



Ministerie van Financiën

A18-01-2023  
bespreken

231116.30

TER BESPREKING MAANDAG 16:30 UUR  
TER INFORMATIE

Aan  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Programma Ketenregie

Persoonsgegevens

## nota

Voortgang emotioneel herstel kinderen

**Datum**

18 januari 2023

**Notanummer**

2023-0000011060

**Bijlagen**

geen

### Aanleiding

Op 26 september jl. bent u per nota geïnformeerd over het contourenplan ter invulling van het emotioneel herstel voor kinderen van gedupeerde ouders. Sindsdien wordt samen met kinderen gewerkt aan de verdere uitwerking en implementatie van het contourenplan. In deze nota wordt u geïnformeerd over de voortgang. We stellen voor eventuele vragen op de stafvergadering te bespreken.

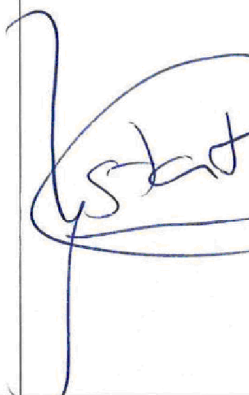
### Kernpunten

- Het contourenplan emotioneel herstel voor gedupeerde kinderen is besproken met 14 gedupeerde kinderen. Onder deze jongeren is veel draagvlak voor het plan. Het uitblijven van een schuldenregeling wordt echter unaniem als een gemis ervaren.
- Na voorgenoemde bespreking is gestart met het implementeren van het contourenplan. De voortgang per herstelinstrument vindt u bij de toelichting.
- De voortgang is compact beschreven. Indien nadere duiding gewenst is, wordt hiervoor een gesprek voorgesteld.
- Het budget voor het emotioneel herstel staat nog op de aanvullende post en wordt via de voorjaarsnota ontsloten. Hiervoor is een kostenraming opgesteld die momenteel voorligt bij C&R. Over het vervolgproces wordt u separaat nader geïnformeerd.
- In het vervolg zult u maandelijks, via de stafstukken, over de voortgang worden geïnformeerd (via onderstaand schema), parallel met de voortgangsrapportage kindregeling van UHT.
- De uitvoering van motie Kat van 22 december jl. wordt in een separaat traject vormgegeven. U wordt hier apart over geïnformeerd.

### Toelichting

Overeenkomstig het contourenplan 'emotioneel herstel voor kinderen' van 26 september wordt hier achtereenvolgend de voortgang per instrument geschetst.

<b>Instrumenten</b>	<b>Beschrijving</b>	<b>Status</b>
<b>Erkenning</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Versturen van een erkenningsbrief aan alle kinderen van erkend gedupeerde ouders.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- De erkenningsbrief wordt meegezonden met de informatiebrief/beschikking van UHT. Op dit moment hebben circa 7500 kinderen hun erkenningsbrief ontvangen.</li></ul>	<i>Lopend</i>
<b>Gezondheid</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- (Pilot) E-Health App voor erkend gedupeerde kinderen.</li><li>- Bestaande lotgenotengroeperingen in beeld te brengen.</li><li>- Kinderen de mogelijkheid bieden met professionele steun communities op te richten.</li><li>- De bestaande lotgenotenlijn verbreden naar de doelgroep kinderen en jongeren.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Er is een aanbesteding geschreven om op korte termijn te starten met een pilot voor een E-Health app. De verwachting is de aanbesteding begin februari online staat en dat in maart 2023 gestart wordt met de pilot. De pilot wordt samen met kinderen geëvalueerd en vervolgens breder aanbesteedt.</li><li>- Bekende lotgenotengroeperingen worden binnenkort (<i>week 5</i>) geplaatst op de 'kindregelingvoorjou' website. Kinderen kunnen zelf ook ontbrekende groeperingen aandragen om toe te voegen.  <i>Deze actie moet nog starten</i></li><li>- Boink ontvangt in week 3 het verzoek om één of twee kinderen in dienst te nemen bij de bestaande lotgenotenlijn. De verwachting is dat Boink in maart – na aanvaarding van de opdracht – kan starten met het werven van jongeren.</li></ul>	<i>Pilot gereed maart</i>  <i>Gereed week 5</i>  <i>Gereed zomer 2023</i>  <i>Gereed maart 2023</i>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- De beoogde opschaling van de Doorbraakmethode van het Instituut voor Publieke Waarden extra benutten voor de kinderen en onder de aandacht brengen van kinderen.</li> <li>- Brede ondersteuning gemeenten actief promoten/toeleiding via jongerenwebsite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De opschaling van IPW is inmiddels gereed. De toeleiding voor kinderen verloopt via UHT.</li> <li>- Op de website kindregeling voor jou en in de informatiebrief voor kinderen van gedupeerde ouders wordt inmiddels actief opgeroepen om gebruik te maken van gemeentelijke brede ondersteuning.</li> </ul>	<p><i>Gereed</i></p> <p><i>Gereed</i></p>
<p><b>Financiële voorlichting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het beschikbaar stellen van financiële voorlichting op website.</li> <li>- Inrichten van een financieel loket voor maatwerk vragen.</li> <li>- Pilot Jeugdperspectieffonds voor problematische schulden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het Nibud heeft adviezen ontwikkelt die reeds gepubliceerd staan op de tijdelijke website. In week 5 worden hier op de nieuwe site adviezen aan toegevoegd.</li> <li>- Geldfit, Humanitas en Schuldhelpmaatje ontwikkelen momenteel een voorstel om invulling te geven aan het loket (voorstel gereed medio februari). Afhankelijk van de prijs moet dit voorstel worden ingekocht of aanbesteed.</li> <li>- Samen met het DGH Schuldenteam, andere departementen, CBS én VNG vindt momenteel een analyse plaats van de schuldenproblematiek van toeslagenjongeren en effectieve interventies. Deze analyse is onderdeel van de uitwerking van motie Kat van 22 december jl.</li> </ul>	<p><i>Gereed</i></p> <p><i>Verwacht gereed maart 2023</i></p> 
<p><b>Talentontwikkeling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faciliteren van specifieke trajecten voor gedupeerde kinderen/jongeren binnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gedupeerde kinderen kunnen per direct starten met MDT-trajecten. Vanaf week 5 zal op</li> </ul>	<p><i>Reguliere trajecten gereed</i></p>



<p>Maatschappelijke Diensttijd en het Cultuur Participatiefonds.</p>	<p>de nieuwe website actief promotie worden gemaakt voor MDT. Samen met OCW, VNG/Gemeenten en jongeren is gestart om maatwerk MDT-trajecten voor gedupeerde jongeren te ontwikkelen. De maatwerktrajecten zullen na de zomer 2023 gereed zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Samen met OCW en het Cultuur Participatiefonds wordt momenteel een subsidieregeling opgezet om kinderen cultuur te laten maken en beleven. Het hulpaanbod wordt momenteel uitgewerkt. De eerste aanvraagmogelijkheid is op 1 juli 2023 voorzien.</li> </ul>	<p><i>Maatwerktrajecten gereed zomer 2023</i></p> <p><i>Gereed 1 juli 2023</i></p>
<p><b>Vraag &amp; aanbod samenbrengen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inrichten van een aansprekende jongerenwebpagina waarop al het aanbod voor de doelgroep inzichtelijk wordt gepresenteerd.</li> <li>- Centraal loket organiseren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er is momenteel een tijdelijk website voor gedupeerde kinderen. In week 5 wordt de nieuwe website opgeleverd. Deze site zal fungeren als wegwijzer naar het hulpaanbod en diverse bestaande hulploketten zoals de kindertelefoon en de luisterlijn.</li> <li>- Om het aantal beschikbare loketten niet verder te fragmenteren is ervoor gekozen om de website als centraal loket in te richten.</li> </ul>	<p><i>Gereed week 5</i></p> <p><i>Gereed week 5</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het gaat niet alleen om wat we doen. Het gaat ook om hoe we het doen. Consultatie was helend. Daarom consultatie voorzetten en waar mogelijk uitbreiden naar co-creatie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diversion heeft op ons verzoek een voorstel ontwikkeld dat invulling geeft aan verdere participatie van kinderen bij de ontwikkeling en uitvoering van herstelinstrumenten. In het voorstel wordt een kleine groep actief betrokken bij de ontwikkeling en worden er voor grotere groepen bijeenkomsten georganiseerd.</li> </ul>	<p><i>Gereed februari</i></p>



--	--	--

*Communicatie*

Communicatie naar aanleiding van deze nota is niet nodig.

1 VER?

*Politiek/bestuurlijke context*

In een separaat traject wordt gewerkt aan de uitvoering van motie Kat van 22 december jl. over het schuldhulpverleningsaanbod voor jongeren met problematische schulden.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.



Ministerie van Financiën

A/20\_01\_2023

23/1 16:30

**HEDEN**

TER BESPREKING MAANDAG 16:30 UUR

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Programma DG Herstelbeleid

Persoonsgegevens

**Datum**

19 januari 2023

**Notanummer**

2023-0000012568

# nota

Aanvullende info procedure informele lening

## Aanleiding

U bent eerder geïnformeerd over een lopende rechtszaak waarin de eis van een notariële akte bij het aantonen van een informele lening ter discussie staat (DGH 319348). U heeft verzocht op de hoogte gehouden te worden van deze procedure. Deze nota dient ter vastlegging van de bevindingen van de zitting die op 19 december jl. plaatsgevonden heeft.

## Bespreekpunten

- U wordt gevraagd kennis te nemen van de feiten over deze procedure. De inhoud van deze nota kan indien gewenst worden betrokken in de behandeling van nota's op maandag 23 januari.

