



> Retouradres Postbus 20201 2500 EE 's-gravenhage

Het Ouderpanel Kinderopvangtoeslag  
t.a.v. de Voorzitter A. Zuurmond

**Directie Strategie, Recht  
& Beleid**

Korte Voorhout 7  
2511 CW 's-gravenhage  
Postbus 20201  
2500 EE 's-gravenhage  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Ons kenmerk**  
2022-0000017448

**Uw brief (kenmerk)**

Datum 27 januari 2022  
Betreft Reactie op het ongevraagd advies van de ouderpanel

Beste ouders van het Ouderpanel,

Afgelopen maanden dacht u met grote betrokkenheid mee hoe de hersteloperatie toeslagen beter en sneller kan. In een ongevraagd advies gaf u hiervoor meerdere concrete voorstellen mee. Ik wil u zeer bedanken voor uw grote betrokkenheid en voor uw advies. Mijn waardering voor uw werk wil ik ook uitspreken omdat het Ouderpanel de afgelopen tijd op meerdere andere onderwerpen in de hersteloperatie meedenkt en dit alles bij elkaar veel tijd en inzet van u vraagt.

Inleidend in uw advies geeft u aan dat een versnelling van het herstelproces een goed idee is als hierbij meer aandacht komt voor emoties en persoonlijke aandacht. De behoefte van ouders aan meer menselijkheid, erkenning en verbinding in het herstelproces kwam eveneens naar voren in het ouderonderzoek dat in het herijkingstraject is uitgevoerd. Daarbij blijkt dat ouders die het herstelproces positief ervaren vooral de rol van hun persoonlijk zaakbehandelaar (pzb'er) waarderen.

Voor de herijking leert dit ons dat we sneller in persoonlijk contact met de ouders moeten treden. Dit willen we vormgeven door in het beoogde herijkte proces bij aanmelding persoonlijk contact te leggen en door met gedupeerde ouders na de eerste toets een driegesprek te voeren. Ik licht dit later in deze reactie verder toe.

In uw ongevraagd advies doet u vijf aanbevelingen hoe volgens u snelheid en zorgvuldigheid in het herstelproces te combineren zijn. Hierna ga ik op elk daarvan nader in.

## **1 Geef de pzb-er veel meer discretionaire ruimte, om te beslissen en te handelen**

Directie Strategie, Recht & Beleid

U geeft aan dat er in het herstelproces een grote hoeveelheid controlemaatregelen en controlerende partijen betrokken zijn. U pleit ervoor dat een pzb'er meer ruimte krijgt om te handelen en het herstelproces minder in stukjes op te knippen.

Ons kenmerk  
2022-0000017448

Het is onvermijdelijk dat er meerdere afdelingen betrokken zijn bij de uitvoering van het financieel herstel en de betaling van (aanvullende) compensatie. Dat laat onverlet dat de samenwerking en overdracht goed moet zijn om ouders snel en zorgvuldig te kunnen helpen.

Er is bewust de keuze gemaakt dat de pzb'er informatie verzamelt die voor de beoordeling relevant is en dat een beoordelaar de beoordeling doet. Dit vierogenprincipe is bedoeld om te waarborgen dat ouders gelijk worden behandeld. UHT is bezig de samenwerking tussen de pzb'ers en beoordelaars te versterken (multidisciplinaire teams). De pzb'ers en beoordelaars hebben verder binnen de regelgeving ruimte om te handelen naar de specifieke situatie.

Daarnaast gaat UHT via leercirkels na welke verbeteringen er op basis van de plaatsgevonden beoordelingen mogelijk zijn. Deze verbeterpunten kunnen inhoudelijk van aard zijn, maar zich ook richten op een onderdeel van het proces of de samenwerking tussen onderdelen van de organisatie.

## **2 Bakjes**

U adviseert om te werken met een digitaal zaakstelsel. Dit zou inzicht moeten bieden waar een ouder in het proces staat. Daarnaast stelt u voor dat ouders hier informatie aan toe kunnen voegen. U geeft aan dat dit de transparantie bevordert en gedupeerde ouders en pzb-ers meer (gevoel van) regie geven.

UHT heeft een beeld in welke fase van het herstelproces een ouder zich bevindt. Het herijkingsteam onderzoekt bij de nadere uitwerking van de gedane herijkingvoorstellen hoe ouders meer inzicht gegeven kan worden waar zij in het proces staan. Daarbij worden de mogelijkheden verkend voor een dashboard/webapplicatie. De haalbaarheid en functionaliteiten hiervan zijn onderdeel van de uitwerking die de komende twee maanden plaatsvindt.

In de reactie op uw aanbevelingen over triage en regie gedupeerde (aanbevelingen 3 en 5) ga ik nader in op enkele andere voorstellen die erop gericht zijn om ouders meer duidelijkheid over en regie in het herstelproces te geven.

## **3 Triage**

Uw derde aanbeveling richt zich erop om de wijze van afhandeling meer aan te laten sluiten op de specifieke situatie van de ouder (triage en differentiatie in wijze van afhandeling).

