



Technische briefing hersteloperatie toeslagen

4 oktober 2021



Alleen tegen de staat

“ **Alles is vernedering geweest**
in de afgelopen 10 jaar ”

“ **Als ik in de spiegel kijk herken ik mezelf**
niet terug. *Zo was ik niet, zo wil ik niet zijn.* ”

“ *Ik denk dat het herstel heel moeilijk is.* **Met geld**
kan je natuurlijk heel veel schade niet inhalen. ”

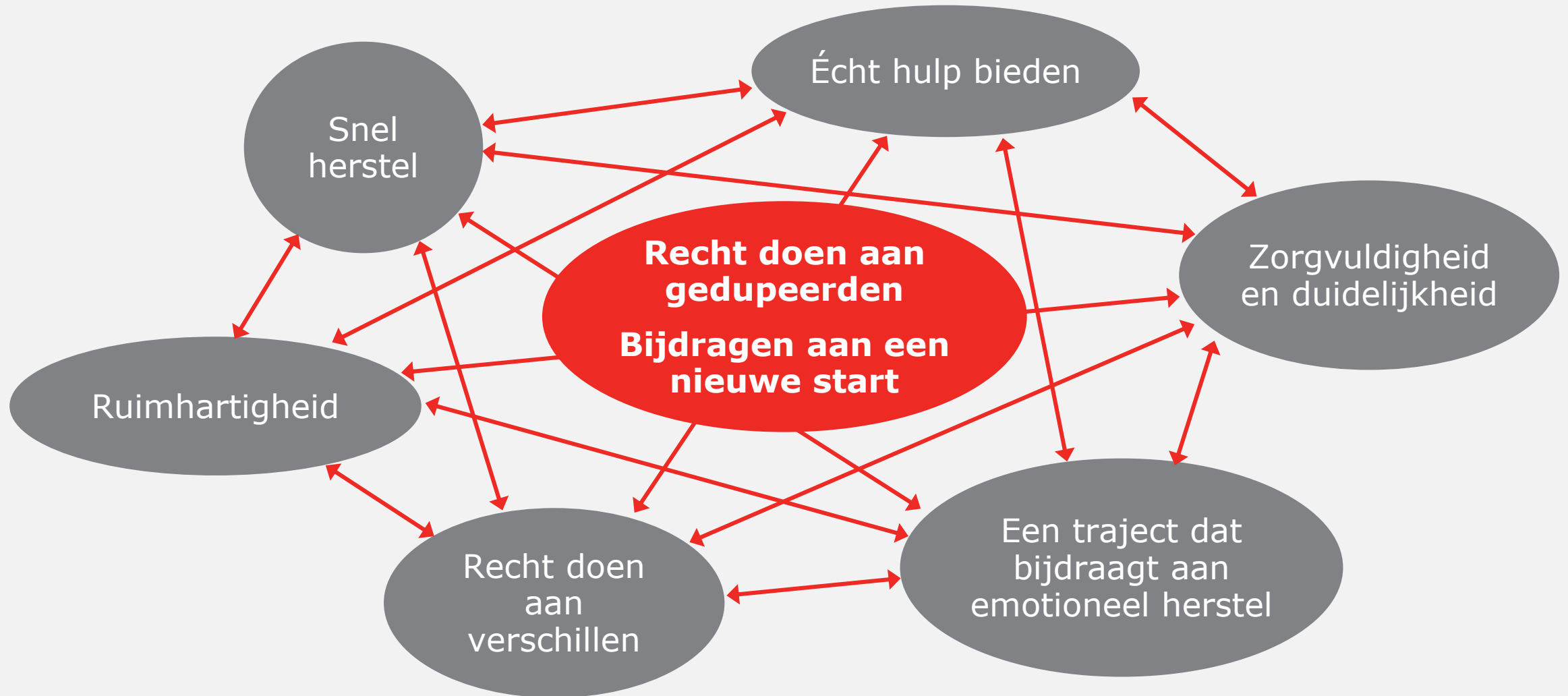


Werken aan herstel

- 75% van aangemelde ouders hebben **eerste toets doorlopen**; 90% van de ouders die recht hebben op €30.000,- zijn inmiddels uitbetaald (ca. 20.000).
- Van alle ouders die recht hebben zijn **schulden gepauzeerd** en worden **schulden opgelost**. Publieke kwijtschelding en aanpak WSNP/MSNP is begonnen; private schulden starten dit jaar.
- Ruim 4.000 ouders hebben **volledige integrale beoordeling** doorlopen, in intensief contact met hun persoonlijk zaakbehandelaar.
- Ouders krijgen een **excuusbrief** ondertekend door de minister-president, en **verklaring dat ze geen fraudeur zijn**, als onderdeel van een inzet op **emotioneel herstel**.
- Gemeenten zijn succesvol in contact met 75% van de gedupeerde gezinnen. Van deze gezinnen heeft 33% behoefte aan **brede ondersteuning vanuit de gemeenten**.
- En meer: gratis juridische bijstand, toegang tot slachtofferhulp, een serviceteam voor vraag en antwoord, ...



Dilemma's vanuit onvereenigbare principes





Vijf werkgebieden in najaar 2021

Financieel herstel vanuit UHT

Brede ondersteuning vanuit gemeenten

Oplossen schulden door alle betrokken instanties

Uitwerken en uitvoeren aanvullende regelingen

**Herijking
van de
aanpak en
governance**



Voorgestelde focus van deze technische briefing

Financieel herstel vanuit UHT

Brede ondersteuning vanuit gemeenten

Oplossen schulden door alle betrokken instanties

Uitwerken en uitvoeren aanvullende regelingen

**Herijking
van de
aanpak en
governance**



Agenda

Herijking van de aanpak

15:40 – 16:10

Brede ondersteuning

16:10 – 16:35

Schuldenaanpak

16:35 – 17:00



Herijking gericht op verbetering en versnelling

Doel van de herijking

Fundamenteel kijken naar mogelijkheden om herstel voor ouders te verbeteren en te versnellen langs 4 thema's:



