



Toeslagen
Belastingdienst

Bestuurlijke Adviesraad overleg

Kinderopvangtoeslag – hersteloperatie
31 maart 2020



Agenda

1. Introductie leden
2. Historie en status van de kinderopvangtoeslagen problematiek
3. Rol en proces van de Bestuurlijke Adviesraad inclusief instellingsbesluit
4. Voorstel nieuw proces voor dossiers samenstellen en communicatieplan
5. Voorstel opzet ouderpanel
6. Afsluiting

Agenda

- 1. Introductie leden
2. Historie en status van de kinderopvangtoeslagen problematiek
3. Rol en proces van de Bestuurlijke Adviesraad inclusief instellingsbesluit
4. Voorstel nieuw proces voor dossiers samenstellen en communicatieplan
5. Voorstel opzet ouderpanel
6. Afsluiting

De Bestuurlijke Adviesraad

Rollen	Naam	Organisatie
		VNG
Expert in (strategisch) crisismanagement		Crisisplan
Bestuurder betrokken bij Groningenproblematiek		Oud burgemeester Appingedam
belangenvereniging ouders		BOinK
branchevereniging Kinderopvang		Brancheorganisatie Kinderopvang
branchevereniging maatschappelijk kinderopvang (BMK)		BMK
Vertegenwoordiging uitvoering		SVB
Burgemeester uit gemeente met veel gedupeerden	John Jorritsma	Burgemeester van Eindhoven
Communicatie-expert		Dienst Metro
stichting met expertise op terrein van financiële educatie		NIBUD
Juridisch expert	NTB	NTB



Agenda

1. Introductie leden
- 2. Historie en status van de kinderopvangtoeslagen problematiek
3. Rol en proces van de Bestuurlijke Adviesraad inclusief instellingsbesluit
4. Voorstel nieuw proces voor dossiers samenstellen en communicatieplan
5. Voorstel opzet ouderpanel
6. Afsluiting

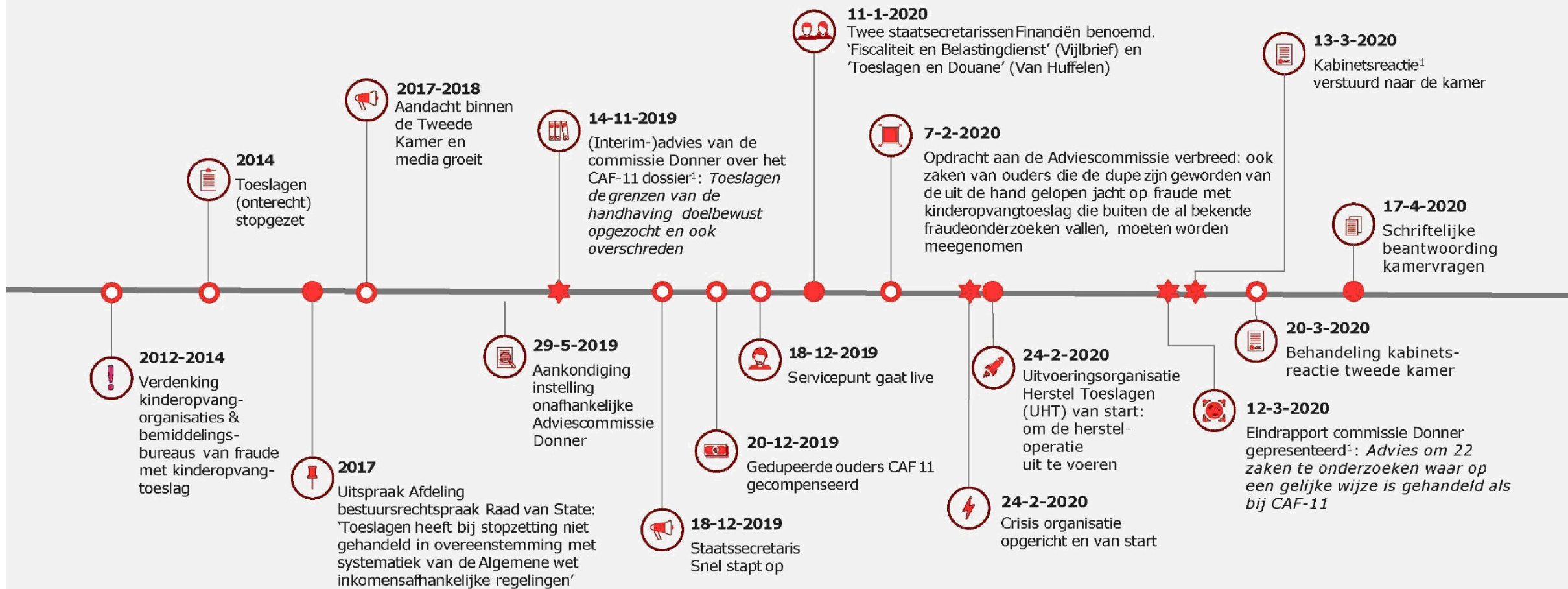
Situatie rondom de kinderopvang- toeslag crisis