## Kernpunten

- De betreffende ouder heeft een procedure aangespannen vanwege de bewijslast bij informele leningen.
- De eis van een notariële akte wordt als onredelijk beschouwd, nu ouders geen geld hadden om een dergelijke akte op te laten stellen en ook op andere manieren het bestaan van de leningen aangetoond kan worden, zo stelt deze ouder. Dit standpunt wordt onderbouwd met mailverkeer, waaruit gemaakte betalingsafspraken blijkt.
- De zitting bij de rechtbank Utrecht heeft plaatsgevonden op 19 december 2022.
- Tijdens de zitting kwam naar voren dat de hoofdsom van de lening niet opeisbaar is geworden, maar er wel sprake is van een betalingsachterstand van een aantal maanden. Er is aangevoerd dat eiser de lening gedurende een bepaalde periode (van vier maanden) niet kon aflossen en dat er opeisbare betalingsachterstanden waren ontstaan. De schuldeiser heeft daarna de betalingsverplichting van de gedupeerde ouder op pauze gezet.
- De argumentatie van eiser zag voornamelijk op de het feit dat de eis van de notariële akte of rechterlijke uitspraak onredelijk is, nu eiser het bestaan van de lening wel kon onderbouwen met e-mailberichten.
- Verder vroeg de rechter nog naar de toepassing van de hardheidsclausule. Hiervan is aangegeven dat de hardheidsclausule in zeer beperkte mate kan worden toegepast. Uitgangspunt is immers de wet, waarbij voldoende nagedacht is over de gevolgen van de ingevoerde maatregel. Afwijken van deze hoofdregel kan slechts als er vanwege bijzondere omstandigheden sprake is van een situatie die onevenredig nadelig is, in verhouding tot de met de Wet te dienen doelen.

- De schuld die in deze procedure niet zou worden afgelost door het ontbreken van een notariële akte of een rechterlijke uitspraak, hoeft niet te leiden tot een problematische schuld. Het gezin heeft een hoog bedrag aan compensatie ontvangen en heeft bij de rechter ook aangegeven nu geen schulden of betaalproblemen meer te hebben.
- Verder leek de rechter het standpunt te bezigen dat met de e-mailberichten het bestaan van de lening wel aangetoond kon worden, maar eveneens te begrijpen dat als e-mailberichten zouden worden geaccepteerd, de weg naar andersoortig bewijs open zou staan. Daarnaast begreep ze ook dat dit eerder was onderzocht door SBN en dat andersoortig bewijs de uitvoering zou bemoeilijken en dat er daarnaast ook een lopende motie ziet op deze problematiek.
- De rechter gaf uiteindelijk aan er een mogelijkheid is dat er uitspraak wordt gedaan in de meervoudige kamer omdat de Wet hersteloperatie toeslagen een nieuwe wet is. Daarnaast wordt de eis van de notariële akte of rechterlijke uitspraak als zwaar beschouwd, en de vraag rijst of dit te zwaar is.
- Indien er geen uitspraak door de meervoudige kamer wordt gedaan volgt er in beginsel binnen 6 weken een uitspraak van de rechter. Momenteel lopen er meerdere procedures over informele leningen, waarbij ouders op andere wijze aannemelijk proberen te maken dat er sprake is van een overeenkomst met terugbetalingsverplichting. De verwachting is dus dat in de komende maanden meerdere rechterlijke uitspraken over dit onderwerp gedaan zullen worden.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.

groas op  
de  
hoofde  
handen





N 20\_01\_2023  
bespreken

23/1 16.30

**HEDEN - T.B.V. BESPREKING MAANDAG 16:30 UUR  
TER BESPREKING**

Aan  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie Strategie, Recht  
& Beleid

Persoonsgegevens

# nota

Verder onderzoek naar de ruimhartige (toepassing van de) herstelmaatregelen en groep van nee ET naar ja IB

**Datum**

19 januari 2023

**Notanummer**

2023-0000012529

**Bijlagen**

1. Nota Signalen
2. Aanpassing in werkwijze IE

## Aanleiding

Sinds begin 2022 worden er door verschillende partijen – zoals medewerkers van Toeslagen, Belastingdienst, gemeenten en/of via de media – signalen en/of zorgen geuit over de hersteloperatie. In het voorjaar bent u hier uitgebreider over geïnformeerd en heeft u akkoord gegeven op de werkwijze met betrekking tot deze signalen (zie bijgevoegd nota signalen). Bij verschillende signalen en/of zorgen zijn er drie categorieën waaraan wordt gewerkt, te weten:

- A. Ruimhartige (toepassing van) de herstelregelingen;
- B. Ouders die bij de integrale beoordeling toch wel of niet gedupeerd blijken te zijn;
- C. Misbruik en/of oneigenlijk gebruik.

In deze nota wordt u nader geïnformeerd over de eerste twee categorieën. Wij zullen u op een later tijdstip nader informeren over de verzameling en beoordeling van de signalen in categorie C.

wanneer?

## Ter informatie

U wordt gevraagd kennis te nemen van

1. De aanpassingen van de huidige werkinstructies rondom non-response naar aanleiding van de signalen rondom de ruimhartige toepassing van de herstelregelingen (eerder met u gedeeld i.h.k.v. kamervragen Alkaya / Leijten)
2. De nog steeds ruimhartige uitkomsten van de aangepaste werkinstructies, waar nogmaals in meer detail naar zal worden gekeken.
3. Een stijging in het percentage van de groep die na een 'nee' op de eerste toets in de integrale beoordeling alsnog een 'ja' wordt. Dit wordt momenteel verder onderzocht
4. Voor de kleine groep ouders die bij de integrale beoordeling toch niet gedupeerd blijken, worden de aanvullende regelingen stopgezet zover deze nog niet gestart waren op moment beschikking ET.

wanneer?

uitbreiden

Naar aanleiding van uw vragen hierover of reacties hierop zullen wij een tekst opstellen voor de 13de VGR.

is helft maart?

## Toelichting

Ruimhartige (toepassing van de) herstelregelingen

De meeste zorgen betreffen de ruimhartige (toepassing van) de financiële herstelmaatregelen. Dit komt mede door het gegeven dat sinds de Catshuisregeling er vele aanmeldingen bij UHT zijn binnen gekomen en het minimale bedrag aan compensatie die ouders ontvangen als zij gedupeerd blijken te zijn hoog is. Deze zorgen zijn onder te verdelen in de volgende subcategorieën:

1. Aanvrager KOT heeft geen of een beperkt financieel nadeel ondervonden.
2. Toeslagen heeft destijds een beperkte fout gemaakt.
3. Zeer beperkte informatie beschikbaar bij zowel Toeslagen als de aanvrager KOT.

Ad. 1 De zorgen omtrent de eerste subcategorie zien op het feit dat deze groep ouders in het verleden te maken hebben gehad met bepaalde handelingen vanuit Toeslagen, een beperkte terugvordering en/of een verlaging van de toegekende KOT welke nooit tot een daadwerkelijke terugvordering heeft geleid. Deze groep ouders heeft geen of een beperkt financieel nadeel ondervonden van het handelen van Toeslagen destijds terwijl deze groep ouders wel recht hebben op, onder andere, het minimale compensatiebedrag van €30.000 en de overige herstelmaatregelen.

Ad. 2 De zorgen omtrent de tweede subcategorie zien op het feit dat er in een aantal situaties slechts op grond van één of een enkele criteria, zoals opgenomen in het Donner rapport<sup>1</sup>, wordt beoordeeld dat er sprake is van institutioneel vooringenomen handelen door Toeslagen destijds. Dit terwijl het CAF-11 besluit<sup>2</sup> stelt dat de afwezigheid van één kenmerk niet betekent dat er geen sprake is van een institutioneel vooringenomen handelwijze evenmin als dat de aanwezigheid van meerdere kenmerken per definitie een institutioneel vooringenomen handelwijze betekent.

Zo kan het voorgekomen zijn dat een ouder gedurende het berekeningsjaar de zogenaamde stopbrief heeft ontvangen. Vervolgens is deze ouder niet in de gelegenheid gesteld, middels een rappelbrief, om (alsnog) te reageren op de stopbrief. Een maand later ontvangt deze ouder alsnog een beschikking waarin het recht op kinderopvangtoeslag correct is vastgesteld. Het feit dat deze ouder in deze situatie de zogenaamde stopbrief heeft ontvangen wordt beschouwd als een vooringenomen handeling (behoudens evident geen recht). Als gevolg daarvan heeft deze ouder het recht op compensatie. Dit terwijl kort na deze vooringenomen handeling het recht op kinderopvangtoeslag alsnog correct is vastgesteld.

Meer in het algemeen betekent dit dat er in sommige gevallen compensatie wordt toegekend als slechts één van de vijf criteria aanwezig is, bijv. een nihilstelling zonder voorafgaande beoordeling (een zogenaamde zachte stop) of het ontbreken van een rappelbrief op een eerdere uitvraag van stukken. Let wel, sommige beoordelingslijnen worden door UHT al geruime tijd gehanteerd. De gemaakte keuzes daarin, en rekening houdend met het aantal aanmeldingen bij UHT en de

*uitles*

<sup>1</sup> In het rapport 'Omzien in verwondering' zijn er vijf criteria opgenomen met betrekking tot vooringenomen handelen: stopzetting zonder voorafgaande individuele beoordeling; brede uitvraag van bewijsstukken over één of meerdere jaren; zerotolerance onderzoek; geen nadere uitvraag van informatie bij gebleken tekortkoming daarvan; afwijzen of verlagen KOT bij minste of geringste onregelmatigheid.

<sup>2</sup> Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken



mate van gedupeerdheid, kunnen er voor zorgen dat men soms in individuele situaties voor een dilemma komt te staan.

Ad. 3. De zorgen omtrent de derde subcategorie zien op het feit dat er wordt beoordeeld dat er recht bestaat op compensatie en/of een tegemoetkoming op grond van de aanwezigheid van zeer beperkte informatie in de systemen alsmede zeer beperkte informatie in het verhaal van de ouder.

Zo kan het voorkomen dat er zowel in de systemen van de Toeslagen als in het verhaal van de ouder geen of zeer beperkte informatie beschikbaar is over wat er in het verleden is gebeurd. Dit komt vaak voor als er een situatie van non-response staat geregistreerd in het systeem, er referentie is naar brieven maar deze niet in het systeem staan opgenomen, of het verhaal van de ouder slechts beperkt inzicht kan geven.

