



Ministerie van Financiën

20-7 | 14.00 u

TER INFORMATIE 14.00-15.30 UUR

Aan

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

_____)@minfin.

nl

www.minfin.nl

Datum

17 juli 2020

Notitienummer

2020-0000136063

Auteur

Van

Kopie aan

Bijlagen

5

notitie

Vorbereiding (aanvulling) gesprek Lysias 20 juli 2020

In bijlage 5 nagezonden stukken van Lysias.

- Brief met toelichting bij geloofsbrieven
- Geloofsbrieven Bestuurlijke Adviesraad juli 2020
- Kandidaten ter aanvulling op adviesraad
- Adviezen bijeenkomst 15 juli 2020
- Voorstel beleidsreconstructie BAK

Staatssecretaris Financiën
Mevrouw A.C. van Huffelen

Betreft: Toelichting bij geloofsbrieven

Amersfoort, 16 juli 2020

Beste Alexandra,

Naar aanleiding van ervaringen in de afgelopen weken wil ik graag een toelichting geven bij de eerder verzonden geloofsbrieven (d.d. 6 juli 2020). De geloofsbrieven zijn het resultaat van intensieve discussie in de adviesraad tijdens de 24 uren conferentie. En bedoeld om duidelijk te maken hoe de bestuurlijke adviesraad denkt de meeste waarde toe te kunnen voegen voor het herstel van vertrouwen in de directie toeslagen, de belastingdienst en breder de Nederlandse overheid. De adviesraad doet dat door reflectief mee te denken in bestuurlijke vraagstukken die aan de orde zijn in de hersteloperatie.

De adviesraad ziet zichzelf als sparringpartner voor de staatssecretaris. Een aantal signalen in de afgelopen weken geeft mij de indruk dat het beeld van de relatie van de adviesraad met de staatssecretaris en het SCT in de ambtelijke organisatie nog niet voldoende is geëxpliciteerd, en dat daardoor de verwachtingen uiteenlopen. Die signalen zijn:

- Het eerste advies van de adviesraad over Beoordeling onredelijke hardheid van het stelsel (d.d. 24 juni 2020) is als gevolg van een overvolle agenda tot twee keer toe uitgesteld en tot op heden niet besproken in het SCT.
- De wijze waarop de stukken voor de vergadering van de adviesraad op 15 juli jl. zijn aangeleverd en de kwaliteit van de stukken, doen bij de adviesraad het beeld ontstaan dat het SCT geen scherp beeld heeft wat de meerwaarde van de adviesraad kan zijn en voor welk type vraagstukken de adviesraad op welk moment het beste kan worden benaderd. De adviesraad ontving voor deze vergadering en ook de vergaderingen hiervoor, op een laat moment, zeer gedetailleerde en technisch-georiënteerde stukken, zonder toelichting, zonder duiding van onderlinge samenhang, en zonder een duidelijk geformuleerde adviesvraag die is afgestemd met de staatssecretaris.

Lysias Advies
Soesterweg 310d
3812 BH Amersfoort

T: 033 464 70 70
E: info@lysiasadvies.nl
www.lysiasadvies.nl

IBAN:
KvK: 30166304
BTW:



- De adviesraad heeft op verzoek van het SCT zijn advies over de brief 'vooraankondiging compensatie 100 ouders' zeer snel (nog dezelfde avond) geformuleerd, maar kreeg in het SCT-overleg de dag erna (16 juli) nauwelijks gelegenheid dat advies toe te lichten. Kennelijk was er niet op gerekend. Ook kreeg het secretariaat van de adviesraad (bij de toelichting in het overleg van het SCT op 16 juli) de indruk dat dit advies niet het advies was waarop de staatssecretaris 'zat te wachten'.
- Het secretariaat van de adviesraad is nu twee keer telefonisch aanwezig geweest bij het SCT, en heeft op basis daarvan het beeld dat daar strategische en/of bestuurlijke vraagstukken aan de orde zijn waarover de adviesraad zou kunnen adviseren (bijvoorbeeld de samenwerking tussen 'blauw en rood', de doorontwikkeling van de herstelorganisatie, en de strategische keuze om over te gaan tot een integrale afhandeling), maar die vragen worden (nog) niet voorgelegd.

Ik denk dat het belangrijk is de verwachtingen over en weer te expliciteren. De adviesraad kan en wil als sparring partner voor de staatssecretaris en het SCT fungeren, maar dan moet de adviesraad wel in positie worden gebracht, met:

- Concrete adviesvragen
- Duidelijke toelichting bij de adviesvragen
- Heldere werkafspraken wat betreft behandeling adviesvragen
-

Ik hoop dat het gesprek maandag 20 juli over de geloofsbrieven eraan bijdraagt dat de relatie tussen de adviesraad en de staatssecretaris/SCT zo wordt ingericht, dat de adviesraad zijn rol goed kan vervullen. Ik vrees dat de bereidheid van de leden van de adviesraad om waarde toe te voegen aan deze hersteloperatie afneemt als dit niet duidelijk wordt. Dat zou jammer zijn, want er is veel kwaliteit en betrokkenheid in de adviesraad.

Met vriendelijke groet,

Bestuurlijke Adviesraad kinderopvangtoeslag



Geloofsbrieven van de bestuurlijke adviesraad kinderopvangtoeslag

Voor: Staatssecretaris van Financiën
Van: Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag
Datum: 6 juli 2020

1. Inleiding

Met deze 'geloofsbrieven' beschrijft de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (vervolg: adviesraad) zijn rol en positie, zoals de adviesraad in zijn bijeenkomst op 23 en 24 juni heeft gedefinieerd. De onafhankelijkheid van de adviesraad kent twee componenten:

1. De vrijheid om gevraagd en ongevraagd te adviseren, en daarmee zelf een keuze te maken over welke onderwerpen de adviesraad wil adviseren;
2. De rol en positionering van de adviesraad ten opzichte van de ministeries van Financiën en SZW, de staatssecretaris en het SCT.

In deze geloofsbrieven komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Rol en positie van de adviesraad
- Belang van een narratief
- Samenstelling van de adviesraad
- De verhouding van de adviesraad tot andere betrokken actoren
- Onderwerpen waarover de adviesraad adviseert
- Waardenkader als basis onder de adviezen

Afsluitend beschrijft de adviesraad zijn praktische werkwijze.