Bij de toeslagen voor de kinderopvang zijn grote problemen ontstaan. Ouders zijn gedupeerd door de gehanteerde fraudeaanpak. Deze situatie is ontstaan door een combinatie van:

- Een harde regelgeving met een sterk 'alles of niets' karakter
- Een grote maatschappelijke en politieke druk om fraude te bestrijden
- Het niet hanteren van de menselijke maat in de uitvoering en institutionele vooringenomenheid

Als gevolg van de handelwijze zijn gedupeerden **financieel benadeeld**, hebben zij onnodig **lang in onzekerheid gezeten** en zijn zij **aangetast in hun rechtsgevoel**

Overzicht van belangrijkste gebeurtenissen



★ Kern-mijlpaal, verdere toelichting op volgende pagina's

● Mijlpaal

○ Gebeurtenis – ter kennisgeving

AUT rapporten | Kernconclusies rapporten AUT-I & AUT-II van commissie Donner

De Adviescommissie Uitvoering Toeslagen (AUT), in de volksmond commissie Donner, heeft in opdracht van de Staatsecretaris onderzoek verricht rondom het stopzetten van de kinderopvangtoeslag. In dit kader zijn twee rapporten uitgebracht, het interim-advies (AUT-I) gepubliceerd op 14-11-2019 en het eindadvies (AUT-II) gepubliceerd op 12-03-2020. Hieronder de kernconclusies uit beide rapporten.

AUT-I

- Toeslagen heeft de CAF 11-ouders met een structureel vooringenomen houding benaderd
- Gedupeerde ouders uit het CAF-11 dossiers moeten hersteld worden voor het bedrag dat zij ten onrechte terug moesten betalen, ook moet er compensatie zijn van immateriële en materiële schade en kosten¹
- De Belastingdienst handelde vooringenomen bij het vermoeden dat ouders fraudeerden met kinderopvangtoeslag, hierdoor hadden ouders vrijwel geen kans om aan een negatieve beoordeling te ontsnappen
- De strenge toepassing van de wet door Toeslagen werd zowel gevoed door het politieke klimaat als door bevestigd in de jurisprudentie

AUT-II

- Advies om 22 zaken te onderzoeken waar op een gelijke wijze is gehandeld als bij CAF-11, bij die zaken zijn in totaal 1800 ouders betrokken. Ouders die de dupe zijn geweest van een vergelijkbare behandeling als in het CAF 11-dossier, zouden in aanmerking moeten komen voor eenzelfde compensatieregeling als ouders uit het CAF-11 dossier, dit betreft een forfaitaire compensatie
- Het onderzoek naar dossiers en naar individuele zaakdossiers zal plaatsvinden onder toezicht van de commissie van wijzen
- Waar sprake is geweest van bovenmatige gevolgen van disproportionele beslissingen waar er meer dan € 10.000 is gemoeid kan herziening plaatsvinden van onherroepelijk geworden KOT-besluiten daarnaast kunnen oude schulden niet meer worden ingevorderd. De herzienings-bevoegdheid werkt echter slechts tot vijf jaar terug, dus tot en met toeslagjaar 2015
- Indien het kabinet ouders die bovenmatige harde gevolgen hebben ondervonden van het verleden verder wil herstellen, kan er een hardheidsregeling worden ontworpen welke het mogelijk maakt dat ouders geheel of gedeeltelijk terugkrijgen wat ze in het verleden hebben betaald. Hiervoor is een nieuwe wettelijke basis nodig
- De commissie raad aan om herstellokketen in te richten waar mensen die vinden dat ze gedupeerd zijn door de belastingdienst zich kunnen melden
- Daarnaast wordt aangeraden wijzigingen door te voeren om extreem harde effecten in de toekomst te voorkomen: verdere uitwerking van het evenredigheidsbeginsel, het meer evenwicht brengen in de informatieplicht en het bieden van maatwerk bij de invordering