Gegeven dat Toeslagen in het verleden grote fouten heeft gemaakt en er bijvoorbeeld in sommige situaties onterecht *non-response* is gesteld wordt er in deze situaties, als gevolg van de zeer beperkte informatie, uitgegaan van het verhaal van de ouder.

#### *Aanpassingen werkinstructies en verder onderzoek*

DG Toeslagen heeft besloten in een aantal situaties de werkwijze naar aanleiding van signalen aan te passen. Concreet betekent dit dat wanneer bij een ouder non-response is gesteld niet meer in alle situaties automatisch wordt beoordeeld dat er sprake is van institutionele vooringenomenheid. Als duidelijk is dat Toeslagen wel brieven naar de ouder heeft gestuurd en deze ook in de systemen zijn terug te vinden, wordt nu gekeken naar het verhaal en de gedragingen van de ouder en getoetst of dit verhaal aannemelijk is.

Tevens is de berekeningssystematiek met betrekking tot de O/GS tegemoetkoming aangepast. Ouders die een O/GS tegemoetkoming toegekend krijgen, ontvangen een tegemoetkoming van 30% van het bedrag dat daadwerkelijk werd teruggevorderd en waarvoor zij geen persoonlijke betalingsregeling kregen. Voorafgaande aan de aanpassing van het behandelkader werd de O/GS tegemoetkoming berekend over het bedrag waarmee de KOT over een bepaald jaar was verlaagd. Dat bedrag kan ook niet aan een ouder uitgekeerde KOT omvatten. Echter, omdat een deel van dit bedrag nooit aan een ouder is uitgekeerd, en daarmee ook geen onderdeel uitmaakt van de terugvordering, ligt een O/GS tegemoetkoming over dat gedeelte niet in de rede.

De bovengenoemde aanpassingen nemen niet alle zorgen weg. Immers, er volgt volgens de huidige werkinstructies nog steeds compensatie ondanks dat fouten eerder zijn hersteld, compensatie bij slechts beperkte indicatoren van vooringenomen handelen, en compensatie als brieven niet goed gearchiveerd zijn (wat voor 2012 vrijwel altijd niet is gebeurd). Daarom wordt er de komende maand gekeken naar de gewenstheid en/of (on)mogelijkheid om de werkinstructies specifiekere dan wel preciezer te maken. Daarbij wordt gekeken waarin de huidige toepassingen van de herstelregelingen mogelijk ruimhartiger zijn dan de wet voorschrijft en waar ruimte is om deze gaande het proces en binnen de wettelijke kaders aan te passen. In de eerste helft van maart zullen de uitkomsten van een (nader) onderzoek met u worden gedeeld.



Het is cruciaal om op te merken dat bij het evalueren van het uitvoeringsbeleid het mogelijk is om zorgvuldiger te kijken naar de situaties van een ouder maar dat het niet mogelijk is om de criteria waarop wordt beoordeeld aan te passen voor ouders die zich reeds hebben gemeld bij UHT. Het schaadt immers de gelijke behandeling van ouders om na de aanmelding de wetgeving die de basis vormt voor de beoordeling van die ouders aan te passen. Dit betekent dat de mogelijkheden om de werkinstructies aan te passen zonder aantasting van het rechtszekerheidsbeginsel waarschijnlijk zeer beperkt zullen zijn.

*Ouders die bij de integrale beoordeling toch wel of toch niet gedupeerd blijken te zijn*

Voor de meeste ouders komt de uitkomst van de integrale beoordeling overeen met de uitkomst van de eerste toets. Echter, voor sommige ouders heeft de integrale beoordeling een andere uitkomst dan de eerste toets, te weten:

1. Voor een significant percentage ouders blijkt uit de integrale beoordeling dat zij alsnog gedupeerd zijn.
2. Voor een klein percentage ouders blijkt uit de integrale beoordeling dat zij toch niet gedupeerd zijn.

Ad. 1. Dit is te verklaren door de systematiek van een 'snellere' eerste toets en een uitgebreidere integrale beoordeling. In deze 'nee naar ja' groep zitten vaak ouders uit de hierboven beschreven categorieën 2 en 3. Bij een beperkte fout van Toeslagen en/of zeer beperkte informatie kan in de eerste toets vaak niet worden overgegaan tot compensatie, immers het is niet snel duidelijk, maar wordt er in de integrale beoordeling wel alsnog compensatie toegekend. Gedurende 2022 zijn er in totaal 1469 dossiers welke van een 'nee' naar een 'ja' zijn gegaan. In 2022 waren er in totaal 3473 dossiers die op grond van de eerste toets een 'nee' hebben gekregen. Het percentage van dossiers wat van een 'nee naar ja' gaat op loopt gedurende 2022 op. Dit terwijl het de verwachting was dat met de bovengenoemde aanpassing van de beoordelingskader het percentage zou dalen.

In de eerst helft van maart zullen de uitkomsten met u worden gedeeld omtrent de oorzaken van deze stijging en of het mogelijk is om de eerste toets en de integrale beoordeling beter op elkaar aan te laten sluiten.

Ad. 2. In minder dan 1% van de integrale beoordelingen (op dit moment ~120 ouders) blijkt - na een ja in de eerste toets - bij de integrale beoordeling dat deze ouders toch niet zijn gedupeerd. Het is belangrijk om te benoemen dat een negatieve uitkomst op de eerste toets of de integrale beoordeling niet betekent dat deze ouder misbruik heeft geprobeerd te maken van de herstelregeling. Vaak is het voor deze ouders niet duidelijk wat er precies is misgegaan met hun toeslagen en welke oorzaak dat had.

*uitges  
wanneer*

De huidige beleidslijn tot nu toe is dat de reeds uitgekeerde compensatie niet wordt teruggevorderd. De herstelregeling die reeds waren gestart bij het toekennen van de Catshuisregeling in de eerste toets (bv. de schuldenaankpak) worden doorgezet. Indien een ouder op of na 5 november 2022 (datum inwerkingtreden herstelwet) een afwijzende compensatiebeschikking heeft ontvangen dan bestaat in principe ook geen recht op de aanvullende/nieuwe regelingen. In individuele situaties kan dit anders zijn. Er zal nader onderzocht

worden hoe deze problematiek doorwerkt in de diverse (aanvullende) regelingen en hoe deze eventueel stop gezet kunnen worden.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.

### *Bijlage 2) Aanpassing werkwijze integrale beoordeling*

Naar aanleiding van de evaluatie van de integrale beoordeling is de werkwijze op een aantal onderwerpen verfijnd. Daarvan is hier een overzicht gegeven.

#### *Non-response*

Op hoofdlijnen werd uitgegaan van vier soorten non-response die konden wijzen op vooringenomen handelen door Toeslagen.

- i. Geen of niet alle uitvraagbrieven opgeslagen
- ii. Brieven opgeslagen, maar ouder verklaart de brieven niet ontvangen te hebben
- iii. Brieven opgeslagen, maar ouder verklaart wel te hebben gereageerd
- iv. Brieven opgeslagen, maar ouder verklaart niet te hebben gereageerd

In deze situaties is het niet makkelijk vast te stellen over Toeslagen voorafgaande aan de terugvordering of verlaging een individuele beoordeling heeft uitgevoerd (criteria 1 van vooringenomen handelen). Er zijn immers niet altijd meer de juiste stukken terug te vinden die daarop wijzen. In beginsel wordt er dan uitgegaan van het verhaal van de ouder in zoverre als dat verhaal aannemelijk is. Bij de evaluatie van de werkwijze bleek dat er in al deze situaties vaak direct werd uitgegaan van vooringenomen handelen door Toeslagen, zonder dat er werd gekeken of het aannemelijk was dat de brieven verstuurd waren noch of het verhaal van de ouder aannemelijk was. Naar aanleiding van de evaluatie heeft DG Toeslagen heeft besloten tot de volgende wijzigingen:

- Situatie 2: Indien de gepersonaliseerde uitvraagbrieven zijn opgeslagen in de systemen van B/T neemt UHT het standpunt in dat deze op een juiste wijze verzonden zijn naar het bij B/T bekende (vanuit de basisadministratie) adres. Het eventueel niet ontvangen van deze brieven door de ouder kan daarmee nooit verwijtbaar zijn aan B/T en leidt niet tot vooringenomenheid.
- Situatie 3: Als de ouder verklaart te hebben gereageerd toetst UHT of dit ook aannemelijk is. In de oude situatie was er vaak een algemeen ouderverhaal waarin gesteld werd "*ik heb altijd gereageerd, op alle brieven*". Van dat verhaal werd zonder aanvullende toets uitgegaan. Deze aannemelijkheidstoets wordt aangescherpt. In de praktijk betekent dit dat UHT meer door vraagt en de relatie legt met de informatie in onze systemen. Als UHT tot het oordeel komt dat het niet aannemelijk is dat ouder heeft gereageerd dan kan ouder eventueel nog stukken aanleveren om de aannemelijkheid verder aan te tonen.
- Situatie 4: Indien de ouder verklaart niet te hebben gereageerd op de uitvraagbrieven is in beginsel geen sprake van vooringenomen handelen. Enige uitzondering hierop is angst vanuit de ouder die is ontstaan uit eerdere problematiek met de KOT.

Wanneer sprake is van een vooringenomen handeling, volgt altijd nog een toets of sprake is van een situatie van evident geen recht op KOT. Wanneer niet wordt gekomen op vooringenomen handelen op basis van het bovenstaande, wordt zoals in alle situaties nog wel getoetst op hardheid.

