mond tot mond reclame via sociale media. Nadat de opdracht Lotgenotencontact uitgebreid werd met deze doelgroep is Lotgenotencontact er in geslaagd in de richting van gemeenten jongeren effectief te ondersteunen.

---

<sup>11</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1042.

<sup>12</sup> Kamerstukken II, 2022/23, 36151, nr. 26.

Een aantal grote en middelgrote gemeenten heeft Stichting Lotgenotencontact om hulp gevraagd bij het organiseren van lotgenotenbijeenkomsten. Ook het draaiboek hiervoor van de stichting wordt goed gebruikt.

### 2.1.1. **Emotioneel herstel kinderen**

#### *Het ontwikkelnetwerk Herstel*

In opdracht van het ministerie van Financiën faciliteert Diversion een netwerk van getroffen jongeren. Het ontwikkelnetwerk Herstel bestaat momenteel uit 115 jongeren die deelnemen in het netwerk. Het afgelopen kwartaal is in wisselende samenstellingen met jongeren onder andere aan de volgende thema's gewerkt:

- Financieel advies (i.s.m. SNS-bank en andere partijen)
- Persoonlijke ontwikkeling (i.s.m. het Cultuurparticipatiefonds)
- Mentale gezondheid (i.s.m. Minddistrict)

Daarnaast wordt intensief samengewerkt met een kerngroep van zeven jongeren. Deze jongeren werken aan hun eigen project en worden hierin begeleid door een medewerker van Diversion. Zij doen dit in de vorm van een betaalde maatschappelijke bijbaan. Zij hebben zich ingezet voor verschillende projecten zoals een podcast over emotioneel herstel voor lotgenoten, het organiseren en begeleiden van groepscaching en communicatie en marketing ten behoeve van getroffen jongeren.

De belangstelling van jongeren om deel te nemen aan bijeenkomsten neemt af. Er wordt momenteel nagedacht hoe jongerenparticipatie op een andere wijze vorm kan krijgen die meer aansluit bij de behoefte. Daarbij wordt ook verkend of de participatievoorzieningen voor ouders geschikt zijn voor jongeren.

#### *Mentale gezondheid*

De behoefte aan psychische zorg is onder jongeren groot. Aanvullend op de dienstverlening van gemeenten worden daarom online laagdrempelige zelfhulpmodules toegankelijk gesteld. De standaardmodules van Minddistrict zijn toegankelijk gemaakt via de site [kindregelingvoorjou.nl](http://kindregelingvoorjou.nl). Momenteel wordt samen met kinderen en jongeren gewerkt aan maatwerkmodules over traumaverwerking en persoonlijke ontwikkeling. Deze komen gereed in het voorjaar van 2024.

Daarnaast is met het ministerie van VWS verkend welke voorzieningen extra aangeboden zouden kunnen worden gezien de druk op de GGZ. Op initiatief van VWS wordt de mogelijkheid om gebruik te maken van inloopvoorzieningen van de Nederlandse Vereniging voor Zelfregie en Herstel toegevoegd aan het huidige aanbod. In overleg met de VNG is bij gemeenten de mogelijkheid om te verwijzen naar vrijgevestigde praktijken onder de aandacht gebracht.

#### *Financiële educatie*

Momenteel wordt met SNS Bank een proef doorlopen waarin financiële adviesgesprekken zijn gevoerd met jongeren. Afhankelijk van de opbrengst van deze proef wordt bepaald of er een vervolg komt. Ook de samenwerking met Geldfit wordt gecontinueerd zodat jongeren ook daar (laagdrempelig) terecht kunnen voor hulpvragen op het gebied van financiën. Ook is er voor jongeren met schulden een aanvullend schuldhulpverleningsaanbod ingericht, waar in paragraaf 4.5 verder op wordt ingegaan.

#### *Cultuurparticipatie*

Jongeren gaven in het rapport 'Ken ons, Help Ons' aan dat culturele vorming door financiële schaarste onvoldoende mogelijk was. Zij willen graag mogelijkheden hiervoor. Het ministerie van Financiën werkt daarom samen met het Fonds voor Cultuurparticipatie en het ministerie van OCW aan een subsidievoorziening ter ondersteuning van cultuurdeelname van getroffen jongeren. Het

voornemen is om deze dienst vanaf het eerste kwartaal van 2024 operationeel te hebben. De voorbereidingen hiervoor liggen op schema.

#### *De website Kindregelingvoorzou*

De website wordt telkens aangepast aan de wensen en behoeften van jongeren. Jongeren hebben aangegeven hun ervaringen te willen delen; dat kan inspirerend zijn voor anderen. Een jongere kan daarom voortaan zelf zijn verhaal uploaden. Jongeren hebben ook behoefte aan een centrale plaats waar zij activiteiten kunnen vinden die bijdrage aan herstel. Een dergelijk overzicht wordt toegevoegd aan de site.

## **2.2. Intensieve hulp**

Het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) helpt, aanvullend op de brede ondersteuning die gemeenten bieden, ernstig gedupeerden met multi-problematiek en in hun herstel vastlopen en behoefte hebben aan maatwerkoplossingen. Er zijn 649 gedupeerde ouders aangemeld bij het Instituut voor Publieke Waarden (IPW). Voor ongeveer 500 van hen is een doorbraakplan gemaakt en gerealiseerd. Aanmeldingen bij IPW zijn afkomstig van gemeenten, lotgenotennetwerken en ouders zelf. Door intensivering van de samenwerking met grote gemeenten komt het ook voor dat IPW medewerkers van gemeenten ondersteunt voor alle voorkomende vragen. De meeste uitvragen hebben betrekking op financiële gezondheid en huisvesting en in het verlengde daarvan mentale gezondheid en welzijn van ouders en kinderen. Om snel maatwerkoplossingen voor gedupeerden met multi-problematiek te vinden is er een casuïstiektafel onder leiding van IPW. Aan die tafel zijn zo'n 65 casussen behandeld in 2023.

## **2.3. Ondersteuning op de vijf leefgebieden door gemeenten**

(Mogelijk) gedupeerde ouders, erkend ex-toeslagpartners en kinderen die vallen onder de kindregeling, ontvangen van hun gemeente – als ze dat willen - brede ondersteuning op de vijf leefgebieden financiën, wonen, zorg, gezin en werk.

De VNG inventariseerde in de periode 2022-2023 in het eerste en derde kwartaal bij gemeenten vier keer de stand van zaken. De enquête van Q3 2023 had een respons van 191 gemeenten. Zij vertegenwoordigen 83% van de (mogelijk) gedupeerde ouders die ingeschreven stonden bij een gemeente, of daar woonachtig waren. In deze enquête zijn een aantal vragen specifiek gericht op de uitvoering van de kindregeling, omdat daar inmiddels door gemeenten ervaringen mee zijn opgedaan.

Ook vond afgelopen zomer op dossierniveau, aanvullend op de enquête, een steekproef plaats bij een klein aantal gemeenten. Daarbij is gekeken naar de invulling en uitvoering van plannen van aanpak voor de ondersteuning van individuele ouders. Uit de steekproef komt, net als uit de enquête, een verwevenheid naar voren met (het verloop van) het financieel en emotioneel herstelproces. In het bijzonder bij dossiers waarbij complexe, meervoudige problematiek speelt.

#### *Enquêtebeeld*

Uit de onderzoeken rond brede ondersteuning en signalen die de VNG ontvangt in directe contacten, blijkt dat gemeenten steeds vaker te maken hebben met ouders en kinderen die zich melden met nieuwe en aanvullende behoeften. Dit stelt niet alleen de flexibiliteit van gemeenten op de proef, maar legt ook de afhankelijkheidsrelatie bloot tussen brede ondersteuning/emotioneel herstel en het financieel herstelproces. Het legt daarnaast forse druk op de gemeentelijke uitvoeringsorganisatie, waar zich naast de aangemelde ouders ook nieuwe doelgroepen (kinderen, erkend ex-toeslagpartners) melden met verzoeken tot ondersteuning. Vooral grote gemeenten,

waar de meeste ouders en kinderen wonen, ervaren deze druk. In een beperkt aantal gemeenten zijn mede hierdoor wachttijden ontstaan voor de toeleiding naar brede ondersteuning. Er is in dit geval maar in beperkte mate sprake van uitstroom van ouders.

#### *Bevindingen enquête*

- Over de gehele populatie wenst ruim 36% van de aangemelde ouders brede ondersteuning. Dit is een significante toename (+16%) ten opzichte van de vorige meting. 53% van de verzoeken tot ondersteuning betreft ouders die zich met meervoudige problemen melden (gelijk gebleven t.o.v. vorige uitvraag).
- Vooral grote gemeenten geven aan dat het langdurig doorlopen van het financieel herstelproces via UHT - en de onzekerheid die dat voor ouders met zich meebrengt, het kunnen maken van een nieuwe start in de weg staat.
- Er is een grote groep ouders die na de eerste toets niet als gedupeerde ouder is beoordeeld, geen recht heeft op de forfaitaire vergoeding tot in ieder geval de integrale beoordeling en kampt met problematische schulden. Gemeenten begeleiden deze ouders naar de reguliere schuldhulpverleningsopties (40% van voorkomende situaties) op basis van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening en bij 20% wordt urgentie voor de integrale beoordeling aangevraagd. Voor deze ouders, maar ook voor gemeenten is snelle duidelijkheid wenselijk.
- Gemeenten ervaren in vergelijking met begin 2023 een verdere toename van verzoeken om financiële ondersteuning in relatie tot huisvesting, zorgkosten, gezondheid en onderwijs. Invulling van deze verzoeken vanuit brede ondersteuning kan alleen als ze bijdragen aan het realiseren van een nieuwe start.
  - o Ouders melden zich steeds vaker met ondersteuningsverzoeken die niet aansluiten bij de doelstellingen van de brede ondersteuning. Het zijn bijvoorbeeld verzoeken rond financieel herstel (nieuwe schulden) en verzoeken om een middel of voorziening die niet aansluiten bij de kaders van de brede ondersteuning (bijvoorbeeld herstellen van een situatie die in het verleden is ontstaan).
  - o Verzoeken rondom huisvesting van ouders en kinderen zijn door de situatie op de woningmarkt niet of nauwelijks oplosbaar en het bieden van passende ondersteuning lukt hier vaker niet dan wel.
- Een derde van de gemeenten geeft aan dat wantrouwen richting de overheid een belemmerende factor is voor het realiseren van een nieuwe start.
- De ondersteuningsbehoefte van kinderen van gedupeerde ouders (kinderen onder de kindregeling) is vergelijkbaar met die van aangemelde ouders. Hun ondersteuningsbehoeften hebben voornamelijk ook betrekking op (financiële ondersteuning bij) huisvesting, zorgkosten en een opleiding. Daarnaast ervaren gemeenten een behoefte bij kinderen voor hulp bij niet-saneerbare schulden (DUO) en het verkrijgen van een startkwalificatie.
- Bij de helft van de gemeenten (51%) melden zich jongeren met schulden. Van de jongeren met schulden die zich bij gemeenten melden, geeft 59% aan een schuld bij DUO te hebben. Gemeenten begeleiden deze jongeren richting DUO, omdat deze niet-saneerbare schulden niet onder het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod vallen.
- Het is belangrijk dat ouders en kinderen direct weten waar ze aan toe zijn bij ondersteuningsverzoeken die niet passend zijn (niet vallen onder de brede ondersteuning) of lastig zijn in te vullen (huisvesting, GGZ, jongeren met schulden). Door verwachtingen aan de voorkant te managen, probeert ruim de helft van de gemeenten om te gaan met deze dilemma's waar geen directe oplossing voor is, en zo een eerlijk verhaal te bieden aan ouders en kinderen.
- De trend dat gemeenten vanuit de landelijke hersteloperatie anders bijgestaan willen worden, blijft bestaan. Gemeenten zoeken naar uitgangspunten en mogelijkheden om lokaal beleid aanvullend op de Wht te ontwikkelen en daarmee naar manieren om ondersteuningsprocessen een begin en een eind te geven. Ze willen de opzet en uitgangspunten van brede ondersteuning vooraf helder overbrengen. Gemeenten ontvangen van UHT beperkt gegevens van ouders waarvan de integrale beoordeling is afgerond en er geen recht (meer) op