Ouderbeleving



Financieel herstel



Emotioneel herstel



Brede ondersteuning/
Leven op de rit

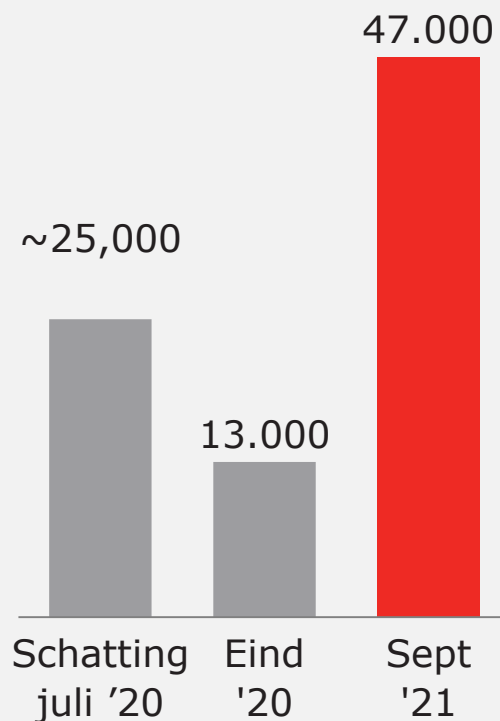
Belangrijkste bronnen van inzichten



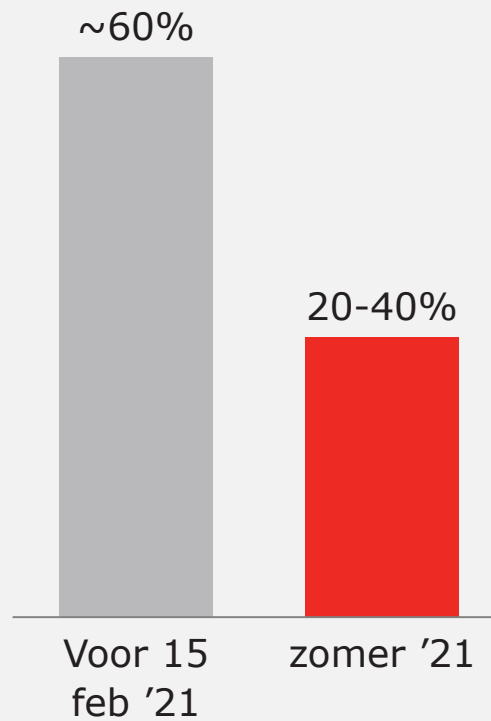


Analyses op het huidige proces als bron van inzicht

Aantal aanmeldingen
hoger dan gedacht



% recht op €30.000
lager bij latere aanmeldingen



Inzet zaakbehandelaar per ouder
hoger dan ingeschat





Ouderonderzoek om behoeften in kaart te brengen

- **De ouder staat centraal** tijdens de gehele herijking – we gaan samen met ouders aan de slag
- **We spreken ouders in co-creatiesessies door heel Nederland én middels enquêtes**
 - 500+ ouders geïnterviewd via enquête (telefonisch / internet)
 - Co-creatie sessies met ouders door het hele land. Al gepland / uitgevoerd in Rotterdam (22 september), Almere (29 september), Deventer (6 oktober) en Groningen (13 oktober). Ook daarna komen sessies met groepen of individuele ouders
- **Ideeën die (andere) ouders eerder al indienden nemen we mee**; hetzelfde geldt voor goede ideeën van experts en betrokken organisaties
- Wat we leren over behoeftes van ouders, willen we **gebruiken om de interactie en het ondersteuningsaanbod aan ouders opnieuw te bekijken**; voor nieuwe ouders én ouders die zich eerder al meldden



Aandachtspunten uit eerste resultaten

Behoeftes van ouders uit ouderonderzoek (concept)

- **Menselijke** en **persoonlijke** benadering
- **Erkenning** van onrecht en leed
- Steun voor hun **kinderen**
- **Toekomstperspectief** en **rehabilitatie** in hun sociale omgeving
- **Betrouwbaar, transparant** en **foutloos** herstelproces met heldere **communicatie** daarover

Aandachtspunten uit ouderonderzoek en gesprekken met betrokken partijen

- Zorg dat het herstelproces (ook) ingericht is voor **emotioneel herstel**, naast financieel herstel