1. Compensatie wordt berekend aan de hand van 5 componenten: (1) het verminderde of teniet gedane KOT t/m 2012, (2) een forfaitair bedrag toegekend voor immateriële schade (stress, ongemak en onzekerheid), (3) een forfaitair bedrag uitgekeerd als compensatie voor veronderstelde materiële schade, (4) de kosten die in rekening zijn gebracht voor de invordering van de na het CAF-onderzoek teruggevorderde KOT en (5) een vergoeding van de kosten van juridische bijstand conform de reguliere forfaitaire bedragen

Kabinetsreactie | Kernboodschappen kabinetsreactie naar aanleiding van rapport AUT-II

- Het kabinet neemt het advies van commissie Donner (Adviescommissie Uitvoering Toeslagen) over
- Op een aantal punten gaat het kabinet een stap verder om ouders tegemoet te komen (*hieronder verder toegelicht*)
- Ouders dienen hersteld te worden wanneer:
 - Er op een vergelijkbare vooringenomen wijze zijn behandeld als de ouders die betrokken zijn bij eerdere fraudeonderzoeken waarover de commissie Donner in november 2019 heeft geadviseerd
 - Ouders gedupeerd zijn door de buitenproportionele hardheid van het toeslagenstelsel. Commissie Donner adviseert hierin te kijken naar de afgelopen 5 jaar, het kabinet verruimt deze termijn, tot de start van het huidige toeslagenstelsel in 2005
- De Staatsecretaris erkent dat er in de uitvoering van toeslagen veel fout is gegaan en dat had nooit mogen gebeuren, daarom biet ze aan alle getroffen ouders haar oprechte excuses aan
- Ouders die in een schrijnende situatie zijn gekomen en uitzonderlijk hard zijn getroffen door een oneigenlijke vorm van fraudebestrijding kunnen in aanmerking komen voor een schadevergoeding naast de compensatieregeling
- De hier gestelde maatregelen worden door de speciaal opgerichte crisisorganisatie uitgevoerd. Het streven is om zoveel mogelijk ouders die er recht op hebben, in 2021 hun geld te hebben uitgekeerd. Ouders krijgen een eigen contactpersoon bij de dienst Toeslagen
- Het kabinet voert gesprekken met gemeenten waar de meeste getroffen ouders wonen en met de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) om ouders hiermee zo goed mogelijk te kunnen bijstaan
- Het kabinet neemt het advies van de commissie Donner over om de praktische rechtsbescherming van de ouders te verbeteren. Daarnaast wordt wetgeving voorbereid om het toeslagensysteem beter en menselijker te maken

Kabinetsreactie | Voor verschillende groepen gedupeerden worden herstel regelingen ontwikkeld

	Groepen gedupeerde burgers	Regeling
Ouders gedupeerd door vooringenomen handelen	Ouders in CAF-11 Ouders in CAF-zaken vergelijkbaar aan CAF-11	Compensatie voor terugvorderingen, materiële en immateriële schade, invorderings- en proceskosten
Ouders gedupeerd door hardheid van het toeslagenstelsel en de uitvoering daarvan	Voorbeelden van ouders die in aanmerking komen voor een regeling zijn: 1 Ouders waarbij het niet volledig voldoen van de eigen bijdrage heeft geleid tot een nihil-stelling in enig jaar 2 Ouders buiten hun schuld om geconfronteerd met een nihil-stelling, bijv. een malafide kinderopvangorganisatie <i>Aangevuld met andere groepen ouders waarbij kleine tekortkomingen hebben geleid tot een nihil-stelling</i>	Herziening van nog openstaande (voorlopige) toekenningen en definitieve toekenningen van afgelopen 5 jaar Reparatie voor toekenningen langer dan 5 jaar geleden
Burgers met O/GS kwalificatie	Burgers met kwalificatie 'opzet/grove schuld' met een openstaande schuld	Persoonlijke betalingsregeling