2. Rol en positie van de adviesraad

2.1. Instellingsbesluit

In het instellingsbesluit is in artikel 2 aangegeven wat de taak is van de adviescommissie: *"De adviescommissie heeft tot taak: a. het gevraagd en ongevraagd adviseren van de Staatssecretaris van Financiën over de uitvoering, juridische aspecten en beleid van en communicatie over de hersteloperatie, gericht op het herstellen van de problemen in de kinderopvangtoeslag, mede naar aanleiding van het eindrapport van de Adviescommissie uitvoering toeslagen; b. het leggen van verbanden tussen het Strategisch Crisisteam en andere actoren die een bijdrage kunnen leveren aan de hersteloperatie."*

Lysias Advies
Soesterweg 310d
3812 BH Amersfoort

T: 033 464 70 70
E: info@lysiasadvies.nl
www.lysiasadvies.nl

IBAN:
KvK: 30166304
BTW:

In de toelichting is specifiek aandacht voor de noodzaak van onafhankelijkheid teneinde het vertrouwen te herstellen: *“Onafhankelijke advisering is noodzakelijk, omdat het vertrouwen van gedupeerde ouders in het handelen van Belastingdienst/Toeslagen is beschadigd. Teneinde dit vertrouwen te herstellen is noodzakelijk dat een onafhankelijk adviesorgaan wordt betrokken bij de uitvoering van de hiervoor beschreven maatregelen.”*

Blijkens de toelichting richt de advisering zich niet alleen op de staatssecretaris van Financiën, maar ook op het Strategisch Crisisteam: *“Het adviescollege zal opereren als een onafhankelijk orgaan dat de staatssecretaris en het Strategisch Crisisteam zowel gevraagd als ongevraagd adviseert (....).”*

2.2. Keuze adviesraad

De adviesraad kiest voor een rol waarbij een bespreking in de adviesraad leidt tot een eerste standpuntbepaling. Dit wordt besproken met de staatssecretaris. Dit gesprek is bedoeld voor toelichtende vragen en bepaling van de haalbaarheid van het advies, waarna de adviesraad zijn advies opstelt en (via het secretariaat) aanbiedt aan de staatssecretaris. De adviesraad vindt dat daarmee het punt van de onafhankelijkheid, die moet bijdragen aan het herstel van vertrouwen, voldoende is gegarandeerd. En dat, aan de andere kant, de staatssecretaris 'voldoende gevoel' krijgt bij de argumenten en afwegingen van de adviesraad.

3. Belang van een narratief

Voor de adviesraad is bepalend dat de hersteloperatie moet leiden tot herstel van vertrouwen in de overheid als geheel, en specifiek in de belastingdienst en de directie toeslagen. De adviesraad constateert dat herstel van vertrouwen gebaat is bij voorspelbaarheid in het handelen en leveringsbetrouwbaarheid. Daar is de organisatie op dit moment nog niet toe in staat. Het is in de ogen van de adviesraad te verwachten dat zich de komende tijd incidenten zullen blijven voordoen, ook al omdat betrokkenen een persoonlijk belang kunnen zien om incidenten of problemen aan het licht te brengen.

Ook is het zeer de vraag of de zo gewenste openheid, die nodig is om voorspelbaar te zijn in het handelen, mag worden verwacht van een organisatie waarvan het functioneren telkenmale in twijfel wordt getrokken. De metafoor van de belastingdienst als “gewond dier” hielp de adviesraad in zijn denken.

De adviesraad is van mening dat de betekenis van de hersteloperatie meer kan zijn dan alleen het compenseren van de schade aan ouders, met de erkenning dat dit uiteraard van groot belang is. De adviesraad denkt dat de hersteloperatie ook betekenisvol kan zijn voor de belastingdienst als geheel. Op welke manier kan de hersteloperatie ook de hervorming van de directie toeslagen en de belastingdienst als geheel ondersteunen? Welke betekenis kan het werken buiten de bestaande kaders hebben voor de organisatie als geheel? Het is de ambitie van de adviesraad om ook op dat onderwerp een bijdrage te leveren.

De adviesraad heeft uitgebreid van gedachten gewisseld over het belang van een narratief als leidraad onder de advisering door de adviesraad. Op basis van hun ervaring zijn de leden van de adviesraad van mening dat het opstellen van een narratief noodzakelijk is om de goede keuzes te kunnen maken in het handelen van de belastingdienst. Dit narratief moet ook handvatten geven om te reageren op incidenten. Bovenal is nodig dat de belastingdienst/het SCT zich baseert op wat door de getroffen ouders en andere belanghebbenden belangrijk wordt gevonden. In de ogen van de adviesraad is dat perspectief nu nog onvoldoende duidelijk. Het kan alleen ontwikkeld worden 'van buiten naar binnen'.

De adviesraad heeft goede ervaringen met het ontwikkelen van zo'n narratief met de inzet van *social designers*. Dat leidt echt tot een ander perspectief en kan leiden tot een doorbraak in taai processen. De adviesraad zal het initiatief nemen tot het ontwikkelen van een narratief, door de inzet van *social designers*.

4. De samenstelling van de adviesraad

4.1. Instellingsbesluit

"De staatssecretaris en het Strategisch Crisisteam zullen zich (...) laten adviseren door de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag. Dit adviescollege zal bestaan uit experts op het gebied van de kinderopvangtoeslag, zoals relevante brancheverenigingen en maatschappelijke organisaties, experts op (sociaal) juridisch vlak en experts in crisismanagement. Het adviescollege zal gaan adviseren over een breed pakket aan maatregelen. Bij de samenstelling van het adviescollege is daarom als uitgangspunt genomen dat het aangewezen is om een mix van vertegenwoordigers van verschillende disciplines in het adviescollege op te nemen."

Artikel 19, tweede lid, van de Kaderwet adviescolleges biedt de ruimte voor het adviescollege om zich bij te laten staan door anderen (bijvoorbeeld een jurist)."

4.2. Keuze adviesraad

De juridische expertise waarover in het instellingsbesluit wordt gesproken, is op dit moment niet vertegenwoordigd in de adviesraad. Het instellingsbesluit geeft ook de mogelijkheid aan de adviesraad om zich op dit punt te laten bijstaan. De aanwezigheid van gezaghebbende juridische deskundigheid in de adviesraad wordt als wenselijk gezien. Wenselijk is deskundigheid op het gebied van afwikkeling van schade die is ontstaan of verergerd door toedoen van falend overheidsingrijpen (bijvoorbeeld aardbevingen/Q-koorts) en kennis over maatwerk in de toepassing van regelingen.

De adviesraad zal een voorstel doen voor een juridisch expert die lid zal worden van de adviesraad. De staatssecretaris zal deze kandidaat uitnodigen voor lidmaatschap van de bestuurlijke adviesraad. Alleen als geen geschikte kandidaat voor het lidmaatschap kan worden gevonden, kan deze kennis op ad hoc basis worden toegevoegd.