- Bied ruimte voor **differentiatie** tussen ouders
- **Stroomlijn het proces** zodat ouders niet bij herhaling hun verhaal hoeven te doen
- Zorg voor een heldere afbakening over wat wel en niet bij herstel hoort, met een **duidelijke en warme overdracht** naar andere partijen waar nodig
- Zorg voor **duidelijkheid over het verloop van het traject**, inclusief een helder 'wachtproces'. Liever duidelijkheid dat een stap lang duurt, dan onduidelijkheid over de status



Verschillende pilots als extra bron van inzicht

Opzet van de pilots

- Pilots waarbij een **driegesprek** plaatsvindt tussen ouder, zaakbehandelaar en gemeente:
 - Twee pilots "**Betekenisvol Herstel**"
 - Drie pilots "**Versneld Herstel**"
- Tot nu toe **~30 ouders betrokken** geweest, met kwalitatief onderzoek naar hun ervaringen
- O.a. gemeenten Leeuwarden, Almere, Zaandam en Nissewaard (gepland)



Eerste inzichten

- ✓ Fysieke ontmoeting en excuses die worden gemaakt leveren grote bijdrage aan emotioneel herstel
- ✓ Gezamenlijk een plan maken voor verdere hulp biedt transparantie en fundament voor vertrouwen
- ✗ Een volledige integrale beoordeling in één dag is niet haalbaar, maar proces kan wel effectiever



De herijking gaat verder in drie fases: beeldvorming, oordeelsvorming, besluitvorming

September

Beeldvorming (~4 weken)

- Een **uitgebreid ouderonderzoek** met o.a. een enquête en oudergesprekken
- **Co-creatie** met de uitvoering, ouders en andere betrokken partijen – te zoeken naar mogelijke **oplossingen voor de belangrijkste kernproblemen**

Oktober

Oordeelsvorming (~4 weken)

- **Oplossingen toetsen en aanscherpen** met ouders, uitvoering en andere betrokken partijen
- Een **samenhangende selectie van kansrijke verbeterideeën**: welke ideeën zijn in samenhang kansrijk, en wat valt af?