Crisisorganisatie | De scope van de crisisorganisatie beslaat het herstel van gedupeerde ouders

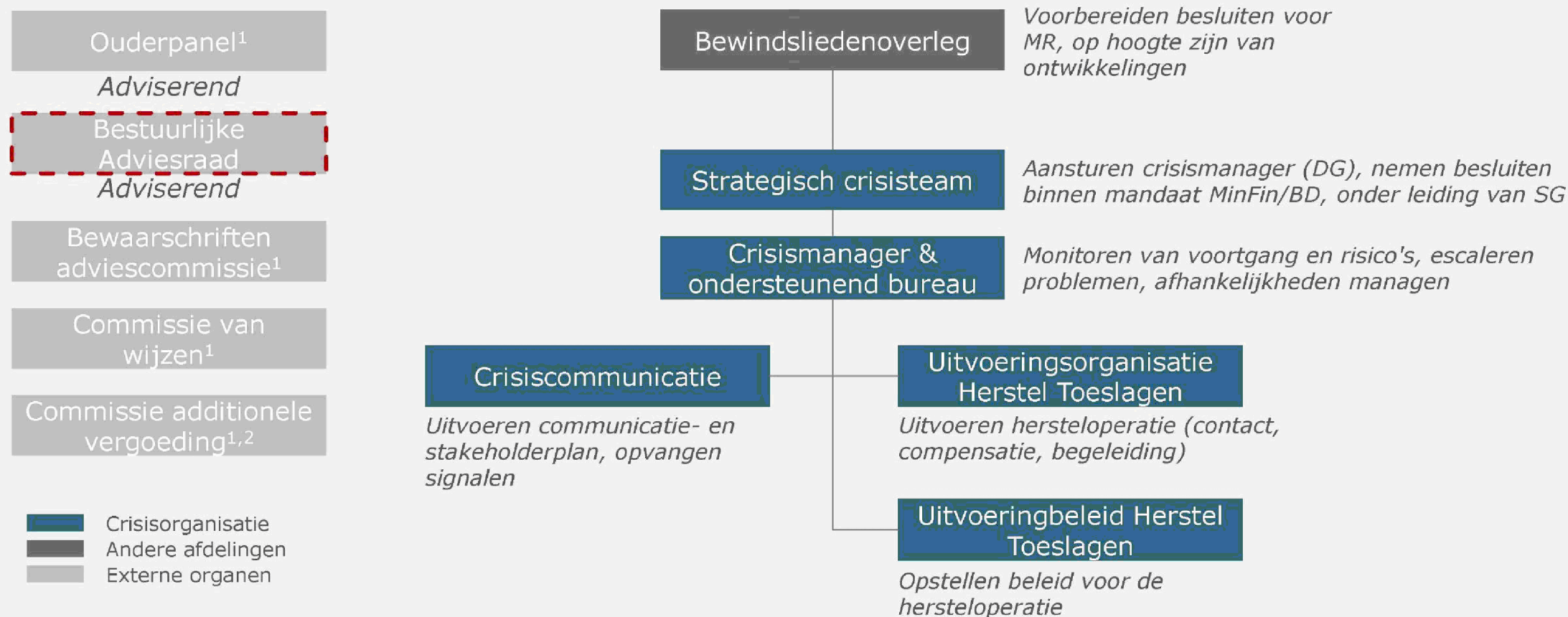
Binnen de scope van de crisisorganisatie

- Opstellen van beleid en wetgeving, en uitvoeringsprocessen welke benodigd zijn voor het uitvoeren van herstel
- Communicatie naar de gedupeerde oudergroepen gerelateerd aan de hersteloperatie
- Uitvoeren van herstel (compensatie, reparatie of herziening) van gedeputeerde ouders in de volgende groepen:
 - CAF-11 dossier
 - Vergelijkbaar aan het CAF-11 dossier
 - Getroffen door onredelijke hardheid
 - Ouder die O/GS kwalificatie hebben
- Op de hoogte houden van de ambtelijke en politieke top betreffende de geboekte voortgang en het beantwoorden van eventuele vragen
- Interne reflectie binnen Toeslagen ter behoefte van cultuurverbetering