*over
Lappelaar?*

De leden van de adviesraad hebben elk een specifieke deskundigheid. Ze zijn graag bereid die ook (via het secretariaat van de adviesraad) op individuele basis in te zetten ter advisering van SCT en staatssecretaris. Onderstaand is per persoon op hoofdlijnen aangegeven om welke kennis en ervaring het gaat:

- [] bestuurlijke & ambtelijke interactie, reflectie met inbreng wetenschappelijke kennis
- [] inhoudelijke deskundigheid over kinderopvang en situatie ouders, (bestuurlijke) communicatie
- [] kennis over aanpak institutionele crises en crisiscommunicatie
- [] kennis over (herstel van) vertrouwen in de overheid en omgang met schadeherstel (vanuit aardbevingsgebied);
- [] inhoudelijke deskundigheid over kinderopvang en situatie ouders
- [] inbreng van het klantperspectief in uitvoeringsorganisatie; verbinden ambtelijke top en medewerkers, het richten van formele en informele informatiestromen
- [] communicatie, ontwikkelen narratief, communicatie over problematische uitvoeringspraktijk, benutten sociale media (Noord-Zuid lijn, aardbevingsdossier)
- [] complexe ambtelijke uitvoeringspraktijk (wethouder Participatie Amsterdam) en kennis over schuldenproblematiek en impact van schulden op persoonlijk leven
- [] bestuurlijke inzet en gebruik van *social design*
- [] inhoudelijke deskundigheid over kinderopvang en situatie ouders

5. De verhouding van de adviesraad tot andere betrokken actoren

5.1. Instellingsbesluit

De in artikel 2 van het instellingsbesluit opgenomen tweede taak “*b. het leggen van verbindingen tussen het Strategisch Crisisteam en andere actoren die een bijdrage kunnen leveren aan de hersteloperatie*” wordt niet nader toegelicht.

Uit de beschikbare documentatie is een overzicht opgesteld met betrokken actoren, om te kunnen bepalen hoe de adviesraad zich tot deze actoren wil verhouden.

1. **Crisisorganisatie / Strategisch Crisis Team (SCT).** Het SCT heeft tot taak:
 - het informeren van de ouders via bijeenkomsten en persoonlijke dienstverlening op een open en transparante wijze;
 - het bevorderen van ondersteuning van ouders bij een mogelijke samenloop van problemen, bijvoorbeeld ten aanzien van de schuldsanering;
 - het inrichten van een mensgericht loket (digitaal, telefonisch en fysiek) waar ouders zich kunnen melden en terecht kunnen met hun vragen;
 - het opstellen van uitvoeringsregelingen en beleid om te komen tot de compensatie of financiële vergoedingen aan ouders (op basis van het advies van de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen en de kabinetsreactie daarop);

MEMO

Voor: Staatssecretaris Financiën
Van: Bestuurlijke adviesraad kinderopvangtoeslag
Betreft: Voorstel voor beleidsreconstructie
Datum: 16 juli 2020

De adviesraad is voornemens aan zijn secretariaat opdracht te geven voor het uitvoeren van een beleidsreconstructie. De adviesraad bespreekt graag met de staatssecretaris de voorwaarden waaronder deze beleidsreconstructie met succes op korte termijn kan worden uitgevoerd.

Aanleiding en doel

Zowel bij de leden van de adviesraad, als bij het SCT, leeft de vraag: "Hoe heeft dit kunnen gebeuren?" Een vraag die nog niet (volledig) is beantwoord, ook niet door de commissie Donner. Waarschijnlijk is de vraag alleen te beantwoorden door een grondige analyse van de geschiedenis van de kinderopvangtoeslag en de ontwikkelingen in het dossier. Daar worden op dit moment al veel inspanningen toe verricht, o.a. door de Tweede Kamer, in het kader van de parlementaire ondervraging naar de kinderopvangtoeslagen.

Een bruikbaar instrument om antwoord te geven op deze vraag is de (beleids)reconstructie. Een reconstructie van (alles) wat er gebeurd is in het dossier met als doel om bouwstenen te verzamelen voor reflectie op de bredere uitvoeringspraktijk van de belastingdienst, en voor advisering over een inhoudelijk toekomstperspectief. Een reconstructie leidt tot een beter begrip van de ontstane situatie en vergroot het inzicht in hoe dit heeft kunnen gebeuren en in het samenspel tussen allerlei actoren (politiek, bestuurlijk en ambtelijk). Deze inzichten helpen om soortgelijke problemen in de toekomst te voorkomen. Denk bijvoorbeeld aan het in beeld brengen van mogelijke valkuilen voor de huidige hersteloperatie. De beleidsreconstructie gaat nadrukkelijk *niet* om het beantwoorden van de schuldvraag.

Met de beleidsreconstructie beantwoorden we de volgende centrale vragen:

- Wat zijn de kennelijke bedoelingen en overwegingen geweest van de kinderopvangtoeslag?
- Wat is daarvan in de praktijk gerealiseerd, hoe en waarom?
- Welke verklaring geeft dat voor de ontstane problemen in de uitvoering?
- Welke aanvullende verklaringen zijn er?

De reconstructie is bedoeld voor de adviesraad, en ook (vooral) voor de belastingdienst en het SCT. De adviesraad kan deze reconstructie (laten) opstellen, ten behoeve van het SCT en van de eigen advisering.

Afbakening

Een beleidsreconstructie van het gehele proces op alle details zou erg tijdrovend zijn, dus een afbakening is essentieel. We stellen voor een beeld op hoofdlijnen te schetsen, met behulp van een tijdlijn.

De start van de reconstructie op hoofdlijnen zou de totstandkoming van het toeslagenstelsel moeten zijn. Vervolgens brengen we een verdieping aan uitsluitend op de meest relevante tijdvakken /gebeurtenissen. Het is niet de bedoeling om compleet te zijn in wat er precies is gebeurd in alle categorieën dossiers, maar om inzicht te geven in (het waarom van) gemaakte keuzes. We beantwoorden de volgende vragen:

- Welke keuzes zijn in het proces van totstandkoming van de wet- en regelgeving gemaakt en waarom? Wat waren daarvoor de triggers?
- Wat waren de standpunten van de belanghebbenden en welke invloed hebben die gehad op het proces?
- Hoe zijn keuzes en standpunten geconcretiseerd in het beleid en de uitvoeringspraktijk?
- Welke aanvullende wensen en eisen zijn gedurende de looptijd geformuleerd ten aanzien van het toeslagenstelsel, en door wie?
- Welke gevolgen dat heeft gehad voor de toepassing van de wet- en regelgeving (de uitvoeringspraktijk)?

Werkwijze

Starten met documentanalyse:

- Rapport commissie Donner
- Bestaande (beleids)evaluaties
- Kamerstukken
- Informatie van het ministerie van Financiën, SZW en andere bronnen
- Indien beschikbaar: vooronderzoek Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslagen (POK)¹.

Tussenresultaat: tijdlijn met ijkmomenten (half september klaar, te bespreken in adviesraad)

Interviews:

- Toetsen bij leden van de adviesraad die steeds nauw betrokken zijn geweest bij het proces om de tijdlijn te completeren.

¹ Deze commissie is op 2 juli 2020 van start gegaan.

Zie ook <https://www.tweedekamer.nl/kamerleden-en-commissies/commissies/pok>.



- Verdiepende interviews met sleutelfiguren om de kantelmomenten in het dossier in kaart te brengen.

Tussenresultaat: tijdlijn met duiding van ijkmomenten (half oktober gereed, te bespreken in adviesraad)

Eindresultaat

Beschrijving van de geschiedenis van de toelagenaffaire, op basis van ijkmomenten. Het eindresultaat bespreken we in een bijeenkomst van SCT en adviesraad gezamenlijk (begin november).