#### *Grondslag terugvorderingsbedrag O/GS-tegemoetkoming*

Bij de evaluatie van de ruimhartige toepassing is ook gekeken naar de OG/S tegemoetkoming. De 30% O/GS-tegemoetkoming werd berekend over de oorspronkelijke terugvordering. De oorspronkelijke terugvordering betreft het totale bedrag waarmee de KOT is verlaagd, inclusief de nog niet uitbetaalde termijnbedragen. De termijnen die nog niet waren uitbetaald, zijn op de



oorspronkelijke terugvordering afgeboekt. De daadwerkelijke terugvordering waarmee de ouder is geconfronteerd kan daarom lager zijn dan de oorspronkelijke terugvordering. Naar aanleiding van de evaluatie is besloten om de O/GS-tegemoetkoming te berekenen over het bedrag van de daadwerkelijke terugvordering waarmee de ouder is geconfronteerd. Dit komt omdat bij O/GS niet wordt gecompenseerd voor de terugvordering (die was in beginsel terecht) maar voor de wijze van invordering (die buitengewoon hard was). Die invordering vond alleen plaats over de daadwerkelijke terugvordering en niet het volledige bedrag waarmee de KOT is verlaagd.



H 20-01-2023  
bespreking

23/1 16.30

**HEDEN – T.B.V. BESPREKING MAANDAG 16:30 UUR  
TER BESLISSING**

Aan  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Herstel  
Programma Ketenregie

Persoonsgegevens

# nota

Oplegnota routes na integrale beoordeling

**Datum**  
19 januari 2023

**Notanummer**  
2023-0000012632

**Bijlagen**  
1. Nota uitbreiding routes  
2. Nota evaluatie praktijk

## Aanleiding

De vaststelling en afhandeling van aanvullende schade vragen verbetering. De toezegging is gedaan om de vervolprocessen na de IB in de VGR terug te laten komen. Daarnaast zijn er een aantal ontwikkelingen en samenhangende nota's:

1. Het opzetten van alternatieve routes om tot afronding te komen (nota bijgevoegd)
2. De inzichten uit en het vervolg op de VSO-Praktijktest (nota bijgevoegd)
3. Beschikbaar stellen schade-expertise (nota bijgevoegd)
4. De publicatie van het beoordelingskader materiele schade.
5. Na nadere afstemming met CWS volgt nog de reactie op het BAK-advies over het functioneren van de CWS.

2x  
? eerder al schade

In de bijlagen vindt u gedetailleerde beslisnota's voor de eerste drie onderwerpen. De keuzes die gemaakt kunnen worden grijpen op elkaar in, daarom bieden we u de voorbereiding voor besluitvorming op deze samengestelde manier aan onder één oplegnota. Op korte termijn bespreken we graag uw voorkeuren, mede vanwege de deadline van de 13<sup>de</sup> VGR.

## Beslispunten

- Bent u akkoord met het inplannen van een overleg om genoemde samenhangende nota's te bespreken?
- Gaat u akkoord om als onderdeel van dat overleg te bespreken welke toezeggingen in de 13<sup>de</sup> VGR kunnen worden opgeschreven?
- Geeft u opdracht aan DG-Herstel om samen met DG Toeslagen een uitwerking te maken over routes, met daarin o.a. de verschillende scenario's, de uitvoerbaarheid en impact op de staande organisatie, de benodigde maatregelen en risico's?

## Toelichting

Het doel van de hersteloperatie is om met alle gedupeerde ouders te komen tot afronding. In het merendeel gaat dat via een beschikking na de eerste toets of na de integrale beoordeling. Bij werkelijke schade kan de ouder terecht bij de CWS. Veel vaker kan de ouder om allerlei andere redenen de KOT-affaire niet achter zich laten. Dan is meer nodig. De gang naar CWS is daarom niet altijd passend, simpelweg omdat daar de nadruk ligt op werkelijke schade en minder nadruk ligt

op niet-financiële (of emotionele) aspecten van het herstelproces. Dat is gelijk ook de hoofdreden waarom mediation in bezwaar zo succesvol is: daar is nadrukkelijk ruimte voor die aspecten.

Vanuit de wens om een groep ouders met gevolgschade meer regie te geven en vanuit de gedachte dat versnelling mogelijk was, is de VSO-praktijktest gestart. De praktijktest VSO is niet schaalbaar op de manier hoe het nu is opgezet/uitgevoerd; in deze vorm is het geen snellere weg om tot afronding te komen en het inzichtelijk maken van schade is voor veel ouders bepaald geen sinecure. Wel heeft de praktijktest veel waardevolle inzichten gegeven en in een nieuwe opzet, onder andere voorwaarden, kan bepaald worden op welke wijze deze route kan worden aangeboden aan een selecte groep ouders.

snellere -  
gelijk -  
waardigler  
?)

De Kamer is geïnteresseerd in de uitkomsten van de praktijktest VSO en ook interesse bij ouders groeit om een VSO te kunnen afsluiten en daarmee het verleden in één keer af te sluiten. Met de aanstaande publicatie van het beoordelingskader materiële schade is een eerste basis gelegd om samen met het kader voor immateriële schade de beoordeling te uniformeren in verschillende routes. Wij adviseren daarom om meer VSO's af te sluiten door inzet van mediation, naast de regieroute VSO (vervolg op de praktijktest). Dit adviseren we omdat de regieroute VSO niet voor alle ouders die aangeven daaraan mee te willen doen de oplossing biedt. Wij verwachten dat in mediation en door het gesprek aan te gaan met ouders ook een bepaalde mate van regie gegeven kan worden. Mediation is vooralsnog getest in bezwaar op de integrale beoordeling, wat succesvol bleek en wat we daarom breder willen trekken. Dus ook voor afspraken voor emotioneel herstel en ook voor gedupeerden die voor een aanvullend bedrag gecompenseerd willen worden voor hun gevolgschade.

Door alternatieve routes aan te bieden, differentiëren we in het herstel na de IB. We willen daarom de opdracht om in de komende periode met DG-Toeslagen, CWS en alle andere betrokkenen routes op te zetten om tot afronding te komen. Het gaat zowel om de bestaande route (langs CWS), de regieroute VSO (als vervolg op de praktijktest) als het ondertekenen van een VSO na de inzet van mediation (ook bij ouders die niet in bezwaar zijn en bij ouders met gevolgschade).

Communicatie  
Niet van toepassing

1?

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**  
Niet van toepassing.





A 20-01-2023  
bropel

HEDEN - T.B.V. BESPREKING MAANDAG 23 JANUARI 16:30 UUR  
TER BESLISSING

Aan  
de staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane

Programma Ketenregie

Persoonsgegevens

# nota

Uitbreiding routes afdoening na integrale beoordeling

**Datum**  
13 januari 2023

**Notanummer**  
2023-0000012627

**Bijlagen**  
Geen

## Aanleiding

De ambitie van UHT is om in 2025 de integrale beoordelingen (IB) af te ronden en daarom is veel in gang gezet om het proces tot en met de IB verder te optimaliseren. Daarmee ontstaat ruimte om ook te kijken naar de noodzakelijke stappen ná de IB. De huidige route van de CWS en dan de BAC bij eventueel bezwaar kost veel tijd en niet alle gedupeerden zijn naar die route op zoek. Ook is de capaciteit niet toereikend om de verwachte aantallen aanvragen tijdig te kunnen behandelen. Om te komen tot een verbetering en versnelling van het traject na de integrale beoordeling ligt de beleidskeuze voor om alternatieve routes, om met ouders tot afronding te komen, uit te werken.

|| noodzaak

## Beslispunten

- Bent u akkoord met het inplannen van een overleg om deze nota te bespreken?
- Gaat u akkoord om als onderdeel van dat overleg te bespreken welke toezeggingen in de 13<sup>de</sup> VGR kunnen worden opgeschreven?
- Geeft u opdracht aan DG-Herstel om samen met DG Toeslagen een baseline<sup>1</sup> op te stellen over uitbreiding van routes, met daarin o.a. de impact op de staande organisatie, de benodigde maatregelen en risico's?

## Kernpunten

- De financiële herstelregeling compenseert niet alle gedupeerden naar tevredenheid. Een overzicht van cijfers van gedupeerden die in bezwaar gaan na een integrale beoordeling en de aanmeldingen bij de CWS inclusief de bezwaren op die adviezen vindt u in de toelichting.
- Voorstel tot nadere verkenning om de bestaande route naar CWS -en bij bezwaar de BAC- uit te breiden met alternatieve routes die eindigen met een VSO. Dit vraagt uitwerking, in een baseline.
- Het toewerken naar een VSO kan op basis van mediation, waarbij het hier nadrukkelijk niet enkel gaat om ouders die in bezwaar zijn gegaan of gevolgschade hebben.
- Dit is het moment om andere routes aan te bieden op basis van een uniform beoordelingskader (dat in ontwikkeling blijft). De CWS is voornemens om bij de 13<sup>de</sup> VGR ook het kader voor materiele

<sup>1</sup> Met baseline bedoelen we het bereiken van consensus met DG-Toeslagen over de uitvoerbaarheid, kenmerken en omvang van de doelgroep, de voorwaarden om ouders een keuze te kunnen bieden, etc.

schadeposten openbaar te maken. Daarmee is een eerste basis gelegd om samen met het kader voor immateriële schade de beoordeling te uniformeren. In die gevallen waar complexe schade speelt is aanvullende expertise nodig (zie nota).

- Met een extra verfijning van het beoordelingskader, inclusief concrete voorbeelden uit eerdere casussen, ligt het in de lijn der verwachting dat de huidige CWS-route maar ook routes voor het afsluiten van een VSO meer gedejuridiseerd kunnen worden.
- Effectief gaat het om het breder toepassen van mediation, dat eindigt met het afsluiten van een VSO. Het kan daarbij ook gaan om eventuele gevolgschade en kan ook ingezet worden voor ouders die niet in bezwaar zijn gegaan.
- Dit is nadrukkelijk naast een eventueel vervolg op de VSO-praktijktest

### **Toelichting**

Voor de helft van de gedupeerde ouders blijkt de Catshuisregeling toereikend en de overige 50% gedupeerde ouders krijgt aanvullende compensatie uit de IB. Tegelijkertijd zijn er veel ouders die in bezwaar gaan na de beschikking van de integrale beoordeling.