November

Besluitvorming (~4 weken)

- **Gedragen en transparante besluitvorming** in de Kamer en in samenspraak met ouders en betrokken partijen
- Een **plan voor implementatie**, met waar mogelijk quick wins voor snelle implementatie



Agenda

Herijking van de aanpak

15:40 – 16:10

Brede ondersteuning

16:10 – 16:35

Schuldenaanpak

16:35 – 17:00



Signalen gemeenten

- *"We nemen de tijd om te kijken wat er is gebeurd en wat er nodig is om gezinnen echt te ontlasten. Wat echt nodig is staat voorop. Ouders hebben vaak ook zelf niet door hoe groot de impact van hun situatie eigenlijk is en hoe groot hun problemen zijn".*
- *"Iedere ouder met grote problemen kan zich melden. Ongeacht de vraag of de ouder als gedupeerde is aangewezen"*
- *"Huisvesting is een uitdaging. Wie geef je op basis waarvan urgentie binnen de zeer beperkte mogelijkheden die we hebben in de woningmarkt."*



Rol van gemeenten

- Ondersteunen (mogelijk) gedupeerde inwoners op de vijf leefgebieden (wonen, gezin, financiën, zorg, werk)
- Als schuldeiser pauzeren en kwijtschelden

3.b Kwalitatieve enquête



Hoge respons: 92% gemeenten / 99,7% (mogelijk) gedupeerde ouders (n = 42.859).



73% van aangemelde ouders bereikt door gemeenten, met 75% daarvan contact gelegd. Redenen voor het niet bereiken van ouders zijn: het ontbreken van contactgegevens (36%), onvoldoende capaciteit (11%) of terughoudendheid in contact opnemen (4%).



Eerste contact wordt met name gelegd vanuit het sociaal domein door medewerkers schuldhulpverlening, medewerkers werk en inkomen en medewerkers van het hiervoor ingerichte lokaal steunpunt.



Bij het leggen van contact kiezen de gemeenten daarom het meest voor een persoonlijke benadering van de (mogelijk) gedupeerde ouder.

ONDERSTEUNING GEDUPEERDE OUDERS DOOR GEMEENTEN



3.b Kwalitatieve enquête - ondersteuning

- 33% van de (mogelijk) gedupeerde ouders waarmee gemeenten succesvol contact hebben gelegd, heeft een ondersteuningsvraag. Bij 40% daarvan gaat het om meervoudige complexe problematiek;
- Top drie ondersteuningsbehoeften:
 - Schuldhulpverlening
 - Stress in de gezinssituatie
 - Huisvesting en financiële ondersteuning mbt huisvesting
- Meer dan de helft van de gemeenten geeft aan dat zij de ondersteuning die door (mogelijk) gedupeerde ouders wordt gevraagd kunnen bieden;
- Waar gemeenten de ondersteuning niet kunnen bieden is dit vanwege
 - onduidelijkheid in de regelgeving binnen de hersteloperatie (10%)
 - of vanwege beperkte capaciteit tot voorzieningen (6%, 20 gemeenten); huisvestingsproblematiek

3.b Kwalitatieve enquête - kwijtschelding



20% van de gemeenten die hebben gereageerd hebben de eerste schulden kwijtgescholden. 48% van de (mogelijk) gedupeerde ouders woont in deze gemeenten;



41% van de gemeenten hebben het collegebesluit om te kunnen anticiperen op de Verzamelwet al genomen. Nog eens 27% van de gemeenten is gestart met de voorbereidingen op het kwijtschelden van gemeentelijke openstaande vorderingen;



20% van het aantal gemeenten dat bezig is met het inventariseren van wat er van de gemeente verwacht wordt rondom kwijtschelding. Binnen deze gemeenten woont 10% van de ouders die zich gemeld hebben.

STEUNPUNT GEMEENTEN VOOR GEDUPEERDE OUDERS KINDEROPVANGTOESLAG



Duizenden ouders zijn getroffen door de problemen met kinderopvangtoeslag. Gemeenten kunnen bij de VNG terecht met vragen en implementatieondersteuning via 070-37382 32 of per mail:

- Programma Verbinden Schuldendomein: schulden@vng.nl
- Steunpunt Hersteloperatie Toeslagen: hersteloperatie@vng.nl

Lees meer over de ondersteuning

ONDERSTEUNING GEDUPEERDE OUDERS DOOR GEMEENTEN



VRAAG EN ANTWOORDEN HERSTELOPERATIE TOESLAGEN

- Hier vindt u veelgestelde vragen en antwoorden over onderstaande onderwerpen.
- De compensatieregeling
 - Kwalificatie publieke schulden
 - Beëindiging Msnp en Wmo
 - De gegevensuitwisseling/machtiging
 - Het machtigingsbesluit
 - De pauzeknop
 - De uitvoeringskosten
 - De rol van de gemeente
 - De hulpverlening
 - Vertrokken Onbekend Waarheen (VOW)
 - De Belastingdienst
 - De ondersteuning van de VNG
 - Overige vragen