ondersteuning bestaat. Veel gemeenten geven ook aan dat de verwachtingen van ouders rond brede ondersteuning en wat brede ondersteuning inhoudt, uiteenlopen.

#### *Bevindingen steekproef*

Uit de steekproef blijkt dat de brede ondersteuning in veel gevallen bijdraagt aan het kunnen maken van een nieuwe start:

- De opzet en het karakter van de brede ondersteuning werkt doorgaans bevorderlijk (voor het kunnen maken van de nieuwe start).
- Het verloop van de landelijke hersteloperatie werkt vertragend voor de effectiviteit van de brede ondersteuning.
- Context en inrichtings-keuzes van gemeente zijn bepalend van invloed op de effectiviteit van de brede ondersteuning.
- De persoonlijke situatie en houding van (mogelijk) gedupeerden is bepalend voor de effectiviteit van de ondersteuning.
- Er bestaat onduidelijkheid over wat een nieuwe start inhoudt. Er is geen duidelijke definitie voor en het is een gevoelskwestie bij de betrokken (mogelijk) gedupeerden.
- In situaties waar sprake is van meervoudige problematiek worden doelen uit het plan van aanpak minder vaak bereikt en duurt het ondersteuningstraject relatief langer.
- Ouders zijn doorgaans tevreden over het contact met de gemeente, maar de geboden ondersteuning voldoet niet altijd aan hun verwachtingen. Brede ondersteuning loopt lang door zonder zichtbare einddatum.

Het ministerie, de VNG en gemeenten zijn op dit moment in gesprek om de bovengenoemde knelpunten in de uitvoering van brede ondersteuning zowel op korte als lange termijn aan te pakken. Ook wordt gekeken hoe de gegevensuitwisseling verder verbeterd kan worden.

#### *Wijziging Specifieke uitkeringen (Spuk)*

In juli 2023 is de regeling Specifieke Uitkering Brede Hulp (Spuk B2) gewijzigd. Hierdoor hebben gemeenten nu de mogelijkheid om brede ondersteuning te bieden aan voormalige toeslagpartners van gedupeerde aanvragers van kinderopvangtoeslag en aan nabestaanden van overleden gedupeerde aanvragers of overleden kinderen van gedupeerde ouders. In november 2023 is de regeling opnieuw aangepast. De belangrijkste aanleidingen daarvoor waren een kostenprijsonderzoek dat KPMG heeft uitgevoerd met het oog op herziening van de normering, een verandering in de systematiek voor de financiële verantwoording door gemeenten en de financiering van het aanvullend schuldhelpverleningsaanbod voor jongeren onder de kindregeling met problematische schulden. Andere aanpassingen betreffen verduidelijkingen van de regeling, zoals een omschrijving van de vijf leefgebieden en de financiering van collectieve initiatieven.

#### *Driegesprekken*

Vanaf 1 juli 2023 is een driegesprek tussen een gedupeerde ouder, gemeente en UHT landelijk mogelijk. Werkwijze is dat de persoonlijk zaakbehandelaar bij de integrale beoordeling benoemt dat voor gedupeerde ouders brede ondersteuning vanuit de gemeente beschikbaar is en een driegesprek kan plaatsvinden. Als een ouder een driegesprek wil wordt deze georganiseerd met de persoonlijk zaakbehandelaar en de contactpersoon van de ouder bij de gemeente. Tijdens het gesprek kan een ouder zijn verhaal vertellen, vragen stellen over het financieel herstel en de brede hulp van de gemeente en wordt gekeken wat er in de situatie van de ouder verder nodig is.

Afgelopen maanden zijn 11 driegesprekken gevoerd. Daarmee blijft het aantal driegesprekken achter bij de verwachting. Het aanbieden en organiseren van driegesprekken loopt nog niet zoals beoogd. Dit maakt het lastig een adequaat beeld te krijgen van de belangstelling van ouders voor het driegesprek. Er zijn maatregelen getroffen om het aanbieden en organiseren van driegesprekken beter te laten lopen. UHT pakt dit met prioriteit op, samen met de VNG en gemeenten. Een van de maatregelen die UHT en VNG uitwerken is dat ook gemeenten de behoefte aan een driegesprek kenbaar kunnen maken bij UHT.

## 2.4. Ouders in het buitenland

Een deel van de gedupeerde ouders is vanwege de problemen met de kinderopvangtoeslag naar het buitenland vertrokken. Deze ouders kunnen niet bij de gemeente terecht voor brede ondersteuning. Het Ondersteuningsteam voor ouders in het buitenland (OTB) is opgericht om deze ouders te ondersteunen op de vijf leefgebieden en om te helpen bij eventuele terugkeer naar Nederland. Het OTB is in juni 2022 van start gegaan. Inmiddels bieden 43 (FTE) casemanagers ondersteuning aan gedupeerde ouders in meer dan 34 verschillende landen.

De afgelopen maanden heeft een aantal belacties plaatsgevonden vanuit UHT gericht op gedupeerde ouders in het buitenland die nog geen ondersteuning ontvingen vanuit het OTB, maar daar mogelijk wel recht op hebben. Deze belacties hebben geleid tot extra instroom van ouders. Er zijn nu ongeveer 1.250 gedupeerde ouders in het buitenland. Niet al deze ouders willen ondersteuning ontvangen. Momenteel zijn er circa 850 ouders en gezinnen die ondersteuning krijgen van het OTB.

OTB ondersteunt deze ouders op de vijf leefgebieden, bij het indienen van schuldenlijsten en, indien gewenst, bij het voorbereiden van terugkeer naar Nederland. Zij zien dat in verreweg de meeste gezinnen meerdere ondersteuningsbehoeften spelen. Vaak hangen deze samen met financiële problematiek en nog openstaande schulden en hebben ouders ook behoefte aan ondersteuning op mentaal vlak. Deze hulp kan op afstand worden geboden. Een deel van deze gezinnen heeft een forse ondersteuningsbehoefte om hun leven weer op de rit te krijgen.

Voor ongeveer 15 kinderen in het buitenland is de afgelopen periode een apart plan van aanpak opgesteld vanwege de uitzonderlijke situatie waarin zij zich bevinden. Bijvoorbeeld omdat deze kinderen in het buitenland wonen en hun ouders in Nederland, waardoor zij niet met hetzelfde plan van aanpak als dat van de ouder geholpen kunnen worden door OTB en ook niet bij een gemeente terecht kunnen voor brede ondersteuning. OTB kijkt ook naar de persoonlijke situatie gekeken en levert maatwerk waar mogelijk.

Tot en met 31 december 2023 zijn er 88 ouders met hun gezin teruggekeerd met hulp van OTB. Ongeveer de helft van alle 442 ouders in het buitenland geeft aan (op termijn) terug te willen keren naar Nederland.

### *Aanpassing peildatum*

Op 16 november 2023 is de Tweede Kamer geïnformeerd over het voornemen de peildatum voor verhuizing van ouders naar het buitenland in de wet te wijzigen.<sup>13</sup> De peildatum bepaalt of een ouder in het buitenland recht heeft op ondersteuning door het OTB. Verhuizing voor de peildatum geeft dat recht. In het wetsvoorstel zal worden opgenomen dat de peildatum (eerder 7 juli 2020) wordt aangepast naar 31 december 2021. Daarmee komen ongeveer 120 extra ouders en gezinnen in aanmerking voor ondersteuning. Het wetsvoorstel gaat uit van inwerkingtreding met terugwerkende kracht zodat de uitvoering hierop al kan anticiperen voor gezinnen met urgente vragen. Begin 2024 zal UHT contact gaan zoeken met de ouders die zich nog niet hebben gemeld om te vragen of zij ook ondersteuning van OTB willen.

### *Huisvesting bij terugkeer*

Het vinden van passende woonruimte voor ouders die terugkeren gebeurt in overleg met gemeenten en woningcorporaties. De persoonlijke situatie van gedupeerden verschilt sterk. Er zijn ouders met inschrijftijd bij een woningcorporatie, dat bevordert een spoedig proces. Gezien de krapte op de woningmarkt en de urgente problemen die er soms zijn op gebied van huisvesting blijft dit een lastig punt bij de terugkeer van ouders. Met de VNG, gemeenten, woningcorporaties

---

<sup>13</sup> Kamerstuk II, 2023/2024, 31066, nr. 1319



en waar nodig IPW wordt gekeken hoe in crisissituaties zo snel mogelijk een stabiele situatie gecreëerd kan worden. Voor gezinnen die terugkeren worden de reis en verhuizing geregeld als zij dit willen. Uit evaluatie blijkt dat dit ouders veel zorgen uit handen neemt. OTB adviseert ouders pas terug te keren als er (stabiele) woonruimte beschikbaar is.