Buiten de scope van de crisisorganisatie

- Ontvlechting binnen de Belastingdienst
- Lopende operatie betreft kinderopvangtoeslag, huurtoeslag, zorgtoeslag en alle andere toeslagen
- Beleidsverbeteringen binnen de lopende operatie (zowel voor kinderopvangtoeslag als andere toeslagen)
- Herziening van het toeslagenstelsel
- Alle reguliere communicatie naar ouders

Crisisorganisatie | De Bestuurlijke Adviesraad is een losstaand orgaan adviserend aan de crisisorganisatie



1. Precieze rol van het orgaan nog nader te bepalen; 2. Naam van het orgaan niet definitief



Agenda

1. Introductie leden
2. Historie en status van de kinderopvangtoeslagen problematiek
- 3. Rol en proces van de Bestuurlijke Adviesraad inclusief instellingsbesluit
4. Voorstel nieuw proces voor dossiers samenstellen en communicatieplan
5. Voorstel opzet ouderpanel
6. Afsluiting

Rolomschrijving Bestuurlijke Adviesraad binnen de crisisorganisatie

- De Bestuurlijke Adviesraad is een onafhankelijk orgaan
- De Bestuurlijke Adviesraad adviseert het SCT, zowel gevraagd als ongevraagd, op beleid, uitvoering en communicatie in het kader van de hersteloperatie
- De Bestuurlijke Adviesraad legt tevens verbindingen tussen het SCT en andere actoren die kunnen helpen
- De aanbevelingen van de Bestuurlijke Adviesraad worden zwaar meegewogen in de beslissingen van het SCT, maar zijn niet bindend
- De leden van de Bestuurlijke Adviesraad geven advies op persoonlijke titel op basis van hun specifieke deskundigheden, en niet vanuit belangenbehartiging
- De leden worden op persoonlijke titel benoemd voor een periode van 12 maanden, met de mogelijkheid van verlenging
- De leden van de Bestuurlijke Adviesraad komen in ieder geval 4 keer per jaar bij elkaar¹, evenals op ad hoc basis als de situatie daar om vraagt

1. In opstart minimaal twee keer voor de zomer

Bron: oa. Gebaseerd op het instellingsbesluit en reglement van het Projectcommissariaat voor de Noord/Zuidlijn

Reikwijdte van onderwerpen behandeld in de Bestuurlijke Adviesraad

De Bestuurlijke Adviesraad adviseert het SCT, zowel gevraagd als ongevraagd, op richtingbepalende onderwerpen voor het succesvol herstellen van de Toeslagen problematiek. Dit zijn onderwerpen zoals:

- Beleid en wetgeving in het kader van de hersteloperatie en mogelijk juridische consequenties
- Het ontwerp van uitvoeringsprocessen van de hersteloperatie, zoals de kanalenstrategie voor zelfmelders, de manier van prioriteren, of de methode voor toetsing van mogelijk gedupeerden
- De communicatie met gedupeerden en stakeholders, zoals de opzet van het ouderpanel en communicatieplannen voor het bereiken van bepaalde doelgroepen of het communiceren van nieuwe processen of beleid

De Bestuurlijke Adviesraad adviseert het SCT niet over interne processen en inrichtingsvraagstukken die de burger niet raken. Dit zijn onderwerpen zoals de inrichting van de herstelorganisatie of budgettaire ramingen van de hersteloperatie.

Ook adviseert de Bestuurlijke Adviesraad niet over structurele verbeteringen van het Toeslagenstelsel of het ontvlechtingstraject van de belastingdienst.

Procesvoorstel Bestuurlijke Adviesraad

Frequentie van samenkomen

- De Bestuurlijke Adviesraad komt 4 keer per jaar samen voor in ieder geval 1 jaar. De eerste maanden is frequentere samenkomst mogelijk wenselijk
- De richttijd voor de overleggen is 2 uur per overleg
- De vergaderingen vinden plaats op het Ministerie van Financiën te Den Haag, zodra COVID-19 maatregelen zijn ingetrokken. Tot die tijd vinden overleggen via teleconferentie plaats