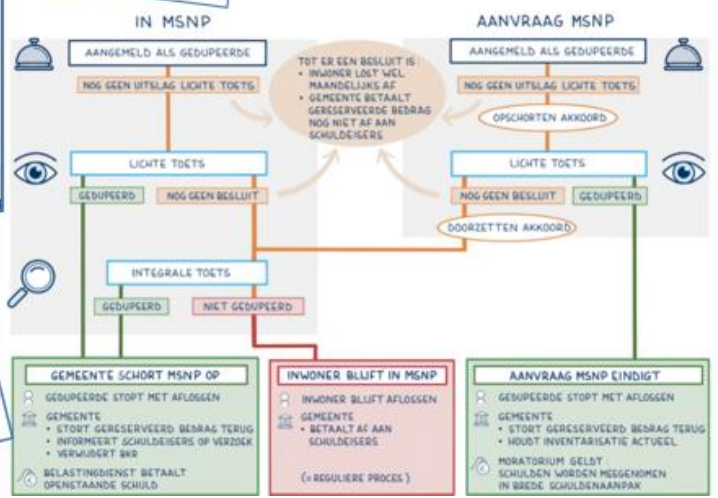
Nieuwsbrief ondersteuning gedupeerde ouders kinderopvangtoeslagaffaire – 17 september

Om gemeenten bij te staan, heeft de VNG een steunpunt ingericht waar gemeenten terecht kunnen voor vragen over de uitvoeringstaken van gemeenten voor (mogelijk) gedupeerde ouders van de kinderopvangtoeslag. U ontvangt deze nieuwsbrief omdat u bent aangemeld als aanspreekpunt voor het te voeren beleid of het aanspreekpunt bent voor ouders in uw gemeente. In deze nieuwsbrief houden wij u op de hoogte van de ontwikkelingen en beschikbare middelen voor de uitvoering.



VERBINDEN SCHULDENDOMEIN ROUTEKAART HERSTELOPERATIE KINDEROPVANGTOESLAG

FASE 1 VOORBEREIDEN



Rol VNG in Hersteloperatie

Doel steunpunt

- Gemeenten helpen bij de ondersteuning aan (mogelijk) gedupeerde ouders van de kinderopvangtoeslagen affaire;
- Gemeentelijk perspectief ophalen en inbrengen naar de organisatie van de hersteloperatie.

Op welke wijze

- Vertegenwoordiging in ambtelijke en bestuurlijke overleggen
- Toetsen op uitvoerbaarheid, uitlegbaarheid en juridische houdbaarheid van voorgestelde beleidsbesluiten of regelingen;
- Website met handreikingen, routekaart, Q&A's, tweewekelijkse (be)sprekken met gemeenten, wekelijkse nieuwsbrieven, VNG klankbordgroep;
- Dagelijks bereikbaar via hersteloperatie@vng.nl of 070 373 82 32;
- O.a. handreikingen op ethische dilemma's in ondersteuning, financiële verantwoording, kwijtschelding gemeentelijke vorderingen;
- Monitoring van de gemeentelijke stand van zaken op uitvoeringsniveau.

Dilemma's en uitdagingen

1. Prioriteren van zwaarst gedupeerden versus ontbreken van inzicht;
2. Gemeenten willen én alle inwoners ondersteunen én recht doen aan deze specifiek groep ouders;
3. Niet alle hulp die wordt gevraagd kan realistisch gezien ook worden geboden (huisvesting, GGZ);
4. Een ouder is pas echt geholpen als alle partijen in de keten het werk hebben gedaan.



Contact

Voor vragen, opmerkingen of een nadere toelichting kunt u contact opnemen via hersteloperatie@vng.nl of 070 373 82 32.