## 2.5. Juridische bijstand voor ouders

Sinds 1 maart 2021 kunnen gedupeerde ouders in het kader van de herstelregeling kinderopvangtoeslag bij de Raad voor Rechtsbijstand kosteloze rechtsbijstand krijgen via de subsidieregeling rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag. Zoals in de vorige voortgangsrapportage al aangekondigd, is de subsidieregeling op een aantal punten uitgebreid. Met deze wijziging gaat de vergoeding voor advocaten op een aantal onderdelen omhoog, wordt de subsidieregeling op een aantal onderdelen uitgebreid, kan een gedupeerde ex-toeslagpartner kosteloze rechtsbijstand krijgen bij het indienen van private schulden bij SBN en kunnen kinderen van overleden ouders (KOT-aanvrager of ex-partner) die zelf een aanvraag indienden voor de kindregeling kosteloze rechtsbijstand krijgen bij een bezwaar, beroep en hoger beroep indien hun aanvraag wordt afgewezen.

De nieuwe regeling is per 1 november 2023 van kracht en werkt terug tot 1 maart 2021. In afstemming met de Raad voor Rechtsbijstand, de Nederlandse Orde van Advocaten en UHT is de communicatie over de rechtsbijstandsregeling op desbetreffende websites aangepast. Daarnaast zijn advocaten via de nieuwsbrief van de Raad op de hoogte gebracht van de wijzigingen en zijn andere stakeholders zoals UHT, VNG en Sociale Banken Nederland geïnformeerd over de aanpassingen.

Tabel 2.5 Subsidieregeling Juridische bijstand

<b>Categorie</b>	2 dec 2021	31 mrt 2022	30 jun 2022	30 sept 2022	13 jan 2023	4 mei 2023	8 sept 2023	9 jan 2024
Aantal ouders aangemeld	3.261	4.712	5.767	6.736	7.916	9.401	10.963	12.562
Aantal advocaten aangemeld	264	269	231	295	303	309	311	276
Aantal ouders gekoppeld aan een advocaat	2.956	4.271	5.240	6.103	7.301	8.689	10.082	11.621
Aantal ouders nog niet gekoppeld aan een advocaat	140	218	252	319	256	298	377	366 <sup>14</sup>
Aantal ouders niet gekoppeld aan een advocaat (anders opgelost)	165	223	275	314	359	414	504	575

### *Pool van schade-experts*

Sinds half augustus 2023 is er een voorziening waarmee gedupeerden via een (letsel)schade-expert een schadestaat kunnen laten opstellen. Deze schadestaat geeft inzicht in hun werkelijke schade en kan worden gebruikt om een onderbouwde keuze te maken voor een vervolg en goed voorbereid het vervolgtraject te doorlopen. De schadestaat is een hulpmiddel en aan de

<sup>14</sup> De Raad voor Rechtsbijstand (RvR) geeft de ouder drie namen van advocaten door waar ze uit kunnen kiezen. Dit zijn aanvragen waarbij de RvR nog wacht op reactie en de match daarom nog niet heeft plaatsgevonden.

schadestaat kunnen geen rechten worden ontleend. De uiteindelijke hoogte van de vergoeding van schade wordt bepaald in de gekozen vervolgroute.

Inmiddels hebben advocaten ongeveer 100 cliënten aangedragen, waarvan ongeveer 90 mensen ook al zijn gematcht aan een schade-expert. De eerste schadestaten zijn inmiddels gereed, maar de ervaring van de afgelopen maanden is ook dat de doorlooptijd om te komen tot een schadestaat vaak lang is. Dit komt onder meer omdat de schade-experts op basis van beschikbare stukken aan de slag gaan, maar die stukken niet altijd (eenvoudig) voor handen zijn. Het kan bijvoorbeeld gaan om een salarisstrook uit het verleden. Er worden regelmatig gesprekken gevoerd met advocaten van de werkgroep toeslagenadvocaten over de ervaringen met de pool en de manier waarop deze de gedupeerde en de advocaat zo goed mogelijk kan dienen. Een belangrijk onderdeel daarvan is hoe we kunnen bewerkstellingen dat de schadestaat zo dienend mogelijk is voor de vervolgstap.

## **2.6. College voor de rechten van de mens**

Het College voor de Rechten van de Mens (hierna: College) heeft in drie individuele zaken die betrekking hebben op Toeslagen op 2 oktober 2023 een oordeel gegeven en één klacht is ingetrokken. Over deze zaken is op 15 januari 2024 een brief naar de Tweede Kamer gestuurd die hier nader op in gaat. Van de ongeveer 70 zaken liggen er op dit moment nog ongeveer 66 bij het College ter behandeling.

### **3. Aanvullende regelingen**

#### **3.1. Kindregeling**

De kindregeling is een regeling bedoeld als steun in de rug voor kinderen en jongeren van een gedupeerde ouder. Ook zij hebben vaak moeilijke dingen meegemaakt als gevolg van het onrecht dat hun ouder(s) is aangedaan. De kindregeling bestaat uit een geldbedrag, waarvan de hoogte afhankelijk is van de leeftijd van het kind en maximaal € 10.000 bedraagt. Aanvullend wordt brede ondersteuning door de gemeente waarin zij wonen geboden en aanvullende hulp.

Het merendeel van de bij UHT bekende kinderen heeft in het kader van de kindregeling inmiddels een geldbedrag ontvangen. Tot en met 31 december 2023 had 93% (83.737) van de bij UHT bekende kinderen en jongeren een beschikking ontvangen.<sup>15</sup> Aan 81.933 van hen is de tegemoetkoming reeds uitgekeerd. Deze groep wordt nog wat groter, kinderen van ouders die recentelijk zijn erkend als gedupeerde krijgen als gevolg hiervan ook recht op de kindregeling.

De laatste 7% van de kinderen bevinden zich voornamelijk in bijzondere situaties of zijn de kinderen van wie de ouders recentelijk als gedupeerde zijn erkend. Binnen deze groep zit een grote groep kinderen waarvoor UHT de kindregeling nog niet kan uitvoeren, omdat UHT nog gegevens nodig heeft van de ouder, bewindvoerder, het kind of de wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarig kind. UHT spant zich in om hen persoonlijk te bereiken. Ook in gevallen waarin contactgegevens ontbreken (zoals onbekend adres) wordt gepoogd deze te achterhalen, al blijkt dit in de praktijk niet eenvoudig.

Voor kinderen die in het buitenland verblijven en geen Nederlands burgerservicenummer (BSN) hebben, is hulp beschikbaar voor de aanvraag hiervan. Met het BSN kunnen zij de benodigde DigiD vervolgens aanvragen. In de gevallen waarin uitbetaling aan kinderen in het buitenland tot overige knelpunten leidt, worden die zo snel als mogelijk verholpen.

De kindregeling wordt ambtshalve uitgevoerd en kent ook een mogelijkheid tot zelfmelden, bijvoorbeeld voor pleegkinderen en kinderen van overleden ouders die niet bij UHT in beeld zijn. Van de 7.535 kinderen die zichzelf hebben gemeld bij UHT is 48% (3.583) tot dusver beschikt en dit percentage loopt begin 2024 verder op.

In voorgaande voortgangsrapportages werd gesproken over de aanstaande mogelijkheid om gegevens op te vragen over de wettelijke vertegenwoordiging van kinderen die niet bij hun ouders wonen, zodat ook voor hen de uitbetaling van de kindregeling kan worden voortgezet. De gegevens zijn eind december 2023 ontvangen. Voor kinderen waarover duidelijkheid bestaat over de gezagssituatie wordt de kindregeling begin 2024 opgestart. In andere gevallen worden handmatig acties ondernomen om alsnog inzicht te krijgen in het gezag, zodat ook deze kinderen hun financiële tegemoetkoming ontvangen.

Ook is UHT in contact gekomen met een stichting die voogdij uitoefent, waardoor voor ruim 60 kinderen de kindregeling kan worden uitgevoerd.

#### **3.2. Ex-toeslagpartners**

Ook ex-toeslagpartners kunnen hulp en geld krijgen als zij gedupeerd zijn door de fouten bij de kinderopvangtoeslag. Kinderopvangtoeslag wordt altijd aangevraagd door één ouder. Wanneer deze aanvrager gedupeerd is, dan ontvangt de ouder geld en hulp dat is bedoeld voor het hele huishouden. De regeling beoogt herstel te bieden en niet te treden in verhoudingen tussen partners of ex-partners. Daarom heeft het kabinet besloten om ook ex-toeslagpartners te

---

<sup>15</sup> Op 10 november 2023 lag dit percentage op 95%, maar door een toenemende instroom van nieuwe kinderen ligt het percentage beschikte kinderen op peildatum 31 december 2023 lager.

compenseren met een forfaitair bedrag van € 10.000. Ook kunnen zij een beroep doen op brede ondersteuning van de gemeente waarin zij wonen, een schaderegeling voor vergoeding van eventuele aanvullende schade en komen zij in aanmerking voor schuldenaanpak.

Met de uitvoering van de ex-toeslagpartnerregeling is in september 2023 gestart. Tot en met december 2023 heeft UHT ruim 800 mensen een uitnodiging gestuurd met informatie over de regeling en het verzoek zich aan te melden. Tot en met december 2023 heeft UHT 276 aanmeldingen ontvangen, waarvan 251 personen zijn beschikt en het merendeel ook is betaald. Vanaf begin 2024 wordt gefaseerd aan meer personen een uitnodiging gestuurd, als uit de systemen blijkt dat zij vermoedelijk als ex-toeslagpartner aan de voorwaarden van de regeling kunnen voldoen.

De uitvoering gebeurt nu deels handmatig en wordt begin 2024 verder geoptimaliseerd met verbeterde IV-ondersteuning. Vanaf medio januari zal het proces daarmee digitaal en efficiënter verlopen.