Inmiddels heeft 8% van de gedupeerde ouders -met afgeronde IB- een verzoek gedaan tot beoordeling van de werkelijke schade (eind 2022 zijn 951 aanvragen ingediend). Kijkend naar het aantal ouders dat nog wacht op een IB, is de verwachting dat de aanvragen bij de CWS nog oplopen tot een paar duizend. Effectief zijn er door de CWS 257 verzoeken beoordeeld wat  $\approx 1/4^e$  van de werkvoorraad is. Het percentage van gedupeerde ouders dat vervolgens in bezwaar gaat na een advies van de CWS is iets gezakt maar nog steeds 51%.

De totale groep overstijgt de capaciteit van de CWS. Uit de huidige cijfers blijkt daarnaast dat 25% van de ouders niks en 20% max. €10.000,- uitgekeerd krijgt na CWS. Deze groep had mogelijk verwacht een hogere aanvullende compensatie te ontvangen en krijgt deze duidelijkheid pas na lang wachten tot behandeling van hun aanvraag.

Er moet geanticipeerd worden op bovenstaande signalen en ontwikkelingen. Een mogelijke oplossing is om te diversifiëren in routes. De grote groep gedupeerde ouders kan in kleinere groepen worden opgedeeld voor wie vervolgens passende routes worden aangeboden om tot afronding te komen. Er zijn inmiddels verschillende inspanningen gaande die deze afrondingsroutes verkennen, deze worden hieronder toegelicht.

1. Mediation om tot totale afronding te komen, vastgelegd in een VSO. De eerste pilot 'Mediation in bezwaar' was succesvol en een verkenning wordt gedaan of ook in het bezwaar op de IB al een stukje werkelijke schade mee kan worden genomen, in casussen waarbij dat niet complex lijkt.
2. VSO-praktijktest. Afronden door regie bij ouders te beleggen en af te sluiten met behulp van een vaststellingsovereenkomst.

De komende tijd wordt ook aangestuurd op optimalisatie van de CWS en-betere beschikbaarheid van dossiers (zie separate nota). Met de beschreven inspanningen kunnen routes in samenhang worden aangeboden, passend bij de verschillende situaties en behoeften van ouders.



### Doorstroming ouders naar verschillende routes (triage)

Wanneer er voor ouders verschillende routes bestaan om tot afronding te komen, moet er een manier of moment komen om hier bewust een keuze in te maken. Het uitgangspunt blijft dat het hersteltraject bij de meeste ouders afgerond kan worden na de integrale beoordeling. Ouders die de KOT-affaire nog niet achter zich kunnen laten moeten hierover zelf een keuze kunnen maken, op basis van goede voorlichting en begeleiding. Daar staat tegenover dat duidelijkheid nodig is wanneer een route minder of helemaal niet geschikt is, bijvoorbeeld door middel van exclusiecriteria. Ouders weten dan wat ze wel en niet kunnen verwachten van de verschillende routes.

Er zijn een aantal sleutelmomenten -gedurende of vlak na de IB- die gebruikt kunnen worden om ouders mee te nemen in de opties die mogelijk zijn. Dit zijn onder andere het toelichtingsgesprek van de uitslag van de IB, het nazorgtraject en de driegesprekken. Bij het opzetten van triage zal worden gekeken hoe (alternatieve) routes aantrekkelijk, laagdrempelig en dejuridiserend kunnen worden aangeboden zonder dat een aanzuigende werking optreedt voor ouders van wie vastgesteld kan worden dat het herstelproces feitelijk klaar is. Het is daarbij van belang dat deze triage de UHT-ambitie om de IB's in 2025 af te ronden niet in de weg zit. Indien de opdracht wordt gegeven om een baseline op te stellen zal o.a. gekeken worden naar de uitvoerbaarheid en impact op de UHT, de benodigde capaciteit en maatregelen die getroffen kunnen worden om risico's waar mogelijk weg te nemen.

### Advies

Uitbreiding bestaat uit:

- Uitbreiding van routes voor herstel, op basis van mediation, die het doel hebben te eindigen in een VSO. Het gaat hier nadrukkelijk niet enkel om ouders die in bezwaar zijn gegaan of gevolgschade hebben. Wij vragen de opdracht om deze baseline verder uit te werken.

Communicatie

Niet van toepassing

Politiek/bestuurlijke context

Motie van het lid Paul c.s. over onderzoeken van onorthodoxe maatregelen/scenario's voor versnellingen van het proces	Commissievergadering 7 juli 2022	31066-1071
Motie van het lid Azarkan over het coalitieakkoord naleven op het specifieke punt van de herijking van de hersteloperatie	Commissievergadering 7 juli 2022	31066-

### Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.





A 20-01-2023  
bespreken

**TER BESLISSING**

Aan  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

**Programma Ketenregie**

Persoonsgegevens

# nota

Advies vervolg op praktijktest VSO

**Datum**

19 januari 2023

**Notanummer**

2023-0000012628

**Bijlagen**

1. 3. Tussentijdse evaluat

## Aanleiding

De eerste 9 schadeoverzichten zijn ontvangen, voor 3 ouders kunnen we de VSO bijna afsluiten. Hoewel er nu nog geen overeenkomst gesloten is, hebben we een tussentijdse evaluatie gedaan op de belangrijkste geleerde lessen tot nu toe. In deze nota staat de kern van de tussentijdse evaluatie. De nota zet in de toelichting uiteen wat het advies voor een vervolg op de praktijktest is en wat er nodig is om het vervolg uit te voeren. Om het advies te scheiden van de tussentijdse evaluatie vindt u die in bijlage 3 van deze set.

## Beslispunten

- Bent u akkoord om op basis van het advies in deze nota te bespreken hoe de praktijktest, in aangepaste vorm, een vervolg krijgt?

## Kernpunten

- Het advies is een aangepast vervolg op de praktijktest om de tot nu toe geleerde lessen opnieuw 'in de praktijk' te brengen.
  - o Selectie en omvang deelnemende ouders
  - o Rechten en plichten
  - o Kaders doorlooptijd en standaardformat schadeoverzicht
  - o Inzet van letselschade-expertise
  - o VSO als finale kwijting
- Met het belangrijkste uitgangspunt dat we door op te schalen ons continue inspanssen om nog beter aan de verwachtingen van ouders te kunnen voldoen.
- Het vervolg krijgt de naam regieroute VSO om verwarring met de pilot mediation in bezwaar te voorkomen waar afspraken ook in een VSO worden vastgelegd.

## Toelichting

De praktijktest is nog niet afgelopen, maar de tussentijdse conclusie is dat een VSO met de huidige voorwaarden niet schaalbaar is. Hoewel de deelnemers overwegend positief zijn en de ingediende concept-schadeoverzichten vooralsnog redelijk van omvang zijn; wordt de doorlooptijd door de gedupeerden als lang ervaren. Bovendien blijkt het opstellen van een schadeoverzicht emotioneel zwaar, waar tijd en ruimte voor nodig is. Hieronder staan de geleerde lessen en per kopje een vooruitblik hoe we het anders willen uitvoeren in het vervolg. De huidige praktijktest is niet schaalbaar.

tydpad-  
planning

en na  
50?

#### Deelnemers

De grootte van een volgende groep deelnemers is 50 ouders met een afgeronde IB. In bijlage drie vindt u de redentatie voor de keuze van een afgeronde IB. Het aantal van 50 is beheersbaar en klein genoeg om snel op ontwikkelingen te kunnen acteren, wat past bij de onderzoekende aard van het vervolg. De UHT zet in op het verbeteren van het proces van de IB. Het aanbieden van een vervanging voor de IB (de grofmazige IB) in de VSO lijkt in de praktijktest geen meerwaarde te hebben. Deze redentatie wordt in bijlage 3 toegelicht. Hoe de deelnemers zich kunnen aanmelden voor het vervolg moet zorgvuldig met UHT worden afgestemd, voor een zo eerlijk, duidelijk en zuiver mogelijk proces. Wij adviseren dat het kennismakinggesprek een verlengde wordt van de aanmeldprocedure, om te toetsen of de verwachtingen van gedupeerden en hun juridische bijstand overeenkomen met de voorwaarden van de regieroute. Er worden duidelijke rechten en plichten geformuleerd om deelnemers en hun advocaat voor te bereiden op wat de regieroute VSO inhoudt. Hoe gedupeerden zich kunnen aanmelden is nog een belangrijk punt van onderzoek, wat zorgvuldig met UHT en onze stakeholders (NOVA en RvR) vorm moet krijgen.

#### Doorlooptijd

In bijlage 3 vindt u een tabel met de doorlooptijd per casus. Dit is gemiddeld 5 maanden en voor 3 deelnemers kan de VSO op korte termijn worden afgesloten. Het samenstellen van het schadeoverzicht is voor ouders een emotioneel zwaar proces en voor de juridische bijstand een lang proces. In de eindevaluatie van de praktijktest willen we met advocaten kijken naar de tijdslijn en onderzoeken of er in het vervolg gewerkt kan worden met het stellen van termijnen (bijvoorbeeld voor het inleveren van een eerste concept).

#### Standaardformat schadeoverzicht

Deelnemers aan het vervolg, de regieroute VSO, willen we goed voorbereiden met een standaardformat van een schade-overzicht. Uiteraard is het geen verplichting om een dergelijk format aan te houden en mag er ook in Excel worden gewerkt voor de berekeningen, maar het kan diegenen die zoekende zijn houvast bieden.

#### Juridische bijstand (inzet schadedeskundigen)

In de praktijktest is veel verantwoordelijkheid belegd bij de (letselschade)advocaten. We begrijpen van sommige deelnemers dat zij de regie toch dreigen te verliezen en dat dubbele bijstand van de eigen advocaat en een letselschadeadvocaat mogelijk niet nodig is. Voor het vervolg van de praktijktest willen we aansluiten op de nota van de inzet voor schadedeskundigen. Alle deelnemers in de praktijktest moeten toegang krijgen tot letselschade-expertise en we willen onderzoeken of dat met iets meer afstand (vanuit een poule) ook mogelijk is. Bovendien is de ervaring nu dat de (letselschade)advocaten ook expertise zoeken en benutten van de landsadvocaat door schadeposten alleen te onderbouwen met redentatie en nog niet met bedragen. Met de belangrijkste stakeholders (NOVA en RvR) moet een beslissing worden genomen op welke manier, voor welk uurtarief en voor welk maximumaantal uur letselschade-expertise beschikbaar is voor de deelnemers.