Agenda

Herijking van de aanpak

15:40 – 16:10

Brede ondersteuning

16:10 – 16:35

Schuldenaanpak

16:35 – 17:00





Laatste stand van zaken schuldenaanpak

A Publieke schulden

Schulden van melders en hun toeslagpartners zijn **gepauzeerd** tot kwijtschelding of definitief niet gedupeerd

Betrokken schuldeisers binnen de Rijksoverheid¹ zijn allen **gestart met kwijtschelden**

B MSNP en WSNP

Vergevorderd in het **beëindigen van de trajecten** voor een schuldenvrije start en behoud van compensatie

Van de **327 ontvangen WSNP lijsten**, zijn 221 betalingen verricht

Voor de **163 MSNP lijsten** die we tot nu toe hebben ontvangen, wordt de uitvoering momenteel opgestart

C Private schulden

Met een **moratorium** voorkomen we executie van schulden tot één jaar na compensatie

Beleidsbesluit voor **schuldovername/betaling** is toegestuurd aan uw Kamer

Momenteel geven we vorm aan uitvoering met kredietbanken en gemeenten, met als doel **start in december**

D Nieuwe start

Nadat een schuld is betaald aan de krediet-aanbieder, kan en zal de kredietaanbieder de **negatieve registratie verwijderen uit BKR**

We hebben afspraken gemaakt met verzekeraars zodat **gedupeerden weer een verzekering kunnen afsluiten**, ongeacht een eventuele achterstand in betalingen

1. Schulden waarbij de Staat schuldeiser is: het CJIB, het Lbio, het UWV, de SVB, de DUO, het CAK, de waterschappen en gemeenten
NB: Voornemens om vergelijkbare schulden die afbetaald zijn met compensatie, die ontvangen is voordat de schuldenregelingen bekend werden gemaakt, wel te vergoeden



Beleidsbesluit private schulden in concept gereed

Uitgangspunt is om gedupeerde ouders en toeslagpartners zoveel mogelijk een nieuwe start te geven

- Schulden bij private schuldeisers die worden afgewikkeld zijn opeisbare schulden die tussen 1 januari 2006 en 1 juni 2021 zijn ontstaan
- Uitgezonderd zijn hoofdsommen van consumptieve kredieten, tenzij vanwege betalingsachterstanden deze opeisbaar is geworden. Bij hypothecaire kredieten telt alleen een eventuele restschuld mee

Zakelijke schulden bij private schuldeisers worden onder dezelfde voorwaarden afgewikkeld

- Vanwege het risico op illegale staatssteun geldt voor zakelijke schulden de de-minimisgrens

Ouders in faillissement worden ook geholpen waarbij zoveel mogelijk wordt aangesloten bij de brede publieke en private schuldenaanpak

- Voor zakelijke schulden bij private schuldeisers van ouders in faillissement wordt er beleidsmatig een grens van €200.000 gehanteerd (gelijk aan de de-minimisgrens) om een gelijke behandeling te bewerkstelligen



Uitvoering private schuldenaanpak door consortium van kredietbanken live in december

Een deel van de uitvoering wordt belegd bij consortium van kredietbanken

- Kredietbanken hebben vanuit hun reguliere proces de juiste kennis en expertise om zo snel mogelijk over te gaan tot uitvoering
- Consortium verenigd in de stichting Sociale Banken Nederland (SBN), waar tevens ondersteunende functies belegd worden
- Momenteel wordt uitvoering vorm gegeven samen met dit consortium en gemeenten met de volgende principes:
 - Regie ligt bij de ouder
 - Mogelijkheid tot ondersteuning van gemeente in het proces

We schalen gefaseerd op en leren daarbij van onze bevindingen

Oktober

Testen van het ouderportaal om veiligheid te kunnen waarborgen

November

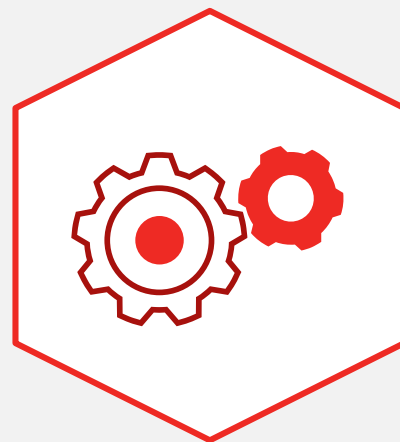
Gecontroleerde pilot om het proces te testen en te verbeteren

December

Gefaseerde opening van het loket voor gedupeerden met private schulden



Het uitvoeringsproces begint bij de ouder



De gedupeerde ouder dient zijn of haar schulden in bij het ouderportaal, eventueel met ondersteuning vanuit de gemeente

SBN neemt de aanvraag in behandeling en verifieert de schulden bij private schuldeisers

SBN stuurt een beschikking aan de ouder, waarna schuldeisers worden betaald



Technische briefing hersteloperatie toeslagen

4 oktober 2021