UHT behandelt eerst de groep ex-toeslagpartners die al bij hen in beeld is. Hierna kunnen ook ex-toeslagpartners zichzelf aanmelden als zij (nog) geen uitnodiging hebben ontvangen. Ook ex-toeslagpartners waarvan de voormalig partner die aanvrager was van de kinderopvangtoeslag is komen te overlijden en waarvan aannemelijk is dat die bij leven in aanmerking zou komen voor herstel, kunnen zich dan aanmelden. Het moment waarop dit kan moet nog worden bepaald.

Ex-toeslagpartners met aanvullende schade, krijgen straks dezelfde opties voor schadeafhandeling als gedupeerde aanvragers: de maatwerkroute via de CWS dan wel de forfaitaire route via de SGH. Op dit moment wordt in kaart gebracht op welke termijn deze routes opengesteld kunnen worden en onder welke voorwaarden. Ex-toeslagpartners die denken meer schade te hebben dan het forfaitair bedrag, kunnen dit bij aanmelding bij UHT melden.

### **3.3. Nabestaanden**

De nabestaandenregeling bestaat uit twee onderdelen, namelijk de regeling voor nabestaanden van overleden gedupeerde ouders en de nabestaanden van overleden kinderen van gedupeerde ouders.

De regeling voor nabestaanden van overleden gedupeerde ouders is erop gericht dat degenen die op het moment van overlijden deel uitmaakten van het gezin van de gedupeerde ouder, gecompenseerd worden zoals de aanvrager gecompenseerd zou worden als deze nog in leven was geweest. De gedachte is immers dat de compensatie het huishouden toekomt en dat is nu niet of gedeeltelijk gebeurd. De begunstigen onder deze regeling zijn de toeslagpartner op moment van overlijden, of bij afwezigheid hiervan de kinderen van de overleden gedupeerde.

Deze regeling is naar aanleiding van het amendement Leijten<sup>16</sup> aangepast en uitgebreid. Hiervoor is een uitvoeringstoets uitgevoerd op de diverse gewijzigde onderdelen; ook op de onderdelen die buiten UHT worden uitgevoerd. Dit heeft tot vertraging in de ontwikkeling van de regeling geleid, waardoor starten in het eerste kwartaal van 2024 niet langer haalbaar is. Een wetsvoorstel met daarin een aangepaste nabestaandenregeling wordt naar verwachting aan het eind van het tweede kwartaal van 2024 aan uw Kamer voorgelegd. De uitvoering wordt parallel voorbereid en kan in de zomer van 2024 gereed zijn, zodat gestart kan worden met de uitvoering van de regeling zodra deze wet is aangenomen.

De regeling voor nabestaanden van kinderen heeft tot doel om overleden kinderen, die als zij nog geleefd hadden recht zouden hebben gehad op de kindregeling, te erkennen en hun nabestaanden

---

<sup>16</sup> Kamerstukken II 2022/23, 36352, nr. 19

het geldbedrag van de kindregeling te geven. De uitvoering van de regeling voor nabestaanden van kinderen, wordt momenteel voorbereid en start naar verwachting in het tweede kwartaal van 2024.

Voor uitvoering van de nabestaandenregelingen zet UHT een apart team op met bijzondere aandacht voor deze groep mensen en de behoeften die hier bestaan.

### **3.4. Huur en zorgtoeslag en kindgebonden budget (HZK)**

Daarnaast is er een regeling voor mensen die zijn benadeeld bij de huur- en zorgtoeslag en het kindgebonden budget (HZK). Voor hen is de HZK- regeling in het leven geroepen. Op dit moment wordt nog gesproken over de startdatum voor de uitvoering van deze regeling. Eerder is al gemeld<sup>17</sup> dat door veelomvattende IV-activiteiten - zoals de ontwikkeling van de ex-toeslagpartnerregeling en andere IV-prioriteiten zoals het stabiliseren van de rekentool voor de gehele hersteloperatie - het niet is gelukt om in het vierde kwartaal van 2023 te starten met de uitvoering van de HZK-regeling, zoals was gepland.

De ontwikkelingen en startdata van andere regelingen hebben ook invloed op de startdatum van de HZK-regeling. Om beheerst te kunnen uitvoeren, kan UHT niet twee regelingen tegelijkertijd opstarten. De voorbereidingen van de HZK-regeling worden wel gecontinueerd en de uitvoering start in het eerste kwartaal van 2025.

---

<sup>17</sup> Kamerstukken II, 2022/23, 31066 nr. 1175

## 4. Schuldenaanpak

*Gedupeerde ouders krijgen kwijtschelding van publieke schulden van henzelf en hun toeslagpartner en hulp bij de aanpak van achterstanden op private schulden. Daarbij wordt niet gekeken of de schuld het gevolg is van de problemen met de kinderopvangtoeslag. Het doel van de schuldenaanpak is dat ouders een nieuwe start kunnen maken. Eind 2023 zijn 95% van de ingediende schulden afgewikkeld voor de gedupeerden die vóór 1 september 2023 hun compensatie van € 30.000 ontvingen en zich voor die tijd ook bij SBN had gemeld.*

### 4.1. Publieke schulden

Schulden bij publieke organisaties die zijn ontstaan vóór 1 januari 2021 worden kwijtgescholden – uitgezonderd strafrechtelijke schulden. Ouders hoeven hiervoor niets te doen, de uitvoering vindt plaats door de betrokken organisaties. De kwijtscheldingen verlopen volgens planning. Bij circa 97% van de gedupeerde ouders met een publieke schuld die in aanmerking komen voor kwijtschelding, heeft de kwijtschelding van de schuld plaatsgevonden. Het onderstaande overzicht geeft de actuele stand van zaken weer.

Tabel 4.1 Stand van zaken publieke schulden (peildatum 31 december 2023).

Organisatie	Aantal ouders en toeslagpartners met gepauzeerde schulden <sup>1</sup>		Waarvan gedupeerd met publieke schulden		Waarvan kwijtgescholden <sup>2</sup>		Kwijtscholden bedrag	
	31 aug 2023	31 dec 2023	31 aug 2023	31 dec 2023	31 aug 2023	31 dec 2023	31 aug 2023	31 dec 2023
BD&T	96.309 <sup>3</sup>	99.972	45.131	47.925	42.859	46.499	€ 301,8 mln.	€ 325,6 mln.
LBIO	241 <sup>4</sup>	221	86	90	106	122	€ 136.000	€ 142.000
SVB	1.867	2.052	866	991	780	954	€ 695.936	€ 743.158
CAK	25.082	25.945	15.380	16.146	13.392	14.698	€ 29,3 mln.	€ 31,1 mln.
CJIB	50.418	53.849	26.009	28.331	25.369	27.769	€ 8,8 mln.	€ 9,4 mln.
DUO	22.017	22.230	11.943	12.797	11.128	11.514	€ 324,5 mln.	€ 349,7 mln.
UWV	6.863	7.343	3.801	4.153	3.746	4.125 <sup>5</sup>	€ 10,2 mln.	€ 10,7 mln.

#### Toelichting:

1: Sommige (afgeronde) cijfers zijn bij benadering. De aantallen hebben betrekking op de kwijtschelding van publieke schulden door gedupeerde ouders en hun toeslagpartner.

2: Voor sommige ouders worden de schulden niet volledig kwijtgescholden en deze cijfers zijn niet meegenomen in de aantallen. Sommige schulden zijn uitgesloten van kwijtschelden, zoals schulden die zijn ontstaan door misbruik of fraude, of schulden van na de peildatum van 31-12-2020. De ouders in deze kolom hadden schulden die volledig kwijtgescholden konden worden.

3 Dat dit getal hoger is dan het aantal aangemelde ouders komt omdat toeslagpartners in de cijfers uit deze tabel mee worden genomen.

4: Bij LBIO worden uitsluitend lopende zaken van het moment bijgehouden, die betrekking hebben op kwijtschelding. Het kan dat in een gepauzeerde zaak afbetaling heeft plaatsgevonden en geen kwijtschelding. Deze vervalt dan in de registratie en zijn niet meegenomen in de cijfers.

5: 1.700 van de 4.125- vallen onder het zogeheten moratorium en vallen dientengevolge buiten de kwijtschelding aangezien de terugvordering betrekking heeft op schulden die betrekking hebben op perioden vanaf 1-1-2021.

Inmiddels is ook voor ex-toeslagpartners de schuldenaanpak gestart. Hierover zal in de komende voortgangsrapportages worden gerapporteerd.

### *Herstart invorderingen door Dienst Toeslagen en de Belastingdienst*

Wanneer ouders (en hun toeslagpartners) zich melden bij UHT wordt de invordering van hun openstaande vorderingen bij Dienst Toeslagen en de Belastingdienst gepauzeerd. Wanneer de integrale beoordeling is afgerond of als ouders daar zelf van hebben afgezien, kan de invordering weer worden opgestart. Hiervoor is een plan van aanpak opgesteld, zoals reeds in de vorige VGR is gemeld.

Er is gestart met 500 ouders en hun toeslagpartners die *geen* openstaande vorderingen hebben. Zij hebben een brief gekregen van UHT. In deze brief staat dat het primaire UHT-proces is afgerond, de pauzering wordt opgeheven, dat zij geen openstaande vorderingen hebben en dat contact in het vervolg weer via Dienst Toeslagen en de Belastingdienst zal verlopen. Deze stap is goed verlopen en de gekozen aanpak en de brief zijn slechts op enkele kleine onderdelen aangepast. Het versturen van brieven aan ouders zonder openstaande vorderingen wordt dan ook gecontinueerd. De betreffende groep telt op dit moment circa 3.500 ouders (excl. partners) en krijgt naar verwachting in het eerste kwartaal van 2024 de genoemde brief.

Daarnaast zijn ouders met één of meer openstaande vorderingen gebeld die zich mogelijk in een financieel kwetsbare positie kunnen bevinden. Als criteria zijn hiervoor gehanteerd een schuld vanaf € 800 en een gezinsinkomen lager dan € 50.000. Door middel van een steekproef zijn circa 200 ouders gebeld door het Serviceteam van UHT. Wanneer de ouder aangaf hier behoefte aan te hebben, werd proactief hulp geboden, zoals het toesturen van een schuldenoverzicht, persoonlijke begeleiding of het doorverwijzen naar de gemeente. Ouders die naar (eigen) verwachting moeite krijgen met terugbetalen, worden gewezen op de mogelijkheden van gerichte en passende ondersteuning en persoonlijke betalingsregelingen. Verreweg de meeste ouders waarderen persoonlijk contact, ook als de boodschap niet positief is. Tevens blijkt dat een groot deel van de ouders zich bewust is van de opstaande vordering(en) en een deel ook al met een betalingsregeling bezig is. Bij de uitvoering in 2024 wordt verder gegaan op basis van de genoemde criteria.