Vragen aan de staatssecretaris

1. Onderschrijft de staatssecretaris doel en uitgangspunten van de beleidsreconstructie?
2. Op welke manier kan de beleidsreconstructie voor haarzelf en het SCT meerwaarde hebben?
3. Is de staatssecretaris akkoord met het opstellen van een beleidsreconstructie door het secretariaat van de adviesraad?
4. Is de staatssecretaris bereid en in staat om te bevorderen dat de beleidsreconstructie binnen de geplande termijn kan worden uitgevoerd, bijvoorbeeld door het aanleveren van documenten en benaderen van gesprekspartners?

- het zo snel mogelijk vaststellen en op de juiste manier uitkeren van de compensatie of financiële vergoedingen.

Het SCT geeft sturing aan de gehele hersteloperatie. Het SCT staat onder leiding van van het ministerie van Financiën, In het SCT participeren betrokkenen van het ministerie van Financiën en SZW. Onder het SCT functioneren de volgende afdelingen:

- Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), belast met de uitvoering van de hersteloperatie. Deze afdeling zorgt voor contact met betrokken burgers, begeleiding en compensatie.
 - Uitvoeringsbeleid Herstel Toeslagen, belast met de beleidsmatige verankering van de hersteloperatie.
 - Crisiscommunicatie, belast met uitvoering communicatie- en stakeholderplan en met het opvangen van signalen in de samenleving over de uitvoering van de hersteloperatie.
2. **Ouderpanel.** Het ouderpanel geeft gevraagd en ongevraagd advies over allerlei zaken die betrekking hebben op het herstel van de kinderopvangtoeslag. Het doel is om te leren van de ervaringen van de ouders in het panel, en die mee te nemen in de aanpak van het herstel van de kinderopvangproblematiek. Het panel fungeert ook als klankbord. Het panel adviseert in principe niet over nieuw beleid. Het ouderpanel bestaat uit twaalf gedupeerde ouders. Voorzitter is
 3. **Kindpanel.** Het kindpanel is nog in oprichting. Het kindpanel zal Toeslagen adviseren over de gevolgen van de kinderopvangtoeslagaffaire voor de betrokken kinderen. Voorzitter is
 4. **Commissie van Wijzen.** De Commissie van Wijzen (CvW) / Commissie van onafhankelijke deskundigen houdt zich bezig met de volgende vraagstukken:
 - Indien Toeslagen een zaak aanmerkt als NIET vergelijkbaar met CAF11, dan dient dit oordeel aan de commissie voorgelegd te worden en bepaalt de commissie of dit oordeel terecht is. Indien men van oordeel is dat dit niet terecht is dan conformeert UHT zich aan het standpunt van de commissie.
 - Toeslagen beoordeelt alle CAF-zaken die de Adviescommissie Uitvoering Toeslagen (commissie-Donner) als mogelijk vergelijkbaar met CAF11 heeft aangemerkt op vergelijkbaarheid met CAF11. Zowel een positief als negatief oordeel moet worden voorgelegd aan de commissie. UHT conformeert zich aan standpunt van de commissie.
 - Individuele situaties in een met CAF11 vergelijkbare zaak waarvan het voornemen bestaat de compensatie af te wijzen dienen aan de commissie voorgelegd te worden. Ook hier conformeert Toeslagen zich aan standpunt van de commissie.
 - Individuele situaties in een niet met CAF11 vergelijkbare zaak dienen aan de commissie te worden voorgelegd als Toeslagen het voornemen heeft om in een dergelijke situatie een compensatie toe te kennen. Toeslagen conformeert zich aan standpunt van de Commissie. De CvW bestaat uit vijf vaste leden en doet uitspraak in een samenstelling van drie leden.

5. **Bezwaarschriftencommissie.** Deze commissie brengt een advies uit over de afdoening van bezwaarschriften die zijn ingediend tegen de beschikking waarbij een compensatie in een CAF-zaak is toegekend of afgewezen en tegen beschikkingen in het kader van herstel in verband met de hardheid van het stelsel. De belanghebbende wordt - tenzij hij van dit recht afziet - gehoord door de commissie.
6. **Commissie Aanvullende Schadevergoedingen.** De commissie adviseert Toeslagen over verzoeken tot schadevergoeding in de gevallen waarbij de forfaitaire compensatie die is toegekend naar aanleiding van een CAF-behandeling naar de mening van de burger niet voldoende is om zijn daadwerkelijk geleden schade vergoed te zien. Deze werkelijke schade moet door de burger aannemelijk kunnen worden gemaakt en er moet vastgesteld worden dat deze schade is ontstaan door de CAF-behandeling (causaal verband). Het kader voor deze beoordeling zal in het beleidsbesluit compensatie CAF-zaken worden opgenomen.
Door het instellen van de commissie schadevergoeding wordt een laagdrempelige voorziening gecreëerd die een lange en kostbare rechtsgang naar de rechter kan voorkomen.

5.2. Keuze adviesraad

Binnen dit speelveld ligt veel ruimte voor de adviesraad om een betekenisvolle rol te spelen op meer strategisch niveau, waarbij vraagstukken in samenhang met elkaar en met enige distantie worden beschouwd.

De adviesraad vindt het van belang om ook experts van buiten te consulteren om de adviezen meer kleur en diepte te geven. Er is een aantal mogelijkheden om de relatie met andere betrokken actoren vorm te geven. Deze kunnen ook aanvullend op elkaar worden ingezet.

De adviesraad kiest ervoor om:

- Eenmalig de voorzitters van het Ouder- en het Kindpanel en de voorzitters van de commissies uit te nodigen om toelichting te geven over hoe zij hun rol invullen.
- De adviezen van de andere actoren te ontvangen en – waar nuttig – onderling de adviezen af te stemmen. In de timing heeft de adviesraad een voorkeur om 'achteraan in de reeks' te adviseren, dus overkoepelend te kunnen beschouwen wat is gezegd over dit onderwerp.
- Voorzittersoverleg te organiseren om elkaar op de hoogte te houden.
- Experts uit te nodigen om de adviesraad op specifieke onderwerpen bij te praten.

de!

6. Onderwerpen waarover de adviesraad adviseert

6.1. Instellingsbesluit

In het instellingsbesluit is "het takenpakket" van de adviesraad aldus beschreven:

"De adviescommissie heeft tot taak "het gevraagd en ongevraagd adviseren van de Staatssecretaris van Financiën over de uitvoering, juridische aspecten en beleid van en communicatie over de hersteloperatie, gericht op het herstellen van de problemen in de kinderopvangtoeslag, mede naar aanleiding van het eindrapport van de Adviescommissie uitvoering toeslagen;"

In de toelichting is sprake van "een breed pakket van maatregelen" waarover de adviesraad zal adviseren. *De crisisorganisatie heeft tot doel de uitvoering van de maatregelen aangekondigd in de Kamerbrieven van 15 november 2019 en 13 maart 2020, die zijn gericht op tegemoetkoming en herstel voor de in die Kamerbrieven aangewezen groepen ouders die gedupeerd zijn door (de uitvoering van) de kinderopvangtoeslag door Belastingdienst/Toeslagen en de – naar huidige maatstaven – onredelijk harde vormgeving van het toeslagenstelsel, tot een goed einde te brengen. Het adviescollege zal gaan adviseren over een breed pakket aan maatregelen."*