Proces voor inplannen, voorbereiden en vastleggen van overleggen

- Reguliere overleggen worden minimaal 4 weken van tevoren ingepland door het secretariaat van Financiën, de tijdstip en datum van het overleg worden vooraf gecheckt bij de voorzitter
- Ad hoc overleggen worden op verzoek van het Strategisch Crisisteam ingepland, minimaal 1 week van te voren
- Wanneer personen onverhoopt niet aanwezig kunnen zijn worden zij aangemoedigd om schriftelijke input te leveren. Aangezien leden op persoonlijke titel zijn uitgenodigd is het sturen van een plaatsvervanger niet mogelijk
- Voorbereidende stukken worden minstens 3 werkdagen van tevoren aan de leden verstrekt door het secretariaat van Financiën. Indien nodig kan de en/of de Toeslagen worden uitgenodigd bij de Bestuurlijke Adviesraad om stukken toe te lichten
- De Bestuurlijke Adviesraad wordt voorgezeten door
- De van het crisisbureau is aanwezig bij het overleg om adviezen van de Bestuurlijke Adviesraad vast te leggen.
- Terugkoppeling naar het SCT vindt schriftelijk plaats vanuit de voorzitter naar de Toeslagen

Instellingsbesluit Bestuurlijke Adviesraad

Wordt nagezonden

Agenda

1. Introductie leden
2. Historie en status van de kinderopvangtoeslagen problematiek
3. Rol en proces van de Bestuurlijke Adviesraad inclusief instellingsbesluit
- 4. Voorstel nieuw proces voor dossiers samenstellen en communicatieplan
5. Voorstel opzet ouderpanel
6. Afsluiting

Voorstel voor samenstellen dossiers totdat nieuw proces goedgekeurd is

Situatie

- Bij het opleveren van de dossiers is tot nog toe gebleken dat de burger het volledige dossier lastig te begrijpen vindt. Vaak levert de samenvatting in combinatie met een persoonlijk gesprek meer op voor de burger
- Het samenstellen van dossier is zeer arbeidsintensief, het kost het jaren om alle opgevraagde dossiers af te handelen met huidige bezetting, terwijl termijn 3 maanden is. De capaciteit die hiervoor ingezet moet worden brengt de continuïteit van de reguliere operatie in gevaar
- Tot op heden zijn er 547 dossiers opgevraagd hiervan zijn er 41 voltooid. Van de 506 nog niet voltooide dossiers is van 295 aanvragen de 12 weken termijn inmiddels verstreken

Voorstel

Het voorstel is om tot het moment dat er een versneld proces is goedgekeurd en aangekondigd, er de volgende stappen worden ondernomen om de burgers in de tussenliggende periode goed te bedienen:

- Er wordt een afspraak ingepland met burgers om de informatiebehoefte te specificeren die ten grondslag ligt aan het dossierverzoek
- Tijdens de afspraak wordt de persoonlijke situatie van de burger besproken. Ook worden eventuele vervolgvragen geregistreerd.
 - Als de burger specifieke vervolgvragen heeft dan zal de burger binnen twee weken teruggebeld worden met het antwoord op deze vraag
 - Als de burger aangeeft specifieke onderdelen alsnog op papier te willen ontvangen dan worden deze uitgezocht en nagezonden
- Als de burger aangeeft het volledige dossier te willen ontvangen dan zal deze worden samengesteld en toegezonden aan de burger



Graag ontvangen wij advies van de Adviserende Bestuursraad of zij in het hier geschetste voorstel een passende oplossing zien om burgers te benaderen en betrekken in de tussenperiode voordat het versneld proces gereed is

Voorstel Communicatieaanpak opgevraagde persoonlijke dossiers

Situatie

- Om het voorstel nieuw voor "samenstellen dossiers totdat het nieuwe proces goedgekeurd is" helder en transparant uit te voeren is zorgvuldige communicatie nodig naar ouders die hun dossier hebben opgevraagd
- Het resultaat van de aanpak en de communicatie dienen bij te dragen aan het herstel van het vertrouwen van ouders en van de samenleving in de werkwijze van Toeslagen en de BD door helder inzicht te geven in hoe het proces wordt ingericht voor mensen die hun persoonlijke dossier hebben opgevraagd

Voorstel

Na het ophalen van input van verschillende stakeholders (ouders, Bestuurlijke Adviesraad & Tweede Kamer leden) starten we met een pilot programma waarin we de eerste 20 ouders worden gebeld conform nieuwe werkwijze. Als na deze pilot blijkt dat de eerste 20 ouders die zijn benaderd positief reageren, zal Toeslagen de overige 500 ouders gaan bellen. Bij uitrol van deze aanpak zullen de stakeholders Boink, de Ombudsman, Kamerleden en advocaten worden geïnformeerd.