In 2024 wordt gefaseerd gestart met de daadwerkelijke invordering bij ouders met openstaande vorderingen. Zoals aan de Kamer is toegezegd wordt tijdens de pauzering van schulden geen invorderingsrente in rekening gebracht. Dit is met ingang van 1 januari 2024 met een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) geregeld.<sup>18</sup>

## **4.2. Private Schulden**

Ouders met betalingsachterstanden op private schulden die zijn ontstaan voor 1 juni 2021, kunnen deze indienen bij Loket Private Schulden van Sociale Banken Nederland (SBN), de samenwerkingsorganisatie van kredietbanken die de schuldenaanpak uitvoert. De overheid vergoedt dan de ontstane betalingsachterstand. De hoofdsom wordt niet vergoed tenzij deze direct opeisbaar was. Informele schulden worden uitsluitend vergoed als er een gerechtelijk vonnis of notariële akte aanwezig is. Ouders kunnen tot zes maanden nadat vaststaat dat ze gedupeerd zijn hun betalingsachterstand aanmelden voor de schuldenaanpak. Voor gedupeerde ouders en toeslagpartners die voor 1 juli 2023 een beschikking hadden ontvangen konden uiterlijk 31 december 2023 deze betalingsachterstanden bij SBN indienen.

Op dit moment heeft SBN een werkvoorraad van 1.194 nog niet in behandeling genomen schuldenlijsten, circa 3% van het totaal. Circa 91% van de schuldenlijsten zijn, na splitsen en samenvoegen, beschikt. Op peildatum 31 december 2023 is door SBN aan schuldeisers een

---

<sup>18</sup> Kamerstukken II 2018-2019, 31 066, nr. 516 en Kamerstukken II 2019/2020, 31 066.nr. 596.

totaalbedrag van circa € 160 miljoen uitbetaald. Inmiddels kunnen ex-partners met private schulden zich ook melden bij SBN. Hierover zal in de komende voortgangsrapportages de voortgang worden gemeld.

Tabel 4.2.1 Stand van zaken uitvoering loket private schulden bij SBN (peildatum 31 december 2023)

	3 jan 2023	30 april 2023	31 aug 2023	31 dec 2023
Aantal mensen die zich hebben gemeld	10.790	11.937	12.771	14.515
Aantal schuldenlijsten ingediend	21.754	25.102	27.804	33.167
Aantal schuldenlijsten in behandeling	20.744	24.823	27.757	31.253
Aantal schuldenlijsten na splitsen en samenvoegen*		21.501	24.678	28.099
Aantal schuldenlijsten beschikt	12.723	17.992	22.696	25.580
Aantal schuldenlijsten zonder betaling		4.222	5.740	6.539
Aantal schuldenlijsten met betaling		13.770	17.229	19.041
Aantal beschikkingen betaald	9.991	13.717	17.120	19.041

\* Het aantal ingediende schuldenlijsten kan niet afgezet worden tegen het aantal beschikte schuldenlijsten omdat SBN regelmatig schuldenlijsten samenvoegt of splitst. Het doel is om schulden zo snel en goed mogelijk af te handelen en te beschikken.

#### Stand van zaken bezwaarprocedure Loket Private Schulden

Op het totaal aantal van 25.580 beschikkingen die SBN verzond, dienden gedupeerde ouders op 3% van deze beschikkingen een bezwaarschrift in (peildatum: 31 december 2023). Uit een analyse van de ingediende bezwaarschriften zijn vier hoofdcategorieën te onderscheiden waarvoor een ouder in bezwaar is gegaan, namelijk:

1. De hoofdsommen van leningen en kredieten worden niet (volledig) vergoed.
2. Informele schulden zonder een notariële akte of gerechtelijk vonnis.
3. Schulden die buiten de peildata van de regeling vallen (SBN kan alleen private schulden oplossen die zijn ontstaan tussen 1-1-2006 en 1-6-2021).
4. Geen sprake van een schuld, zoals omschreven in de private schuldenregeling.

In 6% van de bezwaarzaken zijn ouders gedeeltelijk of volledig in het gelijk gesteld. In deze gevallen is het meestal zo dat in de bezwaarprocedure door de ouder aanvullende (veelal nieuwe) informatie wordt opgeleverd die ertoe kan leiden dat de schulden alsnog (gedeeltelijk) onder de kaders van de schuldenaanpak vallen.

In de vorige voortgangsrapportage is gemeld dat maatregelen zijn getroffen om de achterstanden in de afwikkeling van de bezwaarzaken weg te werken. Mede dankzij de uitbreiding van het bezwarenteam en het efficiënter inrichten van het afhandelen van het bezwaarproces zijn er nagenoeg geen achterstanden meer in de afwikkeling van bezwaarzaken. De wettelijke termijnen worden daarmee gehaald. Vanaf het moment dat er bezwaren konden worden ingediend werden 146 ingebrekestellingen ingediend. Daarvan werd in 61 gevallen een (gedeeltelijke) dwangsom uitbetaald. Er werden tevens 27 beroepen wegens niet tijdig beslissen op bezwaar aangespannen. In 3 gevallen is er uitspraak gedaan, waarbij 2 zaken ongegrond en 1 zaak gegrond is verklaard. Ook zijn er 6 beroepen wegens niet tijdig beslissen ingetrokken.



Tabel 4.2.2 Stand van zaken bezwaren Loket Private Schulden (peildatum 31 december 2023)

	31 dec 2022	30 april	31 aug 2023	31 dec 2023
Aantal ingediende bezwaren	378	543	794	889
Aantal afgeronde bezwaren	153	285	475	749
Aantal (deels) toegewezen	15	24	44	63
Aantal afgewezen bezwaren	126	239	382	649
Aantal ingetrokken	12	22	35	37

#### Stand van zaken loket Al Betaalde schulden

Ouders die met het ontvangen compensatiebedrag van € 30.000 schulden hebben afgelost die anders onder de schuldenaanpak zouden zijn gevallen, kunnen deze schuld alsnog indienen en vergoed krijgen. Gedupeerde ouders en toeslagpartners die voor 1 juli 2023 hun compensatie hadden ontvangen, konden uiterlijk 31 december 2023 een al betaalde schuld bij SBN indienen. Voor ouders met een beschikking na 1 juli 2023 geldt een termijn van 6 maanden.

Bij het Loket Al Betaalde Schulden dienden 2.941 ouders een aanvraag voor in totaal 13.867 schulden. Daarvan beschikte SBN 11.300 schulden en zijn 64 schulden nog in behandeling. 2.239 (16%) schulden moeten op peildatum 31 december 2023 door SBN nog in behandeling worden genomen. Tot 31 december 2023 is door SBN aan ouders een totaalbedrag van circa € 3,4 miljoen uitbetaald aan vergoeding van al met compensatie betaalde schulden. In circa 70% van de gevallen ontvangen ouders een (gedeeltelijke) afwijzingsbeschikking op de door hen ingediende al betaalde schuld. Ten opzichte van het Loket private schulden ontvangen ouders bij het Loket Al Betaalde Schulden relatief vaker een afwijzingsbeschikking. Veel ouders dienen een al betaalde schuld in die niet onder de schuldenaanpak zou zijn gevallen, zoals de aflossing van de hoofdsom op een private schuld. Samen met de Oudercommissie en SBN is verkend hoe ouders beter kunnen worden geïnformeerd als het gaat om welke schulden wel en niet onder de regeling vallen en wat de bijbehorende bewijslast is.

De actuele stand van zaken bij ingediende bezwaarschriften door de ouder voor het loket Al Betaalde Schulden staat vermeld in tabel 4.4. De meest voorkomende redenen waarom de ouders in bezwaar gingen op de beschikkingen van dit loket zijn:

1. De reeds afbetaalde schuld kon in het beschikkingsproces door SBN onvoldoende worden beoordeeld door onvoldoende bewijs dat de ouder had geleverd. In de bezwaarprocedure verzoekt de ouder om een herziening.
2. De reeds afbetaalde schulden vielen buiten de peildatum van de regeling (SBN kan alleen private schulden terugbetalen die zijn ontstaan tussen 1-1-2006 en 1-6-2021).
3. De reeds afbetaalde de opeisbare achterstanden worden door SBN vergoed, terwijl de ouder in sommige gevallen de gehele hoofdsom wenst uitbetaald te krijgen.

De ruime meerderheid van de bezwaarzaken wordt afgewezen. Het bezwaar komt in die gevallen veelal voort uit onvrede met de opgestelde criteria rondom het Loket Al Betaalde Schulden, en niet uit onjuiste toepassing hiervan.

Tabel 4.2.3 Stand van zaken bezwaren Loket Al Betaalde Schulden (peildatum 31 december 2023)

	31 dec 2022	30 april	31 aug 2023	31 dec 2023
Aantal ingediende bezwaren	8	106	296	403
Aantal afgeronde bezwaren	0	11	74	274
Aantal (deels) toegewezen	NVT	3	12	24
Aantal afgewezen bezwaren	NVT	7	58	239
Aantal ingetrokken	NVT	1	2	11

Het merendeel van de afgeronde bezwaarzaken wordt (deels) afgewezen. De meeste voorkomende oorzaak is dat de ingediende schuld niet voldoet aan de wettelijke criteria.

### *Beroepsprocedures naar aanleiding van bezwaarprocedures private schulden en al betaalde schulden*

Binnen de bezwaar- en beroepsprocedures wordt zoveel mogelijk voorkomen tegenover de ouder te komen in de rechtszaal. Procedures die er toch zijn, gaan vaak over zaken die wettelijk zijn uitgesloten. Er kwamen in totaal 273 beroepszaken binnen naar aanleiding van bezwaren rondom het Loket Private Schulden en het Loket Al Betaalde Schulden, waarvan in 24 beroepsprocedures door de rechter uitspraak is gedaan. In achttien gevallen is het Ministerie van Financiën (als verweerder) in het gelijk gesteld. Het ministerie is in twee zaken (gedeeltelijk) in het ongelijk gesteld en in vier zaken is de eiser (ouder) niet-ontvankelijk verklaard, waardoor het beroep niet inhoudelijk is behandeld. De zaak waarin het ministerie gedeeltelijk in het ongelijk werd gesteld was ontstaan doordat tijdens de beroepsprocedure aanvullende informatie door de ouder werd aangeleverd, die niet bekend was op het moment van de bezwaarprocedure.