#### Beoordeling

Het beoordelingskader van de CWS is de basis voor de schadebeoordeling en wij adviseren om dit bij de regieroute VSO vooraf met deelnemers te delen bij het standaardformat van het schadeoverzicht. Wij adviseren de VSO in het vervolg als



uitkies  
D

finale kwijting te hanteren (afspraken zijn bindend, bezwaar en beroep is dan niet mogelijk). De huidige praktijktest leert ons dat de uitkomst van een VSO in beginsel gelijk staat aan een advies van de CWS. Bij het niet overeenkomen van een VSO, is ons advies dat de ouders niet terugkeren in de wachtrij voor de CWS, maar in beroep kunnen bij de rechter. Alle voorbereiding in de regieroute is geen verspilde capaciteit, maar voorbereiding dat een rechter ook kan beoordelen.

#### Contactmomenten met ouders

Het gesprek aangaan met elkaar is een wezenlijk onderdeel van de ervaring van regie bij ouders. In de praktijktest hebben we gekozen voor een aanpak met veel contactmomenten en willen we laagdrempelig contact met goede bereikbaarheid bij vragen stimuleren. Voor een grotere groep van 50 ouders vraagt dit om meer organisatie, maar is een vertrouwenspersoon en direct contact met leden van het pilotteam zeer essentieel.

#### Samenwerking landsadvocaat

De expertise in het pilotteam groeit, de afstemming met de CWS en hun wijze van beoordeling is zeer goed ingericht. Wij adviseren om de volgende 50 ouders ook onder verantwoordelijkheid van DGH en in samenwerking met de landsadvocaat uit te voeren. Bovendien heeft de landsadvocaat aangeboden alle adviezen en de wijze van beoordeling te bundelen in een werkdocument dat in de toekomst eventueel gebruikt kan worden als een verfijning op het beoordelingskader van de CWS. Met nog 50 casussen extra zou dit veel transparantie kunnen opleveren.

#### *Communicatie*

Niet van toepassing.

#### *Politiek/bestuurlijke context*

Niet van toepassing.

#### **Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.





A 20-01-2023  
bussorode

**TER BESLISSING**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

DG Herstel  
Programma Ketenregie

Persoonsgegevens

# nota

Tussentijdse evaluatie praktijktest VSO

**Datum**

19 januari 2023

**Notanummer**

2023-0000012629

**Bijlagen**

geen

## Aanleiding

De eerste 9 schadeoverzichten zijn ontvangen, voor 3 ouders kunnen we de VSO bijna afsluiten. Hoewel er nu nog geen overeenkomst gesloten is, hebben we een tussentijdse evaluatie gedaan op de belangrijkste geleerde lessen tot nu toe. In deze nota staat de kern van de tussentijdse evaluatie. De nota sluit af met een advies voor een vervolg op de praktijktest en 2) wat er nodig is om het vervolg uit te voeren. Om het advies te scheiden van de tussentijdse evaluatie vindt u die in bijlage 3 van deze set.

## Beslispunten

- Bent u akkoord met het inplannen van een overleg op korte termijn om de voorlopige evaluatie van de praktijktest te bespreken?

## Kernpunten

- We stellen voor dat de *regieroute* VSO het aangepaste vervolg wordt met de geleerde lessen uit de praktijktest.

De criteria waarlangs geëvalueerd wordt zijn onderstaand weergegeven, waarvan de onderstreepte criteria de hoofdevaluatiepunten zijn:

- Doorlooptijd
- Vervanging IB
- Vervanging CWS
- Selectie deelnemers
- Beoordelen
- Juridische bijstand
- Tevredenheid deelnemers
- Ervaring regie deelnemers
- Snelheid en efficiëntie

## Toelichting

Op 29 juni 2022 kwamen de ouders en hun advocaten bij elkaar op de informatieavond van de praktijktest VSO. De ambitie was om invulling te geven aan de ouderbehoefte voor een meer gelijkwaardig financieel herstel, waarin de ouder meer regie en controle ervaart. De uitgangspunten waren toen 1) met zoveel mogelijk deelnemers tot een overeenkomst (VSO) te kunnen komen en 2) ontdekken onder welke voorwaarden en voor welke gedupeerden een VSO een aantrekkelijk alternatief is. Nu we halverwege de praktijktest zijn hebben we meer geleerd dan alleen de inzichten op bovenstaande uitgangspunten. De rest

van de nota is opgedeeld in tussenkopjes met als laatste de drie criteria waar de tussenevaluatie (en straks ook de eindevaluatie) uit bestaat namelijk de ervaring van regie, tevredenheid en snelheid en efficiëntie. Ook eindigt elk kopje met een conclusie voor een vervolg wat samenkomt in één advies.

#### *Doorlooptijd*

In de tabel is een overzicht weergegeven van de 15 casussen, de datum van ontvangst van het schadeoverzicht en de doorlooptijd tot nu. De gemiddelde doorlooptijd is 5 maanden, zonder gesloten overeenkomsten. De praktijktest is in juni opgezet uitgaande van 2 waarden (1) meer regie voor ouders en (2) sneller en meer pragmatisch afronden van het financiële herstel. Deze 2 waarden hebben gedurende de praktijktest een andere betekenis gekregen, met name omdat snelheid relatief is. Zoals hierboven beschreven zijn de uiteindelijke evaluatiecriteria als volgt (1) oudertevredenheid, (2) ervaring van regie op het proces en (3) snelheid en efficiëntie. In de nota zal duidelijk worden dat snelheid bijvoorbeeld voor het doen van een grofmazige IB in de praktijktest nauwelijks verschilt met het aantal uur dat regulier nodig is voor het doorlopen van een IB. Echter, een VSO is wel efficiënt als bezwaar en beroep voorkomen kunnen worden. Als de ouder stap voor stap meekijkt op het proces, de regie voert en zich daardoor tevredenstelt met de uitkomst en de overeenkomst.

Casus	Vervanging IB en/of CWS	Kennismakings-gesprek	Schadeoverzicht aangeleverd (deelnemer)	Doorlooptijd
1	IB en CWS	18/8	14/11	4 maanden 3 weken
2	IB en CWS	3/10	22/12	3 maanden
3	IB en CWS	16/8	15/12	4 maanden 3 weken
4	IB en CWS	22/8	21/10	4 maanden 3 weken
5	IB en CWS	26/7	17/11	5 maanden 2 weken
6	IB en CWS	26/7		5 maanden 2 weken
7	CWS	6/7	14/11	6 maanden
8	CWS	17/8	22/12	4 maanden 3 weken
9	CWS	17/8		4 maanden 3 weken
10	CWS	4/8		5 maanden
11	CWS	20/7		5 maanden 1 week
12	CWS	4/8	14/12	5 maanden
13	CWS	18/8		4 maanden 3 weken
14	CWS	3/10	31/10	3 maanden
15	CWS	25/7		5 maanden 2 weken

**Tabel 1: overzicht casussen en doorlooptijd**

Ureninvestering (per dossier)	VSO-overeenkomst met IB*	VSO-overeenkomst zonder IB	CWS
UHT-er (vergelijkbaar met PZB-er)	34 uur	6 uur	--
Vaktechniek (incl. beoordelen)	20 uren 6 uur (herbeoordeling)	6 uur (regulier)	--
Emotioneel herstel	7 uur	7 uur	--
Beoordeling ministerie van Financiën (LA)**	14 uur	12 uur	Uren te valideren
Vergewisplicht			
<b>Totaal</b>	<b>87 uur per dossier</b>	<b>23 uur per dossier</b>	<b>--</b>
<b>Gemiddelde doorlooptijd</b>	<b>6 maanden</b>	<b>6 maanden</b>	<b>10 maanden</b>

**Tabel 2: capaciteit in uren**

\* Een reguliere IB inclusief begeleiding en beoordeling kost gemiddeld 60 uur.

\*\* Deze post is 233 uur in totaal en loopt nog op t/m het einde van de praktijktest.

#### Conclusie

Halverwege de praktijktest is de doorlooptijd is 5 à 6 maanden. Het opstellen van het schadeoverzicht valt emotioneel zwaar voor de deelnemers. Enkele deelnemers hebben bovendien complexe schadeposten waar meer afstemming met de CWS over nodig is en een nadrukkelijke toets op eerdere jurisprudentie om na te gaan wat standhoudt in mogelijk beroep. In tabel 2 hebben we de gewerkte uren binnen de praktijktest onder elkaar gezet. Uit de facturatie van de letselschadeadvocaten en sociale zekerheidsadvocaten blijkt dat zij gemiddeld samen per deelnemer (tot heden) 12 tot 15 uur besteden aan het opstellen van het schadeoverzicht. Enkele ouders hebben aangegeven er een heel weekend voor te zijn gaan zitten om het verleden te onderbouwen.

#### Vervanging IB

In de praktijktest is voor 6 deelnemers de reguliere IB vervangen voor een grofmazige IB. Die vervanging levert weinig tijdswinst op, zie ook tabel 2. Het samen kunnen pakken van de IB en meteen daarachteraan de beoordeling van gevolgschade levert wel tijdswinst op; winst door het niet hoeven aansluiten achter in de rij. Het betrekken van de IB in een VSO is op dit moment op geen andere manier versnellend. Bovendien kunnen de ouders en advocaten niets meer of minder met de uitkomst uit een grofmazige IB, dan ouders met de uitkomst uit een reguliere IB in de VSO. Het VSO-team van UHT is ongeveer net zoveel uur bezig met een grofmazige IB als regulier, in de praktijktest soms zelfs meer doordat de berekeningen minder uitgebreid worden toegelicht en daar achteraf vragen over zijn. In totaal komt het erop neer dat UHT voor de helft van de grofmazige IB's 54 uur kwijt was en voor de drie complexere dossiers 65 uur. In contrast: voor de dossiers van deelnemers die alleen de CWS met een VSO vervangen, had het UHT gemiddeld 6 uur nodig om het dossier voor te bereiden. Ook Vaktechniek had daarvoor gemiddeld 6 uur per dossier nodig. Voor het ministerie van Financiën (daar hoort de inzet van de landsadvocaat bij) is het totaal aantal uur voor deelnemers met of zonder een IB niet verschillend. Het aantal uur is afhankelijk van de complexiteit van het dossier en de totaal



geclaimde gevolgschade. Voor de 15 casussen is er tot nu toe in totaal 233 uur gewerkt, dat is inclusief de kennismakingsgesprekken.