6.2. Keuze adviesraad

De adviesraad heeft de volgende thema's benoemd als leidend in zijn advisering:

1. **Herstel van vertrouwen in de overheid.** Dit ziet de adviesraad als het overkoepelende *leitmotiv* in zijn advisering. Het is een zelfstandig thema, dat verder gaat dan herstel van vertrouwen als uitvloeisel van het te nemen maatregelenpakket. Dan gaat het bijvoorbeeld over de legitimiteit van intensieve controles op dossiers (waarbij ouders veel bewijsmateriaal moeten leveren), of over de wijze van communiceren als crisisorganisatie, breder dan alleen de communicatie over maatregelen.
2. **Advisering over de vormgeving van de uitvoeringspraktijk van de herstelmaatregelen.** De adviesraad ziet een rol voor zichzelf om over de inrichting en werkwijze van de uitvoeringsorganisatie te adviseren (o.a. welke definities en criteria worden gehanteerd, communicatie), en dus niet alleen over de maatregelen.
3. **Reflectie op de bredere uitvoeringspraktijk van de belastingdienst.** De adviesraad zal adviseren over de mogelijkheden om SCT/hersteloperatie te benutten om het vertrouwen in de uitvoeringspraktijk te versterken (DT, belastingdienst, overheid als geheel)
4. **Advisering over een inhoudelijk toekomstperspectief, bijvoorbeeld over een nieuw stelsel van toeslagen of een alternatief voor het toeslagenstelsel.**

Over deze thema's zal de adviesraad, naast de adviesvragen die de belastingdienst voorlegt, ook ongevraagd adviseren. Dit is dus ruimer dan alleen advisering over maatregelen, waarvan in de toelichting op het instellingsbesluit sprake is.

Dit leidt tot de volgende vormen van advisering:

1. Gevraagd advies over korte termijnacties (passend binnen de langetermijnplanning van het SCT, over de vormgeving van de uitvoeringspraktijk, zowel organisatie als maatregelen), op basis van een door het SCT geformuleerde adviesvraag:
 - Adviesraadbreed
 - Individueel sparren met leden adviesraad mogelijk
 - Reflectie op een actuele casus (recent gebeurd, gericht op kortcyclisch leren/verbeteren en lange termijn). De adviesraad vraagt het SCT voor elke adviesraad een actuele casus te selecteren, waarop de adviesraad zal reflecteren.
2. Ongevraagd advies. De adviesraad zal in 2021 en 2022 een aantal adviezen uitbrengen over strategische vragen, gebaseerd op een analyse van onderliggende patronen van casussen en andere door de adviesraad verzamelde bouwstenen (kritische vrienden, experts,...).

7. Waardenkader als basis onder adviezen

De adviesraad kiest ervoor een waardenkader te hanteren als basis onder zijn adviezen. Het gaat om principes die voor de adviesraad leidend zijn in zijn advisering, ongeacht het vraagstuk dat voorligt en de specifieke expertise van een of meerdere leden. Het geeft de adviesraad zelf een denkkader en zorgt er tevens voor dat de staatssecretaris en het SCT weten wat de waarden/criteria zijn waarop de adviesraad de adviesaanvragen zal beoordelen.

De adviesraad heeft gekozen voor een waardenkader dat is gebaseerd op de zes morele waardenclusters van de Amerikaanse psycholoog Jonathan Haidt¹. Waardenclusters zijn verzamelingen van min of meer gelijksoortige waarden. Haidt onderscheidt drie meer **ideële waardenclusters**, **Vrijheid**, **Rechtvaardigheid** en **Puurheid** en drie meer **sociale waardenclusters**; **Loyaliteit**, **Hiërarchie** en **Empathie**. Naast morele waarden streven mensen ook allerlei meer **praktische waarden** na. Deze praktische waarden zijn ook te categoriseren. Het **cluster Continuïteit** bevat waarden over voortbestaan en welzijn. Het **cluster Kwaliteit** gaat over waarden die betrekking hebben op de kwaliteit van processen en eindproducten. In het **cluster Nut** staan de waarden die te maken hebben met nutsmaximalisatie en efficiëntie. Met de praktische waarden erbij komen we tot een **waardenmatrix met negen clusters**. Deze zijn uitgewerkt in het onderstaande waardenkader.

¹ De adviesraad baseert zich hierbij op de door De Argumentenfabriek ontwikkelde systematiek van het opstellen van waardenkaarten.

Vrijheid	Rechtvaardigheid	Puurheid
- Schuldenvrij - Een nieuwe start	- Erkenning van het onrecht - Geeft de burger wat hij nodig heeft - Proportionaliteit	- Eenvoud - Authentiek - Transparant - Integer
Loyaliteit	Hiërarchie	Empathie
- Drievoudig: - Bondgenoot van de overheid (1 overheid) - Te goeder trouw voor kwetsbare burger - Geloof in eigen kunnen	- Positie verdienen - Legitimiteit - Onomstreden - Betrouwbaar - Toegankelijk	- De mens in zijn omgeving (leefwereld) - De bedoeling centraal - Uitnodigend - Ontzorgend - Coöperatief - Menselijk gezicht
Continuïteit	Kwaliteit	Nut
- Naleven van duurzame beloftes - Consistente uitgangspunten - Wendbaar (niet verstarren)	- Professionele autonomie - Verbinding beleid, uitvoering, burger (lerend/reflectief) - Ruimte voor vakmanschap - Verantwoording afleggen - Zorgvuldige bejegening	- Collectieve persoonlijke aanpak - Herkenbaar - Risico-arm - Bevordert participatie

8. Praktische werkwijze

Gevraagd advies

De adviesraad voorziet dat hij in 2020 vooral *gevraagd* advies zal geven, op basis van een verzoek van de staatssecretaris, door tussenkomst van het SCT.

De adviesraad richt zich met het plannen van bijeenkomsten op de planning van het SCT. Dat bepaalt wanneer het wenselijk is dat de adviesraad een gevraagd advies uitbrengt. De adviesraad hecht eraan dat het SCT de adviesvraag tijdig aankondigt, en in de week voorafgaand aan een vergadering van de adviesraad schriftelijk voorlegt met een duidelijke omschrijving van het adviesverzoek.

Een bespreking in de adviesraad leidt tot een eerste standpuntbepaling van de adviesraad. Dit wordt -in diezelfde bijeenkomst- besproken met de staatssecretaris. Dit gesprek is bedoeld voor toelichtende vragen en bepaling van de haalbaarheid van het advies, waarna de adviesraad zijn advies opstelt (via het secretariaat) en aanbiedt aan de staatssecretaris. Zo mogelijk is dit advies binnen een week na de bijeenkomst gereed.

De adviesraad vindt het wenselijk dat de staatssecretaris de adviesraad informeert over wat er met zijn adviezen is gedaan. Dit helpt de adviesraad om nog preciezer te worden in zijn advisering.