In totaal zijn zes hoger beroepsprocedures gestart door ouders. Deze gaan over het vergoeden van de hoofdsom op een schuld en op een informele schuld zonder de aanwezigheid van een notariële akte of gerechtelijke vonnis. Er is in een hoger beroepszaak uitspraak gedaan. Hierbij is de eiser (ouder) niet-ontvankelijk verklaard, waardoor het hoger beroep niet inhoudelijk is behandeld.

### *Noodprocedures*

Ouders met een acute problematische situatie als gevolg van schulden, kunnen zich melden voor de noodprocedure. Tot op heden is 151 maal gebruik gemaakt van de noodprocedure voor schulden (peildatum 31 december 2023). Sinds 1 februari 2023 houdt UHT bij wanneer dat ouders in het buitenland betreft: van de 151 noodprocedures sinds die datum, ging het tien keer om een noodprocedure voor een gedupeerde ouder in het buitenland. Voor zover bekend zorgde de noodprocedure ervoor dat geen enkele huisuitzetting of beslaglegging plaatsvond. Dankzij de goede samenwerking tussen SBN, UHT, gerechtsdeurwaarders en/of gemeenten is steeds tijdig ingegrepen.

### *Schulden zorgverzekeraars*

Eind 2023 is in een aantal gevallen gebleken dat ouders als gevolg van hun schulden bij zorgverzekeraars problemen ondervonden bij het overstappen van zorgverzekering of het afsluiten van een aanvullende zorgverzekering, vanwege de zogenoemde wanbetalersregeling van het CAK. Samen met de zorgverzekeraars en het CAK is hier een oplossing voor gevonden. De oplossing is dat het ministerie van Financiën ervoor zorgt dat schulden op zorgverzekeringen die binnen de Wht vallen rechtstreeks worden afbetaald aan zorgverzekeraars in plaats van dat deze door moeten worden ingediend bij SBN als private schuld. Gedupeerde ouders konden daardoor overstappen van zorgverzekering of een aanvullende verzekering afsluiten.

### *Ouders in het buitenland en schulden*

Ouders in het buitenland lopen soms tegen aanvullende problemen aan rondom de schuldenaanpak met name waar het gaat om buitenlandse schulden. In navolging van afspraken met instanties in België wordt gewerkt aan een plan om deze ouders een zoveel mogelijk vergelijkbare schuldentraject aan te kunnen bieden. Ook worden mogelijkheden verkend om ouders met schulden op de CAS-eilanden (Curaçao, Aruba, Sint Maarten, de landen binnen het koninkrijk) beter te kunnen ondersteunen. Er is op de eilanden bijvoorbeeld geen vangnet vanuit schuldhulpverlening.

### *Niet-gebruik Loket Private Schulden*

Het afgelopen jaar zijn er verschillende succesvolle acties uitgevoerd om gedupeerde ouders te bereiken die nog openstaande gerechtelijke vorderingen hebben en deze nog niet bij SBN hebben ingediend. In de data van SBN is sinds de start van deze acties een stijging te zien in het aantal ingediende schuldenlijsten. De komende tijd zullen de acties voor het niet-gebruik doorlopen.

Daarbij zullen eveneens de gedupeerde ouders die 6 maanden de tijd hebben om schulden in te dienen uiterlijk in de 4<sup>de</sup> maand door SBN telefonisch worden benaderd als blijkt dat een ouder nog geen schulden heeft ingediend.

#### *BKR-registraties*

Met de betrokken partijen, waaronder SBN en stichting BKR, is de wijze waarop BKR-registraties voor gedupeerde ouders worden verwijderd in kaart gebracht. De afspraak is dat de kredietverstrekkers de BKR-registratie van de betreffende schuld verwijdert als SBN de schuld heeft afbetaald. Zowel SBN als de Stichting BKR wijzen kredietverstrekkers op deze afspraak. Indien kredietverstrekkers hier geen medewerking aan verlenen, dan kan de ouder zich melden bij de Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID).

In het Commissiedebat van 12 oktober 2023 is na een vraag van het lid Inge van Dijk (CDA) toegezegd dat ook zou worden nagegaan wat er bekend is over signalen van ouders dat er in het kader van de Fraudesignaleringsvoorziening (FSV) registraties met banken en verzekeraars zijn gedeeld, waardoor daar ook registraties zouden zijn. Dit thema valt onder de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst. De Kamer is per brief van 13 oktober 2023<sup>19</sup> geïnformeerd dat uit onderzoek van PwC en de Belastingdienst niet is gebleken dat FSV-informatie aan banken, verzekeraars<sup>20</sup> of het BKR is verstrekt. Daarmee is FSV-informatie niet de aanleiding voor een registratie bij BKR.

### **4.3. Schuldregelingstrajecten (Wsnp/Msnp)**

Voor gedupeerde ouders die vóór 5 november 2022 in de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) of in een minnelijke schuldsanering natuurlijke personen (Msnp) zijn toegelaten is er een regeling om zo snel mogelijk hun wettelijk of minnelijk schuldregelingstraject te beëindigen. Dit geldt ook voor ex-toeslagpartners die vóór 15 juli 2023 zijn gestart met een schuldregelingstraject. Voor ouders en (ex-)toeslagpartners die na deze data zijn gestart met een schuldregelingstraject, gelden de regels die voor andere gedupeerde ouders en (ex-)toeslagpartners met schulden gelden.

Nieuwe aanvragen bij het loket worden momenteel binnen een dag opgepakt. Afhandeling vindt in de regel binnen de afgesproken acht weken plaats.

*Tabel 4.3.1 Stand van zaken uitvoering Wsnp (peildatum 31 december 2023)*

<b>Wsnp</b>	29 sept 2022	29 dec 2022	30 april 2023	31 aug 2023	31 dec 2023
Verificatielijsten ontvangen	622	645	697	726	750
Aantal beschikkingen verzonden	841*	877*	936*	975*	1009*
Aantal betalingen verricht	838	875	933	971	1009
Aantal niet afgewikkelde dossiers binnen 8 weken totaal	1	0	0	0	0
Bedrag aan schulden betaald**	€ 28 mln.	€29.6 mln**	€ 31.6 mln	€ 33.4 mln	€ 34.8 mln

<sup>19</sup> Kamerstukken II, 2023-24, 31066, nr.1299.

<sup>20</sup> Er is één verstrekking bekend aan een verzekeraar waarbij onbedoeld en ongevraagd informatie over een FSV registratie is verstrekt. De verzekeraar heeft daar geen gevolg aan gegeven.

Tabel 4.3.2 Stand van zaken uitvoering Msnp (peildatum 31 december 2023)

Msnp	29 sept 2022	29 dec 2022	30 april 2023	31 aug 2023	31 dec 2023
Schuldenlijsten ontvangen	1377	1422	1546	1593	1632
a. Waarvan schuldbemiddeling	906	935	1011	1052	1086
b. Waarvan saneringskrediet	471	487	535	541	546
Aantal beschikkingen verzonden	1519	1580	1728	1785	1830
Aantal betalingen verricht	1414	1476	1621	1679	1726
Aantal niet afgewikkelde dossiers binnen 8 weken totaal	0	0	0	0	0
Bedrag aan schulden betaald*	23 mln.	€ 24.6 mln	€ 26.5 mln	€ 27.9 mln	€ 28.9 mln

\* De kwijtscholden publieke schulden worden meegerekend in het overzicht van de kwijtschelding van publieke schulden.

#### Schuldenregeling voor ouders in persoonlijk faillissement

In totaal meldden 36 gedupeerde ouders in persoonlijk faillissement zich bij UHT. UHT constateerde dat in 22 van de 36 ouders het ging om een gedupeerde ouder. Bij drie ouders moet UHT dit nog bekeken worden. Van elf gedupeerden is het faillissement inmiddels door de ouder ingetrokken, waardoor ze niet meer dit traject doorlopen. Van 9 gedupeerden zijn faillissementen geheel afgewikkeld met volledige uitbetaling van het compensatiebedrag.

#### 4.4. Zakelijke schulden

Ook zakelijke schulden kunnen onder de schuldenaanpak vallen. Er is een speciaal team ingericht om dit type schulden af te wikkelen, waarbij rekening moet worden gehouden met Europese staatssteunregels. Het maakt bij de kwijtschelding van schulden namelijk niet uit of de schuld wel of niet voortkomt uit de problemen met de kinderopvangtoeslag, de schulden worden kwijtscholden zodat de ouder een nieuwe start kan maken. Daardoor kan het bedrag worden gezien als ongeoorloofde steun van de overheid aan bedrijven, als het boven een bepaalde grens uitkomt, waarbij de grens afhangt van de bedrijfstak waarin de onderneming actief is. Tabel 4.7 geeft de voortgang weer op de aanpak van zakelijke schulden. Inmiddels zijn voor 992 gedupeerde ouders de zakelijke schulden met hoge kans op staatssteun volledig afgewikkeld.

Tabel 4.4 Stand van zaken zakelijke schulden

	31 december 2022	30 april 2023	31 aug 2023	31 dec 2023
Totaal aantal ondernemers met grote kans op staatssteun	1031	1034	1105	1203
Aantal ondernemers zonder zakelijke schulden / proces afgerond	371	538	766	992
Aantal ondernemers niet bereikt/geen contactgegevens	168	104	69	50
Aantal ondernemers in behandeling bij centrale team	492	392	270	161

Met ingang van 1 januari 2024 is door de Europese Commissie besloten de algemene de-minimisgrens van € 200.000 te wijzigen naar € 300.000.<sup>21</sup> Hier wordt ook rekening mee gehouden in de uitvoering van de schuldenaanpak. Voor schulden die niet binnen de de-minimisgrens kunnen worden opgelost blijft gelden dat het Zakelijk Team samen met de betrokken ouders maatwerkoplossingen treft.