Deze aanbevelingen sluiten aan bij de drie overkoepelende resultaten uit het herijkingstraject:

1. Ouders hebben behoefte aan meer persoonlijk contact en aandacht voor emotioneel herstel in het herstelproces;
2. Ouders hebben vaak behoefte aan bredere hulp, de precieze hulp die ze willen verschilt per ouder;
3. Ouders willen een sneller herstelproces, maar vinden het nog belangrijker dat ze zorgvuldig en in één keer goed worden geholpen.

Met een herstelproces dat beter invulling geeft aan deze behoeften van ouders wil ik hieraan invulling geven. Hieronder licht ik toe hoe we dat mede met uw input beogen te doen.

Bij het moment van aanmelding legt UHT contact en bespreekt de persoonlijke situatie met de ouder. De werkwijze van UHT bij aanmelding en in het herstelproces en de samenwerking met bijvoorbeeld de gemeenten maakt het mogelijk schrijnende gevallen sneller te helpen en gezinnen met complexe problemen adequate hulp te bieden. Daarnaast is het de bedoeling meer te differentiëren in het herstelproces op de situatie van de ouder. Dit betekent dat aan sommige (groepen) aanvragers of gedupeerden sneller duidelijkheid geboden kan worden of afronding van het financieel herstelproces kan plaatsvinden. Zo willen wij bijvoorbeeld voor niet gedupeerde ouders het proces verkorten en met gedupeerde ouders met een lage terugvordering bespreken of het financiële herstelproces na het ontvangen van de €30.000 versneld afgerond kan worden.

U stelt een persoonlijk gesprek voor met ouders. Dit voorstel is overgenomen in de herijkingssuitkomsten omdat een dergelijk gesprek het proces voor ouders persoonlijker maakt. Dit voorstel is niet alleen als kansrijk idee uit het herijkingproces naar voren gekomen maar ook uitgedragen door andere partijen. Door het brede draagvlak voor dit idee en de kansen die het biedt voor ouders is het driegesprek opgenomen in de voorstellen voor de herijking. Dit gesprek tussen ouder, gemeente en UHT is bedoeld om het persoonlijke verhaal van de ouder te horen, verwachtingen voor het vervolg te bespreken en de behoeften van de ouder in kaart te brengen op het gebied van de brede hulp.

Verder bestaat het voornemen om ouders een vast aanspreekpunt te geven. Deze staat met de ouder in verbinding en biedt haar of hem gedurende het gehele proces praktische en emotionele ondersteuning. Bijvoorbeeld door de benodigde hulp te inventariseren en te orkestreren.

Komende tijd wordt zowel het voorstel voor het driegesprek als het voorstel voor een vast aanspreekpunt in het traject van de herijking verder uitgewerkt.

#### **4 Integraal**

U stelt verder voor het werk van de CWS direct mee te nemen in de integrale beoordeling. Ik kan mij voorstellen dat ouders dit graag zouden willen. In het herijkingstraject is dit voorstel ook verkend. Daaruit bleek dat deze meer fundamentele aanpassing, net als het komen tot een eventuele vaststellingsovereenkomst met ouders, niet eenvoudig is om te realiseren.

Er wordt onderzocht of er onderdelen van de CWS adviezen geïntegreerd kunnen worden in de integrale beoordeling. De eerste stap in dat proces is meer inzicht in het proces van het bepalen van de werkelijke schade. Een eerste analyse van de CWS van de ongeveer 50 eerste adviezen is op 14 december 2021 naar de Tweede Kamer gestuurd. De CWS is voornemens hier verder inzicht in te geven in een tussenevaluatie die conform de instellingsregeling plaatsvindt. Ik verwacht de bevindingen van de tussenevaluatie in het eerste kwartaal 2022 te kunnen delen.

Directie Strategie, Recht &  
Beleid

Ons kenmerk  
2022-0000017448

## **5 Regie gedupeerde, ervaringsdeskundige**

Deze aanbeveling richt zich op regie bij de gedupeerde ouder en op inzet van ervaringsdeskundigen.

Bij de voorgaande aanbevelingen heb ik toegelicht hoe wij in het herstelproces meer aandacht willen geven aan het emotioneel herstel en persoonlijke aandacht. Daarnaast is toegelicht dat wij de route in het herstelproces en de geboden hulp beter willen afstemmen op de behoefte van de ouder. Hiermee wordt beoogd meer regie aan de gedupeerde ouders te geven in het herstelproces en hen hierin te ondersteunen.

Ik ben het met u eens dat ervaringsdeskundige ouders ook bij verschillende zaken kunnen ondersteunen en dat het nuttig is om meer ervaringsdeskundigen in te zetten. BOInK is gevraagd om in nauwe samenwerking met het Ouderpanel een tijdelijke voorziening in te richten waarmee lotgenotenondersteuning op landelijk, gemeentelijk en individueel niveau kan plaatsvinden. Parallel wordt het traject voor het vormgeven van een structurele voorziening ingezet.

Ik wil nogmaals mijn grote dank en waardering uitspreken voor uw rol bij de herijking en uw ongevraagd advies. Mijn ambtenaren en ik staan op ieder moment open voor input en adviezen van u.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Aukje de Vries