De adviesraad vraagt het SCT om voor elke bijeenkomst ook een actuele casus in te brengen van een actie of maatregel die is genomen, en aan te geven wat het effect is geweest. De adviesraad wil daarop reflecteren met de staatssecretaris, om zo de effectiviteit van het SCT te versterken.

Klankbordrol

Individuele leden van de adviesraad kunnen via het secretariaat van de adviesraad worden benaderd om met het SCT te sparren over vragen die bij het SCT leven. Dit leidt niet tot formele adviezen. In voorkomende gevallen informeren deze leden de adviesraad na afloop op hoofdlijnen over de inhoud van het gesprek.

Ongevraagd advies

De adviesraad kan ook ongevraagd advies geven. Dit proces geeft de adviesraad zelf vorm. De staatssecretaris wordt daarover geïnformeerd. De adviesraad voorziet dat het zwaartepunt van de ongevraagde advisering zal liggen in 2021 en 2022. In 2020 zal de adviesraad in ieder geval op eigen initiatief een narratief opstellen.

Secretariaat

Adviesvragen en andere contacten met de adviesraad lopen via het secretariaat van de adviesraad, in de personen van van Lysias. Het secretariaat heeft wekelijks contact met de crisismanager van het SCT om zaken af te stemmen.

MEMO

Voor: Staatssecretaris van Financiën
Van: Bestuurlijke adviesraad kinderopvangtoeslagen
Betreft: Kandidaten met juridische expertise
Datum: 16 juli 2020

en hem en
alleen
1 ker adviseur

De adviesraad vindt het wenselijk zijn expertise uit te breiden met juridische expertise, zoals ook in de 'geloofsbrieven' is aangegeven. De adviesraad heeft daartoe een uitvraag gedaan en heeft twee kandidaten geselecteerd. De adviesraad overlegt graag met de staatssecretaris over het benaderen van een kandidaat.

[]

[] richt zich al sinds 2003 in [] onderzoek op de verbetering van conflicthanteringssystemen en de rechtsbescherming van belastingplichtigen in het belastingrecht. Momenteel rondt [] als Research fellow bij het IBFD een onderzoek af naar de verbetering van conflicthanteringssystemen en de positie van belastingplichtigen bij internationale belastinggeschillen.

[] is sinds 2009 raadsheer-plaatsvervanger bij het Gerechtshof 's-Hertogenbosch met de specialisatie Formeel belastingrecht. [] blijft naast [] leeropdracht aan de Radboud Universiteit tevens werkzaam aan Tilburg University.

[]

[] geschilbeslechting, Radboud Universiteit Nijmegen, vanaf 1 februari 2012 (wisselleerstoel Centrum voor Postacademisch Juridisch Onderwijs). 1997 – 2004 Lid HogeRaad.

Regeringscommissaris digitalisering burgerlijke procesrecht (programma Kwaliteit en Innovatie rechtspraak), van juli 2013 tot juli 2016. Voorzitter Adviescommissie waardedaling woningen aardbevingsgebied Groningen, van 1 september 2018 tot 1 juli 2019. Voorzitter Restitutiecommissie.

CONCEPT ADVIES

Voor: Staatssecretaris van Financiën
Van: Bestuurlijke adviesraad kinderopvangtoeslag
Betreft: Concept adviezen BAK uit vergadering 15 juli 2020
Datum: 17 juli 2020

Inleiding

De bestuurlijke adviesraad kinderopvangtoeslag kwam op 15 juli 2020 bijeen en besprak de volgende adviesvragen:

1. Planning
2. Plan van aanpak vermeend verdwenen stukken
3. Klantreis
4. Voorstel vooraankondiging compensatie
5. Voortgang bespreking met gemeenten/VNG

Algemeen

De adviesraad constateert dat de stukken die door het SCT zijn aangeleverd zeer gedetailleerd zijn, en dat het ontbreekt aan een duidelijke toelichting van het SCT waarom deze stukken op dit moment worden voorgelegd aan de adviesraad. In de ogen van de adviesraad zijn het veelal operationele stukken, die op een laat moment worden voorgelegd. Ook is de adviesvraag niet altijd scherp geformuleerd. Dit bemoeilijkt een goede rolinvulling voor de adviesraad. In de geloofsbrieven en de notitie bij de geloofsbrieven gaat de adviesraad daar op in.

De adviesraad houdt bij zijn advisering steeds het opgestelde waardenkader in gedachten. Overwegend constateert de adviesraad dat het perspectief van de ouders en dat van herstel van vertrouwen nog weinig naar voren komt in de stukken. Ook wat betreft eenvoud is nog veel te winnen. Over het algemeen zijn de stukken die zijn voorgelegd technisch, complex en voor niet-specialisten lastig te doorgronden. De adviesraad ziet dit als een patroon en vindt het zijn taak om daar op te - blijven - wijzen.

Planning

De adviesraad heeft een overzicht ontvangen van de planning van het SCT tot aan september. De adviesraad heeft van het SCT begrepen dat deze planning nog wordt aangepast aan de herziene werkwijze, waarin de integrale klantbehandeling centraal staat.

Lysias Advies
Soesterweg 310d
3812 BH Amersfoort

T: 033 464 70 70
E: info@lysiasadvies.nl
www.lysiasadvies.nl

IBAN:
KvK: 30166304
BTW:

Om die reden had de voorgelegde planning slechts beperkt waarde. Het SCT heeft de adviesraad gevraagd aan te geven welke risico's hij ziet in de planning.

Advies

De adviesraad vindt het belangrijk dat de belastingdienst in staat is zijn duurzame beloftes na te leven, dat hij consistente uitgangspunten hanteert en dat de uitvoeringsorganisatie wendbaar blijft. In dat perspectief constateert de adviesraad het volgende:

- Een planning is een goed instrument om het werk te organiseren, zeker in een crisissituatie. Het is dan wel belangrijk om te kunnen aanpassen aan gewijzigde omstandigheden. Het risico is dat de deadlines een eigen leven gaan leiden en het halen van de planning een doel op zich wordt.
- In de ogen van de adviesraad ademt de planning 'wensdenken' (ook gezien het feit dat veel vinkjes op groen staan, terwijl de crisis toch nog allerminst onder controle lijkt). De oproep van de adviesraad is om ervoor te zorgen, ook door middel van de planning, dat de belastingdienst in staat is zijn beloftes na te komen.
- De uitgangspunten onder de planning worden op dit moment aangepast, maar het is voor de adviesraad niet duidelijk waarom dat gebeurt (is de nieuwe koers helder) en welke consequenties het zal hebben voor de planning. Het is ook niet duidelijk of deze planning is afgestemd met alle betrokkenen, vooral ook de ouders.
- De adviesraad ziet als een groot risico dat extra vertraging ontstaat en beloftes niet waargemaakt kunnen worden. Het zou goed zijn om rekening te houden met onvoorziene gebeurtenissen en een zekere mate van flexibiliteit in te bouwen.
- De planning straalt, door zijn gedetailleerdheid, uit dat hiermee een poging wordt gedaan om *in control* te komen. Het advies is om te kijken waar meer autonomie en vrijheid om zelf beoordelingen te maken, bijvoorbeeld door persoonlijk zaakbehandelaars, lucht geeft in de planning.
- De context waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd (politieke planning; perspectief van de ouders) en de samenhang tussen de verschillende activiteiten, ontbreken.