#### **4.5. Jongeren en schulden**

De Kamer is met de Kamerbrief van 23 oktober 2023 geïnformeerd dat er een aanvullend schuldhelpverleningsaanbod is georganiseerd voor jongeren met problematische schulden. Jongeren met problematische schulden kunnen daarvoor terecht bij hun gemeente. De gemeente maakt dan samen met de jongere een plan van aanpak waarin de jongere wordt ondersteund en begeleid bij het maken van een nieuwe start en waarbij saneerbare schulden kunnen worden opgelost. Hiervoor heeft het kabinet 35 miljoen euro uitgetrokken. Via [www.kindregelingvoorjou.nl](http://www.kindregelingvoorjou.nl) en de nieuwsbrief van de VNG zijn jongeren en gemeenten hierover geïnformeerd. Voor gemeenten heeft VNG een goedbezocht spreekuur georganiseerd. Ook op de social media kanalen zijn jongeren geweest op het aanbod. De gemeente Utrecht heeft in een flyer over brede ondersteuning gericht aan jongeren eveneens gewezen op het aanvullende aanbod. Omdat het aanbod pas recent beschikbaar is, is er op dit moment nog geen informatie beschikbaar over het bereik van de aanpak of de problemen waarmee jongeren zich melden. Er wordt gewerkt aan een onafhankelijke en representatieve uitvraag bij gemeenten en jongeren of en hoe het aanvullende aanbod wordt ontvangen. De uitkomsten van deze uitvraag worden zodra ze beschikbaar zijn, opgenomen in de Voortgangsrapportage.

---

<sup>21</sup> Hiervoor geldt een uitzondering voor ondernemingen in de agrarische en visserij sector. De agrarische sector blijft gemaximeerd op een grens van € 20.000 en de visserij sector op een grens van € 30.000.

## **5. Organisatie en financiën**

### **5.1. Inrichting uitvoeringsorganisatie**

In een eerder stadium was de benodigde bezetting van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) geraamd op 1.712 fte eind 2023. Door de diverse maatregelen om te verbeteren en versnellen is de totale capaciteitsbehoefte in de Voorjaarsnota 2023 geraamd op circa 2.350 fte eind 2023.

UHT heeft de afgelopen vier maanden de bezetting stevig uitgebreid met 345 fte. Dat brengt de feitelijke bezetting per eind december 2023 op 2.116 fte. Voor de afhandeling van de integrale beoordelingen is de personele bezetting op niveau. Ook voor de uitvoering van de aanvullende regelingen is de bezetting op orde.

De opschaling voor het cluster Bezwaar, Beroep en Ingebrekestellingen (inclusief de commissies) is complexer en blijft achter. Oorzaak is onder andere de krapte op de juridische arbeidsmarkt. Zoals in paragraaf 1.4 vermeld is het van belang dat de capaciteit vergroot zodat versnelling in de bezwaarafhandeling wordt gerealiseerd. UHT blijft inzetten op verdere groei van dit cluster door diverse maatregelen te nemen. Er worden versnellende aanpassingen in het wervingsproces gedaan. Ook is de arbeidsmarktcommunicatie verbeterd en worden er alternatieve oplossingen geprobeerd, zoals doorstroom van medewerkers vanuit de integrale beoordeling, het inzetten van niet-juridisch geschoolde medewerkers en het onderzoek naar hybride insourcing. Daarnaast wordt ingezet op het behoud van personeel door het vaker aanbieden van vaste contracten, worden redenen voor uitstroom bijgehouden en geanalyseerd en wordt er aandacht besteed aan de werkdruk van het huidige personeel.

### **5.2. Fouten en herstelacties**

In de periode september tot en met december 2023 hebben zich geen nieuwe fouten of daaruit voortkomende herstelacties voorgedaan.

### **5.3. Oudercommissie**

De Oudercommissie Kinderopvangtoeslag geeft gevraagd en ongevraagd advies over de uitvoering, het beleid en communicatie van de hersteloperatie. De Oudercommissie is ingesteld in 2020 en vormt, onder voorzitterschap van Tof Thissen, sindsdien een zichtbare, continue factor in de hersteloperatie. Met de einddatum van de huidige instellingsregeling in zicht (1 juli 2024), wordt ingezet op verlenging van het mandaat van de Oudercommissie. De opdracht van de Oudercommissie zal worden herijkt in het licht van de nieuwe fase waarin de hersteloperatie is gekomen. Een externe evaluatie maakt onderdeel uit van de heroriëntatie.

Ook in het laatste kwartaal van 2023 heeft de Oudercommissie een grote bijdrage geleverd aan de beoordeling van informatie die wordt verstrekt aan gedupeerden. In totaal zijn door de Oudercommissie ruim 90 brieven en documenten die betrekking hebben op de hersteloperatie van feedback voorzien.

Daarnaast heeft de Oudercommissie positief bijgedragen aan de verbetering van dossiersamenstelling en de ontwikkeling van het ouderdossier.

De Oudercommissie heeft aandacht gevraagd de afwijzingen die ouders ontvangen bij het Loket Al Betaalde Schulden. Samen met de Oudercommissie en SBN is verkend hoe ouders beter kunnen worden geïnformeerd als het gaat om welke schulden wel en niet onder de regeling vallen en wat de bijbehorende bewijslast is.

Er is ook met de Oudercommissie gesproken over de aanvullende schaderoutes. De commissie onderstreept naar aanleiding daarvan het belang van duidelijke voorlichting over en ondersteuning bij het maken van een keuze voor een passende route.

#### **5.4. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK)**

Per 31 maart 2023 heeft de BAK haar werkzaamheden beëindigd. Vanuit het Instellingsbesluit Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag is het een vereiste dat de BAK een evaluatie opstelt. Op 15 september 2023 is de evaluatie van de BAK door het ministerie ontvangen. De evaluatie is als bijlage bij deze VGR bijgevoegd, samen met de reactiebrief en een overzicht van alle adviezen die de BAK de afgelopen jaren heeft uitgebracht en de impact daarvan op de hersteloperatie.

De BAK heeft in de periode maart 2020 tot en met maart 2023 achttien adviezen uitgebracht, waarin de nadruk heeft gelegen op vraagstukken over beleid en organisatie van de hersteloperatie. In het bijzonder noemt de BAK het centraal stellen van de behoeften van de gedupeerde ouders en hun kinderen, de betrokkenheid van en samenwerking tussen gemeenten, de transparantie van het herstelproces, de flexibiliteit van de uitvoeringsorganisatie en de noodzakelijke aandacht voor erkenning en emotioneel herstel.

Gedurende deze periode is sprake geweest van een vruchtbare samenwerking tussen de BAK en haar stakeholders, waaronder het ministerie van Financiën, en zijn alle adviezen openbaar gemaakt en als naslagwerk terug te lezen op de website van Toeslagen Herstel. De BAK heeft haar taken zeer adequaat vervuld en wordt nogmaals bedankt voor de wijze waarop zij haar adviesrol heeft ingevuld de afgelopen jaren en voor de waardevolle bijdragen die zij aan de hersteloperatie heeft geleverd.

#### **5.5. Nationale Ombudsman**

Eind oktober 2023 presenteerde Nationale Ombudsman haar rapport 'Herstel bieden – een vak apart; Een vergelijkend onderzoek naar tien hersteltrajecten. Er komt een kabinetsbrede reactie op dit rapport vanuit het ministerie van BZK.

#### **5.6. Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) en Raad voor Rechtsbijstand (RvR)**

De ontwikkelingen rondom dossiers zijn in het proces voortdurend afgestemd met advocaten. Datzelfde geldt voor de ontwikkelingen rondom de schadepool. Ook met de NOvA en RvR worden op regelmatige basis gesprekken gevoerd over deze en andere onderwerpen, zoals aanvullende schaderoutes en de wet termijnaanpassingen hersteloperatie toeslagen. Deze gesprekken verlopen constructief en de intentie is om de gesprekken ook in de komende periode te continueren.

Advocaten zijn op een door de NOvA georganiseerde kennisbijeenkomst bijgepraat over de aanvullende schaderoutes 'regieroute VSO' en 'Stichting Gelijkwaardig Herstel'. De toelichting werd gewaardeerd door de advocaten. Wanneer er meer informatie beschikbaar is over hoe de aanvullende schaderoutes uitpakken en wanneer die routes voor een grotere groep gedupeerden beschikbaar zijn, kunnen zij hun cliënten beter adviseren welke route voor hen passend is, zo geven de advocaten aan.

UHT heeft eind januari 2024 een digitale bijeenkomst georganiseerd waarin aan toeslagenadvocaten een toelichting is gegeven op de wijziging van de instellingsregeling van de BAC en over wat dit voor ouders en gemachtigden betekent. De bijeenkomst past in het streven van UHT om toeslagenadvocaten beter te betrekken bij het bezwaarproces en andere

vervolgprocessen. De inzet is om elkaar te informeren en van elkaar te leren om zo ouders nog beter te kunnen helpen.

## **5.7. Inspectie belastingen, toeslagen, douane (IBTD)**

Op 9 oktober 2023 stuurde de minister van Financiën het signaal 'Levens in de wachtstand' van de IBTD naar de Tweede Kamer. Op 10 oktober heeft u de inhoudelijke kabinetsreactie ontvangen, waarin het kabinet aangaf de wens te delen om ernstig gedupeerden zo spoedig mogelijk te helpen.<sup>22</sup> Bij UHT worden mensen die door gemeenten aangedragen worden voor urgentie of zichzelf hiervoor aanmelden met spoed beoordeeld. Ook bij CWS en in de pilot van Stichting Gelijkwaardig Herstel worden urgentieroutes ingeregeld. Ouders kunnen hierbij, op voordracht van de gemeente, het OTB of het IPW ook met voorrang worden geholpen bij de CWS, de Regieroute VSO of de SGH. Daarnaast helpen de schuldenaanpak, de driegesprekken en de inzet van het Instituut Publieke Waarden (IPW) mee om mensen die zware (vervolg)schade hebben geleden door de toeslagenaffaire een nieuwe start te laten maken.

Het kabinet heeft toegezegd met de IBTD in gesprek te gaan over hun suggesties met betrekking tot het eerder in beeld krijgen van de groep zwaarst gedupeerden en hoe de door de IBTD geformuleerde definitie van deze groep daarbij kan helpen. Waarbij de toetssteen blijft dat de maatregelen echte versnelling opleveren en uitvoerbaar zijn.