### Conclusie

Het betrekken van de IB in een VSO, doormiddel van het doen van een grofmazige IB en tegelijk de beoordeling van de gevolgschade zoals de CWS doet, levert voor gedupeerden enkel tijdswinst op doordat zij voorrang krijgen op de wachtrij voor een IB. Hoewel snelheid één van de drie criteria is van de evaluatie is snelheid in de praktijktest relatief en voorbehouden aan deelnemers die uit de wachtrij van de IB kunnen stappen, het is geen versnelling van de IB als opzichzelfstaand proces. Met bovendien het risico dat er een tweede wachtrij wordt gecreëerd. Inmiddels is het project 'de maatwerk IB' gestart. Deze werkwijze is niet gebruikt voor de deelnemers in de praktijktest en kan voor de opschaling interessant zijn om te onderzoeken of de doelgroep geselecteerd voor een maatwerk IB ook een doelgroep is die aansluitend een VSO zou willen afsluiten voor de gevolgschade.

### *Vervanging CWS*

De 9 deelnemers met alleen gevolgschade (die dus een VSO af willen sluiten ter vervanging van de CWS) houden eenzelfde doorlooptijd aan als de deelnemers die ook de IB vervangen. Het valt op dat zij minder contactmomenten hebben met UHT/het ministerie. Uit de contactmomenten maken we op dat deelnemers positief zijn over het traject: er wordt regie ervaren en ouders voelen zich goed vertegenwoordigd. Uiteraard pas wanneer de eerste overeenkomsten zijn getekend kunnen we aan hen vragen of ze aan deze route de voorkeur geven boven die van de CWS. Bij deze groep deelnemers zou dat mogelijk zijn om dat enkelen al een verzoek bij de CWS hadden ingediend en dus enige ervaring hebben. Toen de praktijktest startte liep het aantal verzoeken bij de CWS sneller op dan de commissie in behandeling kon nemen. Daarnaast liep het aantal bezwaren op de CWS-beschikkingen ook op. Deze introductie is belangrijk omdat het doel van een schikking (het komen tot een VSO) betekent dat partijen bij het tekenen van de overeenkomst het eens zijn over de omvang van de schadeposten. Het streven is daarmee dat het tekenen van een VSO ook echt afronding voor de ouder betekent, naar tevredenheid omdat de ouder stap voor stap in het proces meekijkt. In oktober heeft de CWS de opdracht gekregen om voor alle schadeposten een advies uit te geven, zo ook voor medische gevolgschade. Tot het moment van schrijven van deze nota vormt de CWS nog haar beleid op de beoordeling van medische gevolgschade. In de praktijktest is de deelnemer (en beoordelaar) geëquipeerd met de expertise om voor alle soorten schade een voorstel voor berekening te kunnen maken. Waar mogelijk wordt tweewekelijks in overleg expertise gewisseld tussen het praktijktestteam en de staf van de CWS.

### Conclusie

De praktijktest is niet zoals de CWS want het is een reactieve benadering met het schadeoverzicht van de gedupeerde als centrale focus. Deze andere werkwijze lijkt het gevoel van regie en vertrouwen bij ouders positief te versterken. Wel wijst de lange doorlooptijd en de feedback van advocaten erop dat het opstellen van een schadeoverzicht geen sinecure is en wat mogelijk ook niet is weggelegd voor (alle) ouders. Er is nog geen overeenkomst gesloten en we hebben nog geen zicht op eventuele bezwaren. Dit maakt een conclusie lastig. Wel zijn de bedragen die tot nu toe in de 9 schadeoverzichten zijn geclaimd gemiddeld genomen

redelijk, enkele uitzondering daargelaten<sup>1</sup>. Het is mogelijk dat de combinatie van de eigen advocaat van de ouder en de bijstand van een letselschadeadvocaat aan het 'betere' verwachtingsmanagement voor proportionele bedragen ten grondslag ligt, al wordt er door deelnemers ook gezocht naar de expertise van het ministerie van Financiën (inclusief de expertise van de landsadvocaat) om hen te helpen bij het schadeoverzicht. Verderop in de nota gaan we iets dieper in op de juridische bijstand in de praktijktest.

#### *Selectie deelnemers*

Voor de praktijktest hebben de deelnemers zich op allerlei manieren kunnen aanmelden zonder dat het pilotteam daar van tevoren bepaalde richtlijnen voor had gegeven. Hoewel de groep van 15 deelnemers op verschillende momenten in het herstelproces stond (daardoor divers), hebben ze bijna allemaal overwegend complexe gevolgschade (denk daarbij bijvoorbeeld aan medische schade, verlies van arbeidsvermogen en woonplek). Zoals onder de paragraaf *doorlooptijd* aangegeven zijn de waarden die we belangrijk vonden aan het begin van de praktijktest (zoals snel en pragmatisch afronden van het financiële herstel) van betekenis veranderd. De nieuwe evaluatiecriteria als de ervaring van regie en de oudertevredenheid hebben ook invloed op de selectie van de doelgroep en voor welke gedupeerden dit een aantrekkelijke route kan worden.

#### Conclusie

Het is op basis van deze kleine populatie lastig om een uitspraak te kunnen doen over de geschiktheid van een dossier voor een VSO. Wel weten we dat de hoogte van een geclaimde schadevergoeding niet altijd in verhouding hoeft te staan met hoe gemakkelijk de claim te beoordelen is. Goede voorbereiding is tot nu toe de doorslaggevende factor gebleken in hoe snel partijen op één lijn kunnen komen. Er bestaan inmiddels nieuwe ideeën over het selecteren van deelnemers voor een opschaling, een methode die zorgvuldig met UHT moet worden uitgewerkt. Dit wordt mede vormgegeven door de nieuwe waarden die voortkomen uit de praktijktest.

#### *Beoordelen*

De landsadvocaat biedt niet alleen aan het ministerie, maar ook aan de deelnemers en hun advocaten waardevolle expertise op schadevergoedingsrecht. De landsadvocaat neemt als uitgangspunt de beoordelingskaders van de CWS, maar heeft aangeboden een werkdocument op te stellen van alle beoordelingen uit deze 15 casussen. Dit werkdocument kan een verfijning bieden op de bestaande kaders. Meer voorbeelden en meer berekenmethoden kan een dejuridiserend effect hebben op de manier hoe ouders zich voorbereiden zowel binnen een traject met een VSO als daarbuiten voor de CWS.

#### Conclusie

De landsadvocaat werkt tot het moment van schrijven van deze nota gemiddeld 15 uur per casus aan de beoordeling. Gezien de opbouw van kennis over de financiële herstelregeling, hoe UHT precies werkt en hoe de CWS beoordeelt is ons advies om een opschaling ook in samenwerking met de landsadvocaat uit te voeren. Er kan dan een verdere slag worden gemaakt met het verfijnen van de beoordelingskaders, zodat gedupeerden veel meer berekeningen zelf inzichtelijk krijgen.

<sup>1</sup> Redelijk houdt in dat het uitlegbare claims zijn voor de landsadvocaat, kijkend naar jurisprudentie.



### *Juridische bijstand*

Wat opvalt is dat er verschil zit in de schadeoverzichten die worden aangeleverd. Daarmee bedoelen we dat er schadeoverzichten zijn met redelijk onderbouwde schadeposten, maar dat de bedragen nog niet zijn ingevuld. En er zijn schadeoverzichten die al compleet zijn inclusief bewijsstukken, berekeningen en bedragen. Dit verschil kan te maken hebben met de herhaaldelijke oproep vanuit ons om zo snel mogelijk concept-schadeoverzichten aan te leveren en dat de schade niet onomstotelijk bewezen hoeft te worden. Toch lijkt het in de voorlopige evaluatie ook een aanknopingspunt te zijn voor de geschiktheid van het dossier voor een VSO. Het is op de zaken vooruitlopen, maar de complexiteit van een dossier en de mate waarin de gedupeerde nog toegang heeft tot bewijsstukken speelt een rol in de manier waarop de advocaten het schadeoverzicht kunnen voorbereiden. In de eindevaluatie kan gekeken worden hoe tevreden ouders zijn die als startpunt van de onderhandeling een volledige claim hebben neergelegd tegenover de ouders die daar samen met het ministerie van Financiën naartoe hebben gewerkt door de bedragen nog open te laten. Tot slot, is er in de praktijktest redelijk wat verantwoordelijkheid belegd bij de (letselschade)advocaat en we hadden graag geëvalueerd met de juridische bijstand in hoeverre dat bijdraagt aan de ervaring van regie bij de ouder. Niet in de laatste plaats wat de voorbereidingen voor impact hadden op de doorlooptijd. Net zo goed dat wij kritisch naar ons proces kijken, willen we de tijdlijn ook evalueren met de (letselschade)advocaten.

### Conclusie

De ouders zijn over het algemeen positief over de juridische bijstand van zowel de sociale zekerheids- als letselschadeadvocaten, al geven meerdere ouders aan dat de dubbele bijstand mogelijk niet nodig is. Bij de meest kansrijke trajecten zien we een rol voor de advocaten die tijdig afspraken maken en bereid zijn concept-overzichten te delen en begrijpen dat feiten niet onomstotelijk bewezen hoeven te worden. Voor een vervolg denken wij aan het formuleren van 'rechten en plichten'. Wat zijn de voorwaarden om mee te kunnen doen aan de registreroute VSO (voorbereiding van het dossier en termijnen), wat zijn de rechten waar ouders en advocaten op kunnen rekenen (duidelijkheid over schadekaders, behandelduur en korte lijnen met het team bij vragen).