Plan van aanpak vermeend verdwenen stukken

De adviesraad is gevraagd te adviseren over het plan van aanpak vermeend verdwenen stukken. Het SCT heeft de volgende vragen aan de adviesraad voorgelegd:

- Zijn jullie het eens met het plan van aanpak? Zouden jullie je, vanuit het perspectief van tweede kamer leden en ouders, voldoende bediend voelen met dit onderzoek en resultaten die daaruit zullen voortkomen?
- Waar moeten we op letten (voorzichtig mee zijn) bij gesprekken met persoonlijk behandelaars en/of ouders?

Advies

Het lijkt de adviesraad relevant om te weten wat is misgegaan, maar de adviesraad roept op om dit niet te laten interfereren met de hersteloperatie.

In het plan van aanpak mist de adviesraad het perspectief van de ouders. Wat betekent het voor hen dat de stukken zijn verdwenen? In het plan van aanpak staat dat de belastingdienst met getroffen ouders gaan kijken om welke stukken het gaat en dat men ouders (als het niet anders kan) gaat vragen wanneer ze wat en naar wie hebben opgestuurd. Die handelwijze onderschrijft de adviesraad niet. De adviesraad denkt dat het feit dat stukken verdwenen zijn, juist aanknopingspunten kan bieden voor de persoonsgerichte aanpak. Dat wil zeggen dat de belastingdienst niet meer op zoek gaat naar stukken, maar in persoonlijk contact uitlegt dat ze ruimhartig worden gecompenseerd omdat de stukken -niet door hun toedoen- zijn verdwenen. Dit leest de adviesraad niet terug in het plan van aanpak.

De adviesraad adviseert om de uitvoeringsorganisatie niet te belasten met dit plan van aanpak, aangezien het voor de hersteloperatie geen toegevoegde waarde heeft en het weer 'bashen' is van de belastingdienst. Het is wel van belang om te zorgen dat de afspraken die worden gemaakt in het kader van de hersteloperatie goed worden gedocumenteerd en gearchiveerd.

Klantreis

De staatssecretaris heeft de adviesraad gevraagd te adviseren over de opgestelde klantreis. Het SCT geeft de volgende toelichting: "Momenteel wordt de klantreis ontworpen. Bijlage 5b is de conceptversie van de klantreis voor alle categorieën. Echter, er is niet besloten om casussen integraal te behandelen, d.w.z. casussen worden niet meer ingedeeld per categorie (CAF-11 vergelijkbaar, CAF-11 niet vergelijkbaar, Hardheid van het stelsel, O/GS) vóór herbeoordeling maar tijdens herbeoordeling. Om deze reden zal de klantreis opnieuw moeten worden vormgegeven. Hoe de nieuwe vormgeving eruit zal zien wordt momenteel uitgewerkt. Het team dat bezig is met deze vormgeving wil de leden van de BAK graag vragen advies te geven over deze nieuwe vormgeving. Daarnaast kan, ondanks het feit dat deze conceptversie aangepast zal worden, alsnog gekeken worden naar deze versie om advies te leveren.

Naast deze klantreis worden er ook meer gedetailleerde klantreizen per groep gecreëerd. Deze zullen hoogstwaarschijnlijk met burgers gedeeld worden tijdens herbeoordeling en bepaling van de groep waar de desbetreffende burger toe behoort. Een voorbeeld hiervan, namelijk voor de groep 'CAF-11 vergelijkbaar, is weergegeven in bijlage 5c."

Het SCT heeft de volgende vragen geformuleerd voor de adviesraad:

- Hoe heeft de integrale inrichting invloed op de klantreis? Hoe kunnen deze aanpassingen het best worden vormgegeven?
- Is de klantreis op deze manier zo efficiënt en effectief mogelijk vormgegeven?
- Zijn er, los van de reeds genoemde manieren, andere manieren om hulp te verlenen aan gedupeerde ouders? (Bijlage 5d geeft een overzicht van kwetsbare persona. Mogelijk biedt dit extra inzicht.)
- Hoe kunnen we het best omgaan met verschillende niveaus van Nederlandse taalvaardigheid van gedupeerde ouders? Momenteel is alle communicatie in het Nederlands, maar er liggen kansen om (nog) meer visueel te communiceren of te communiceren in andere talen.

Stukken zouden vertaald kunnen worden in bijvoorbeeld Engels of Arabisch. Hoe kan hier het beste mee worden omgegaan?

Advies

De adviesraad vindt dat de stukken over de klantreis getuigen van zelfreflectie over de wijze waarop de processen het best kunnen worden ingericht. De adviesraad merkt echter ook op dat niet duidelijk wordt of de klant aan het eind van deze klantreis ook echt is geholpen.

- De adviesraad vraagt zich af of deze klantreis is getoetst bij het ouderpanel en adviseert in ieder geval de nieuw te ontwerpen klantreis aan het ouderpanel voor te leggen. De adviesraad signaleert bijvoorbeeld dat er geen mogelijkheid lijkt voor huisbezoek, inzet van een tolk, 's avonds bellen in plaats van overdag, etc. Allemaal behoeften die mogelijk wel bij ouders leven.
- De adviesraad constateert dat de klantreis meer zou kunnen ingaan op wat voor ouders belangrijk is en hoe de zorgen bij ouders worden weggenomen. Het ontbreekt in de klantreis aan inhoud en aan de persoonlijke benadering. Hoe weten ouders of ze nu wel de goede informatie hebben aangeleverd, hoe krijgen ouders bevestiging van de voortgang in het proces?
- De adviesraad heeft de indruk dat er discrepanties zijn tussen de klantreis en de planning. Hij adviseert het SCT nauwgezet te controleren of de planning realistisch is, gezien de voorgestelde klantreis.
- De adviesraad verbaast zich over de vraag die is gesteld of de klantreis "zo effectief en efficiënt mogelijk is vormgegeven". Behalve dat de klantreis moeilijk leesbaar is, zou de vraag moeten zijn of met deze klantreis de ouders goed worden geholpen.

Vooraankondiging compensatie / 'De 100 van juli'

Op 15 juli heeft de adviesraad het voorstel vooraankondiging compensatie besproken. De adviesraad ontving de volgende documenten:

- Memo Keuzes populatiebepaling "de 100 van juli"
- Procesflow uitbetaling "De 100 van juli"
- Plan van Aanpak uitbetalingen
- Uitgangspunten brief vooraankondiging compensatie (ouders betrokken in een CAF-onderzoek die voorlopige compensatie krijgen)
- Conceptbrief vooraankondiging compensatie (herziene versie d.d. 13 juli 2020)

Het SCT heeft de volgende vragen geformuleerd voor de adviesraad:

1. Heeft de BAK aanvullingen op de procesflow van het uitbetalen van de eerste 100 ouders?
2. Kan de BAK advies geven over de beste manier om met de ouders te communiceren in de brief over de compensatie?