De dialoog met de IBTD heeft in december 2023 plaatsgevonden via een door de IBTD georganiseerd gesprek met gedupeerde ouders en jongeren, experts en medewerkers van de hersteloperatie. In dit groepsgesprek kregen de gedupeerde ouders en jongeren de gelegenheid ideeën aan te dragen hoe zij beter geholpen kunnen worden. De ouders riepen onder andere op om initiatieven te ondersteunen van gedupeerden met veel contacten met andere gedupeerde ouders. De komende tijd wordt bekeken hoe initiatieven van deze initiatiefnemers met bijvoorbeeld gemeenten verbonden kunnen worden. Ook vroegen de ouders aandacht voor de groep mensen die zich in de beginfase van de hersteloperatie hebben aangemeld en voor wie door allerlei omstandigheden het financieel herstel nog niet geheel is afgerond. De jongeren riepen op de communicatie in de hersteloperatie beter af te stemmen op jongeren. In 2024 wordt verder met de IBTD gesproken.

## **5.8. Financiën**

Op basis van stand Najaarsnota 2023 is meerjarig circa 7,2 miljard euro begroot voor het herstel van de problemen met de kinderopvangtoeslag. Zoals eerder aan uw Kamer gemeld<sup>23</sup> wordt momenteel ten behoeve van het reguliere besluitvormingsmoment in het voorjaar van 2024 gewerkt aan een integrale herijking. Dit proces is lopend, uitkomsten van de ramingen en gevolgen staan nu niet vast en zowel de (extra) kosten als mogelijke dekking moeten nog worden betrokken bij (integrale) weging – onder andere door uw Kamer bij behandeling van de 1<sup>e</sup> suppletoire begroting 2024.

Op hoofdlijnen kan op basis van voorlopige cijfers indicatief worden aangegeven dat circa € 0,8 tot € 1 miljard additioneel budget benodigd is als gevolg van de volgende risico's:

1. De vertaling van het aantal meldingen tot en met 31 december 2023 (68.376<sup>24</sup>) naar de begroting en een verwachte groei van het aantal gedupeerden, kinderen, ex-partners, et cetera;

<sup>22</sup> Kamerstuk II, 2023/2024, 31066, nr. 1297

<sup>23</sup> Kamerstukken II, 2023/24, 36470, nr. 16, p. 12.

<sup>24</sup> Zoals gemeld middels de 14<sup>e</sup> VGR (d.d. 2 juni 2023) gaat UHT al geruime tijd uit van ruim 68.000 meldingen eind 2023, echter werd in de Voorjaarsnota 2023 nog uitgegaan van 63.000 meldingen. De Voorjaarsnota 2024 is het eerste reguliere besluitvormingsmoment om dit te wijzigen.



2. Een stijging van het aantal bezwaren en beroepen en de vooralsnog lager dan geplande productiviteitsstijging in het bezwaar- en beroepsproces.

De groei van het aantal aanmeldingen is een autonome ontwikkeling. De stijging van het aantal bezwaren en het achterblijven van het aantal dossiers in het bezwaar- en beroepsproces is mogelijk deels/beperkt beïnvloedbaar. Het kabinet verkent daarom momenteel maatregelen om bezwaren te beperken en de afhandeling daarvan te versnellen. Waar mogelijk wordt dit betrokken in de besluitvorming.

Daarnaast wordt nog steeds<sup>25</sup> rekening gehouden met een (opwaarts) risico met een bandbreedte van € 0 tot circa € 1,2 miljard vanwege de verbreding van de schaderoutes na de integrale beoordeling. Dit risico kan nader geconcretiseerd worden naar aanleiding van de uitkomsten van de evaluatie in het eerste kwartaal van 2024 van de pilot voor de forfaitaire schaderoute via de Stichting Gelijkwaardig Herstel.<sup>26</sup>

De tabellen in deze paragraaf geven een overzicht van de budgetstanden en de mutaties die sinds de vorige voortgangsrapportage hebben plaatsgevonden.

Tabel 5.1 Budgettair verwerkt in departementale begrotingen

Budgettair verwerkt in departementale begrotingen - 2e sup 2023 (x € 1 miljoen)									
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	totaal
<b>1 Stand na ontwerpbegroting 2024</b>	<b>93</b>	<b>1.271</b>	<b>1.025</b>	<b>1.912</b>	<b>1.617</b>	<b>464</b>	<b>175</b>	<b>35</b>	<b>6.592</b>
<b>1a Programma</b>	47	1.136	780	1.571	1.186	310	112	29	5.172
w.v. 30k, IB, aanvullende compensatie (incl. uitvoering VSO-route) en overig	36	713	303	360	353	91	76	29	1.960
w.v. Kindregeling			74	535	131				740
w.v. Kwijtschelden publieke schulden (incl. uitvoering; rijksbreed)		369	162	349	283	68	6	1	1.238
w.v. Kwijtschelden private schulden (incl. uitvoering)		41	173	175	113	50	7		559
w.v. Andere toeslagen				2	54	1			56
w.v. Ex-partners				11	130	31	1		173
w.v. Ondersteuning door gemeenten	11	14	34	105	87	39	12		301
w.v. Reservering ondersteuning rechtsbijstand			1	3	14	19	10		47
w.v. Dwangsommen			19	19					38
w.v. Ouders in het buitenland (incl. uitvoering)			5	9	12	3			30
w.v. Uithuisplaatsingen kinderen (incl. uitvoering; J&V)			10	3					14
w.v. Schade-expert pool					9	7			16
<b>1b Apparaat Financiën</b>	46	135	245	341	431	154	63	6	1.420
<b>2 Mutaties 2e sup 2023</b>				-0					-0
[Fin] Herschikking #1 - 30k, IB, aanvullende compensatie (incl. uitvoering VSO-route) en overig				-18					-18
[Fin] Herschikking #1 - Dwangsommen				18					18
[SZW] Onderuitputting kwijtschelden publieke schulden				-0					-0
<b>3 Stand na 2e sup 2023</b>	<b>93</b>	<b>1.271</b>	<b>1.025</b>	<b>1.911</b>	<b>1.617</b>	<b>464</b>	<b>175</b>	<b>35</b>	<b>6.592</b>
<b>3a Programma</b>	47	1.136	780	1.571	1.186	310	112	29	5.172
w.v. 30k, IB, aanvullende compensatie (incl. uitvoering VSO-route) en overig	36	713	303	342	353	91	76	29	1.942
w.v. Kindregeling			74	535	131				740
w.v. Kwijtschelden publieke schulden (incl. uitvoering; rijksbreed)		369	162	349	283	68	6	1	1.238
w.v. Kwijtschelden private schulden (incl. uitvoering)		41	173	175	113	50	7		559
w.v. Andere toeslagen				2	54	1			56
w.v. Ex-partners				11	130	31	1		173
w.v. Ondersteuning door gemeenten	11	14	34	105	87	39	12		301
w.v. Reservering ondersteuning rechtsbijstand			1	3	14	19	10		47
w.v. Dwangsommen			19	37					56
w.v. Ouders in het buitenland (incl. uitvoering)			5	9	12	3			30
w.v. Uithuisplaatsingen kinderen (incl. uitvoering; J&V)			10	3					14
w.v. Schade-expert pool					9	7			16
<b>3b Apparaat Financiën</b>	46	135	245	341	431	154	63	6	1.420

<sup>25</sup> <https://open.overheid.nl/documenten/c5c2bcd6-83c6-4d1e-a3dd-328d5f7998ed/file>, p.12

<sup>26</sup> Tot slot wordt uitgegaan van het volledig opvragen van de op de aanvullende post gereserveerde middelen (circa € 0,6 miljard) en een beroep op de eindejaarsmarge van circa € 0,2 miljard. Per saldo leidt dit niet tot een verhoging van het budget voor de hersteloperatie toeslagen, omdat deze bedragen al onderdeel uitmaken van de begroting. Desalniettemin wordt de totale budgettaire impact op de Rijksbegroting hiermee geschat op circa € 1,7 tot € 2,9 miljard (incidenteel).

Tabel 5.2 Budgettair gereserveerd op de aanvullende post

Budgettair gereserveerd op de aanvullende post - NJN 2023 (x € 1 miljoen)									
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	totaal
<b>4 Stand na MJN 2024</b>					<b>146</b>	<b>317</b>	<b>108</b>		<b>571</b>
4a Financiën					104	299	108		511
4b Rijksbreed (kwijschelden publieke schulden)					42	18			60
<b>5 Stand na NJN 2023</b>					<b>146</b>	<b>317</b>	<b>108</b>		<b>571</b>
5a Financiën					104	299	108		511
5b Rijksbreed (kwijschelden publieke schulden)					42	18			60

Tabel 5.3 Budgettair verwerkt, gereserveerd en totaal beschikbaar

Budgettair verwerkt, gereserveerd en totaal beschikbaar - 2e sup/NJN 2023 (x € 1 miljoen)									
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	totaal
<b>6 Na ontwerpbegroting en MJN 2024</b>	<b>93</b>	<b>1.271</b>	<b>1.025</b>	<b>1.912</b>	<b>1.763</b>	<b>781</b>	<b>283</b>	<b>35</b>	<b>7.163</b>
op departementale begrotingen	93	1.271	1.025	1.912	1.617	464	175	35	6.592
op aanvullende post					146	317	108		571
<b>7 Na 2e sup en NJN 2023</b>	<b>93</b>	<b>1.271</b>	<b>1.025</b>	<b>1.911</b>	<b>1.763</b>	<b>781</b>	<b>283</b>	<b>35</b>	<b>7.163</b>
op departementale begrotingen	93	1.271	1.025	1.911	1.617	464	175	35	6.592
op aanvullende post					146	317	108		571

*Toelichtingen op de mutaties 2<sup>e</sup> sup 2023 – Financiën (tabel 5.1)*

Er heeft een herschikking plaatsgevonden van € 18 mln. van compensatie naar dwangsommen. Door het oplopen van de wachttijden voor de beoordeling van toeslagengeduceerden en de afhandeling van bezwaren, worden naar verwachting in 2023 meer dwangsommen uitbetaald. Deze extra dwangsommen worden gedekt vanuit de onderuitputting die is ontstaan op compensatie door de bijgestelde productieprognoses op de IB.