### *Tevredenheid deelnemers*

Na het kennismakingsgesprek (een week tot enkele weken daarna) hebben collega's van Emotioneel Herstel telefonisch een evaluatiegesprek afgenomen<sup>2</sup>. Van de deelnemende ouders was 56% tevreden met het verloop van het kennismakingsgesprek en 11% zeer tevreden. Bij aanvang gaf 67% van de deelnemende ouders aan vertrouwen te hebben in de praktijktest, 11% zeer veel vertrouwen te hebben en antwoordde 22% neutraal op deze vraag. Wat betreft het voelen van erkenning tijdens het kennismakingsgesprek gaf 67% van de ouders aan van wel, 22% antwoordde neutraal en 11% gaf aan nog geen erkenning te voelen. Uit de transcripten van de gesprekken blijkt dat toch veel deelnemende ouders nog sceptisch waren en hun gevoel beschreven als: 'eerst zien dan geloven'. Twee ouders gaven bij dit evaluatiegesprek aan dat het tijdspad onrealistisch was. Zonder te veel detail te noemen gaven ouders aan niet allemaal tevreden te zijn over de juridische bijstand, maar wel tevreden met de

<sup>2</sup> Dit is een momentopname van ongeveer 4 maanden geleden er is nog geen nieuw evaluatiemoment georganiseerd, behalve een informele 'check-in'.



letselschadeadvocaat (declaraties gaan buiten de subsidieregeling en het puntensysteem om). Dit is later in informele tussentijdse evaluaties door die ouders nogmaals bevestigd.

#### Conclusie

In de praktijktest hebben we gekozen voor een aanpak met veel contactmomenten en willen we laagdrempelig contact met goede bereikbaarheid bij vragen stimuleren. Tegelijkertijd is de verwachting dat de oudertevredenheid uiteindelijk valt of staat met de uiteindelijke uitkomst van de VSO.

#### *Ervaring regie deelnemers*

Uit dezelfde evaluatiegesprekken na het kennismakingsgesprek (nogmaals is dit een momentopname van 4 maanden geleden) kunnen we concluderen dat 78% van de ouders tevreden was over de mate van regie tot dat moment en dat 56% vond dat ze grip hadden op de inhoud van het proces. Tot slot was 22% ontevreden over de mate waarin ze regie ervoeren. Uit de transcripten blijkt dat vooral de termijnen van de praktijktest niet duidelijk waren en er bij de juridische bijstand van de ouder niet voldoende ruimte was om zelf het tempo te bepalen.

#### Conclusie

Ruim 5 maanden na de kennismakings- en evaluatiegesprekken is dat signaal van het begin - dat er niet genoeg ruimte was om het eigen tempo te bepalen - mogelijk interessant om verder te onderzoeken bij de eindevaluatie. Zodra een deelnemer tot een overeenkomst komt vindt de eindevaluatie plaats en kunnen de gesprekken vergeleken worden. Of bij het bepalen van het tempo de juridische bijstand een rol heeft gespeeld en waarom de doorlooptijd bij sommige casussen langer is. Het is waardevol om te reconstrueren hoeveel tijd de ouder heeft gewacht op zijn/haar advocaat en of de tussenstappen duidelijk waren voor de ouder. De relatie tussen de ouder en zijn/haar rechtsbijstand is een vertrouwelijke relatie waar zorgvuldig mee moet worden omgegaan. UHT en Financiën kijkt kritisch naar het proces en de eigen rol daarin, dat willen we ook graag doen met de juridische bijstand. Ook na de praktijktest willen we nog veel meer ouders een zo werkbaar mogelijke route aanbieden.

#### *Snelheid en efficiëntie*

De wachtrij voor de IB is nog substantieel en de gemiddelde doorlooptijd bij de CWS is opgelopen tot ongeveer 10 maanden per dossier. Het toevoegen van een extra route om tot afronding te komen zou in theorie altijd voor een versnelling zorgen omdat de werklust verdeeld wordt. Tegelijkertijd zien we dat de waarde van snelheid relatief is. Het opstellen van een schadeoverzicht blijkt emotioneel zwaar, het bewijs over alle jaren dient opnieuw opgezocht te worden door de ouders en het verleden wordt opnieuw beleefd. Ouders, die zelf graag snel tot afronding komen, geven zelf ook aan dat ze tijd nodig hebben om met al deze aspecten tot een overzicht te komen. In dat opzicht is de langere doorlooptijd opeens niet meer 'te lang'. Hoe efficiënt de praktijktest is geweest ten opzichte van het reguliere proces is alleen nog in voorlopige uren uit te drukken. Zie ook tabel 2 voor de urenspecificatie.

#### Conclusie

Snelheid is relatief en efficiëntie belangrijk. Het kunnen voldoen aan de verwachting van ouders, naar tevredenheid een overeenstemming bereiken en daarmee op lange termijn bezwaar voorkomen is het streven. Ook ouders zelf

geven aan dat sommige processtappen (zoals het opstellen van een schadeoverzicht) nu eenmaal tijd kosten, meer dan vooraf verwacht. Zoals in de eerste paragraaf aangegeven is er geen tijdwinst te behalen met het toevoegen van de IB aan een VSO. Efficiëntie is mogelijk te behalen doordat ouders en hun advocaten vooraf beter voorgelicht kunnen worden, al zijn dat algemene aanpassingen die ook bij de CWS van waarde kunnen zijn. Concluderend kunnen we zeggen dat deze twee speerpunten ondergeschikt zijn geraakt aan de andere evaluatiepunten van de praktijktest.

### **Advies vervolg: regieroute VSO**

Halverwege de huidige praktijktest hebben we meer geleerd dan gedacht. Zo is de tussentijdse conclusie dat de huidige opzet niet schaalbaar is. Met de geleerde lessen stellen we een aangepast vervolg en opschaling voor. Hieronder volgt een opsomming van de belangrijkste aanpassingen en de motivering.

- Omvang en selectie deelnemende ouders: in samenwerking met UHT zal er een zorgvuldige aanmeldprocedure worden gemaakt voor 50 ouders die deel kunnen nemen aan het vervolg. Deze methode moet borgen dat de groep gedupeerden divers is en sluit zoveel mogelijk aan op het FIFO-principe van UHT. Wij adviseren 50 ouders, omdat dit een klein genoeg en wendbare doelgroep is om flexibel te kunnen blijven tijdens de opschaling.
- Kaders die met de nieuwe groep deelnemers aan het begin van de regieroute worden besproken. Daar valt onder het beoordelingskader van de CWS met daar bovenop eventueel een verfijning van beoordeling en eerdere adviezen uit de praktijktest met 15 deelnemers. De rechten en plichten worden doorgesproken; wat kan de deelnemer van het ministerie verwachten en wat mogen ze van hun juridische bijstand verwachten. Het voorstel is om in de eindevaluatie van de praktijktest te onderzoeken of voor elke processtap een vaste doorlooptijd gehanteerd kan worden, waar alleen bij uitzondering van afgeweken kan worden.
- Wat betreft de juridische bijstand leren we uit de praktijktest dat de dubbele bijstand, ook door de inzet van letselschadeadvocaten, misschien niet nodig is. Met de publicatie van het materiële schadekader en het delen van andere hulpmiddelen zoals een standaardformat voor het schadeoverzicht, is de verwachting dat één op één juridische bijstand van letselschadeadvocaten op een andere manier kan worden ingericht. Dit is ook aan u voorgesteld in de nota over de inzet van letselschade-expertise.
- In het vervolg stellen we de VSO op als finale kwijting. Waar ouders in de praktijktest nog de optie bezwaar open hebben bij een geschil over de uitkomst van het schadeoverzicht, is het voorstel om bij het vervolg een VSO te gebruiken zoals hij bedoeld is: finale kwijting zonder bezwaar. Deelnemende ouders die aan het einde van het proces toch niet tevreden zijn kunnen in dat geval ervoor kiezen om het VSO-dossier voor te leggen aan de rechter. Dit zal vanzelfsprekend één van de belangrijke onderwerpen zijn die meegenomen wordt in de uitgebreide voorlichting bij de start van de deelname.

Naast bovenstaande aanpassingen zijn er een twee elementen waarvan wij adviseren om ze grotendeels intact te houden. Het eerste betreft de beoordeling van de schadestaten door de landsadvocaat. Het huidige team heeft veel expertise opgebouwd, wat zij onder andere verwerken in een werkdocument dat



als aanvulling kan gelden op de kaders van de CWS. Daarnaast biedt de samenwerking met de landsadvocaat omwille van snelheid voor de opschaling van 15 naar 50 ouders wat ons betreft de meeste kansen. Het tweede element betreft het behouden van de rol van 'vertrouwenspersoon', welke nu wordt uitgevoerd door de collega's van Emotioneel Herstel. Het is belangrijk dat er zowel korte lijnen zijn met de medewerkers van het team om snel praktische zaken te kunnen regelen, maar ook dat deelnemers met vragen bij een onafhankelijke persoon terecht kunnen voor een luisterend oor. In de opschaling van 15 naar 50 vraagt dit iets meer organisatie en de gesprekken zijn hierover gaande

*Communicatie*

Niet van toepassing.

*Politiek/bestuurlijke context*

Motie van het lid Alkaya over de pilot om te bezien of het treffen van vaststellingsovereenkomsten versnellend werkt in het afhandelen van langlopende dossiers van toeslagengeduceerden een echte kans geven om te slagen	Commissievergadering 7 juli 2022	31066-1069
Motie van de leden Paul en Kat over de proef met de vso bij positieve afronding zo snel mogelijk substantieel opschalen	Commissievergadering 7 juli 2022	31066-1070
Motie van het lid Paul c.s. over onderzoeken van onorthodoxe maatregelen/scenario's voor versnellingen van het proces	Commissievergadering 7 juli 2022	31066-1071

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.