Advies

De adviesraad begrijpt de behoefte om tempo te maken en zichtbaar te maken dat is begonnen met de afhandeling van zaken en de uitbetaling van compensatie. Wel vindt de adviesraad dat hij op een te laat moment in het proces is gevraagd om te adviseren, namelijk pas op het moment dat de brief moet worden verstuurd.

De adviesraad kan meer betekenisvol adviseren als advies wordt gevraagd over keuzes eerder in het traject, zoals bijvoorbeeld de herziening van de aanpak van de afhandeling van casussen en over de wijze waarop de selectie van casussen plaatsvindt.

De adviesraad geeft een aantal punten mee ter overweging:

1. Het valt de adviesraad op dat wordt geredeneerd vanuit de processen van de belastingdienst, en niet vanuit het perspectief van de ouders. De adviesraad kan zich voorstellen dat nu is gekozen voor het met voorrang uitbetalen van ouders waarvan de zaak relatief eenvoudig is, maar wijst wel op de risico's voor het imago van de belastingdienst en het herstel van vertrouwen als bekend wordt dat een criterium als "telefoonnummer bekend" een criterium was bij de selectie.
2. Het is de adviesraad niet duidelijk op welke wijze rekening wordt gehouden met de mate van schade die is geleden door ouders bij het bepalen van de groep ouders die nu met voorrang compensatie krijgen. Ook is niet duidelijk wat de argumentatie is richting ouders (dus niet vanuit de procesflow van de belastingdienst) onder de keuze voor deze 100 ouders.
3. De adviesraad vraagt aandacht voor eerder gedane toezeggingen over (snelle) compensatie aan ouders die niet bij de eerste 100 zitten. De adviesraad vreest dat deze wijze van compenseren kan leiden tot het verder schaden van het vertrouwen bij die ouders die nu nog niet worden gecompenseerd, terwijl ze daar wel op rekenden.
4. De adviesraad acht het van groot belang dat de staatssecretaris er zeker van is dat er in de afhandeling van deze 100 eerste gevallen geen fouten gemaakt zullen worden. De adviesraad ziet daar een risico, gezien de complexiteit van de achterliggende berekening.
5. De adviesraad heeft begrepen dat na deze eerste 100 wordt geëvalueerd, voordat meer ouders worden uitbetaald. De adviesraad heeft geen inzicht hoe deze evaluatie wordt uitgevoerd en vraagt daar aandacht voor. Het lijkt wenselijk op korte termijn een opzet voor de evaluatie te maken.
6. Over de brief maakt de adviesraad de volgende opmerkingen:
 - Laat de brief lezen vanuit het perspectief van herstel van vertrouwen; dat klinkt onvoldoende door in deze brief (dat is een ander perspectief dan dat van vaktechniek). De adviesraad is benieuwd naar het advies van het ouderpanel over deze brief. De adviesraad vindt het wenselijk om iemand toe te voegen aan het SCT die -naast duidelijke taal en visualisaties- dat perspectief bewaakt.
 - Schrijf vanuit het perspectief van de ouder die al veel heeft meegemaakt. Zinnen als "U hoeft nooit terug te betalen" die daarbij passen, verhouden zich niet goed tot "Dit is een voorlopige berekening. Als u bezwaar wilt maken tegen deze berekening, wacht dan op de brief die u krijgt over 6 weken. Dat is de officiële beschikking." De taal mag eenvoudig zijn, de inhoud is verwarrend.
 - Geef in de brief aan wat is besproken in het gesprek met de persoonlijke zaakbehandelaar: dan heeft de zin "U bent gebeld..." ook inhoudelijk waarde en geeft persoonlijke betrokkenheid weer.
 - Laat het initiatief niet bij de ontvanger, maar bel alle 100 ouders persoonlijk na of er vragen of onduidelijkheden zijn.

Voortgang bespreking met gemeenten/VNG

Het SCT heeft de adviesraad gevraagd advies te geven over de inspanningen die de belastingdienst/toeslagen verricht om gedupeerde ouders niet alleen zo snel mogelijk recht te doen en te kunnen compenseren, maar ook aanvullende hulp en ondersteuning te bieden. Bijvoorbeeld op het gebied van werk, huisvesting, gezondheid of schuldhelpverlening. Die aanvullende hulp en ondersteuning kan de belastingdienst zelf niet allemaal bieden. Daarom wil de belastingdienst graag nauwer samenwerken met de gemeenten en dus de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), die deze hulp vanuit hun expertise en wettelijke taak wél kunnen bieden. Daarnaast staan de gemeenten vaak veel dichterbij de ouders dan de belastingdienst. Het cluster 'Ondersteuning door Gemeenten' focust op de relatie tussen de belastingdienst/toeslagen en de gemeenten/VNG.

Het gesprek met de VNG verloopt echter stroef. Er zijn verschillen van inzicht in hoe de samenwerking met de gemeenten eruit zou kunnen zien. De Staatssecretaris gaat in kleiner verband met de gemeenten in gesprek om o.a. te kijken wat voor beslag op hen wordt gelegd en of daar vergoeding tegenover zou kunnen staan.

Het SCT heeft het communicatieplan van het cluster ondersteuning door gemeenten voorgelegd, en het algemene plan van aanpak, omdat deze inzicht kunnen bieden in de werking van het cluster en de huidige ideeën over de samenwerking met de gemeenten/VNG.

Vragen aan de adviesraad:

1. Hoe zorg je voor een goede relatie tussen Toeslagen en gemeenten?
2. Hoe kan Toeslagen de gemeenten zo goed mogelijk ondersteunen?
3. Welke stappen kan de Staatssecretaris het beste zetten tijdens dit gesprek?

Advies

De adviesraad vindt het een goed idee om samen te werken met gemeenten, om ouders die daar behoefte aan hebben meer en breder ondersteuning te kunnen bieden, ook nadat compensatie, herziening of reparatie heeft plaatsgevonden. De uitgangspunten die daarover zijn geformuleerd in het plan van aanpak, onderschrijft de adviesraad. Het plan van aanpak biedt een goede basis om de samenwerking vorm te geven.

De adviesraad begrijpt dat het stroef lopen van de gesprekken vooral komt door verschil van inzicht over de financiële compensatie. De adviesraad stelt zich op het standpunt dat, als een prestatie wordt gevraagd van gemeenten die aansluit op de doelstellingen van de hersteloperatie, daar dan ook een zakelijke vergoeding tegenover moet staan. Die is op basis van de resultaten van de pilot (met een bandbreedte) te berekenen. De adviesraad vindt het logisch dat dit budget wordt gevonden binnen het budget dat is gereserveerd voor de hersteloperatie.

Geprint met Digidoc 2 op 17-07-2020, 12:37

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: 135747 Voorbereiding gesprek Lysias, 20 juli 2020

Nummer: 2020-0000016137

Algemeen taakverzoek:

Document: Voorbereiding gesprek Lysias, 20 juli 2020 (2020-0000135747)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
(P-DGBEL)	17-07-2020, 12:29	TSL Paraferen