Om ouders op de hoogte te stellen van het hierboven beschreven proces zal een informatief nieuwsartikel worden gedeeld waarin deze werkwijze zal worden toegelicht. Ook zal via social media een filmpje met de Staatssecretaris¹ worden geplaatst waarin ze kort uitlegt wat er gaat gebeuren, hoe en waarom.

Hierna worden alle ouders die om hun dossier hebben gevraagd opgebeld. We nodigen ze uit voor een persoonlijk gesprek (dat kan nu ook telefonisch) en vragen ze wat ze precies willen weten. Deze informatie bieden we ouders indien gewenst aan in een begrijpelijke samenvatting. Zo krijgen ze snel antwoord op hun vragen. Op deze manier trachten we ouders zo snel mogelijk duidelijkheid geven over hun dossier.



Graag ontvangen wij advies van de Adviserende Bestuursraad of zij het hier geschetste voorstel een doeltreffende en passende methode vinden om de gedupeerde ouders te benaderen en geïnformeerd te houden m.b.t. het voorstel voor "samenstellen dossiers totdat nieuw proces goedgekeurd is"

1. Of een andere prominente werknemer binnen Toeslagen



Agenda

1. Introductie leden
2. Historie en status van de kinderopvangtoeslagen problematiek
3. Rol en proces van de Bestuurlijke Adviesraad inclusief instellingsbesluit
4. Voorstel nieuw proces voor dossiers samenstellen en communicatieplan
- 5. Voorstel opzet ouderpanel
6. Afsluiting

Voorstel opzet ouder-/kindpanel

Context

- Om het vertrouwen met gedupeerden te versterken is herstel van contact met deze gedupeerden essentieel
- Hierom wordt een ouder-/kindpanel opgericht die advies zal geven vanuit het perspectief van gedupeerde ouders en kinderen. Zo kan de crisisorganisatie het meest belangrijke perspectief -dat van betrokken ouders en kinderen- op continue wijze borgen in ontwerp en uitvoering

Voorstel

Het voorstel is om twee panels op te richten, een kindpanel en een ouderpanel. In deze panels zullen respectievelijk kinderen en ouders deelnemen die zelf gedupeerd zijn.

- *Functie:* Het geven van advies, gevraagd en ongevraagd, aan de staatssecretaris en de Belastingdienst over aspecten met betrekking tot herstel kinderopvangtoeslag en tevens opereren als klankbord voor de staatssecretaris en de Belastingdienst
- *Structuur en werkwijze:* Het ouder-/kindpanel functioneert onafhankelijk, krijgt professionele ondersteuning en een externe voorzitters en []. De panels zullen ieder een eigen werkwijze krijgen:
 - *Ouderpanel:* Het ouderpanel zal elke twee maanden vergaderen¹ en zal rapporteren aan de staatssecretaris², bij voorkeur in een persoonlijk overleg
 - *Kindpanel:* Het kindpanel zal één maal per kwartaal samenkomen¹. Voor rapportage kan een passende vorm worden gekozen waar ruimte is voor creatieve ideeën en suggesties, passend bij de belevingswereld van het kind. De opzet van het kindpanel zal o.a. worden afgestemd met de Kinderombudsman
- *Opzet en werving:* Doel is om beide panels tussen 14 april en 1 mei 2020 operationeel te hebben. Voor werving worden bestaande contacten aangehaald en worden bestaande ouder- en kindraden geraadpleegd. Hierbij wordt gelet op diversiteit in achtergrond en geografie.
- *Communicatie:* Toetsen van communicatie wat/wel niet aanspreekt is essentieel. Naast publicaties zal er twee maal per jaar een openbaar video-verslag van het ouder-kindpanel met ouders en kinderen die zelf aan het woord komen. Ook komt er een openbaar emailadres waar andere ouders en kinderen input kunnen leveren.



Graag ontvangen wij advies van de Adviserende Bestuursraad of zij n.a.v. het hier geschetste voorstel nog suggesties hebben om het ouder-/kindpanel nog beter te laten functioneren. Doel: signalen van buiten naar binnenhalen zodat dat leidt tot het versterken van het herstel van vertrouwen van contact met de ouders aangaande herstel Kinderopvangtoeslag.

1. Of op ad-hoc verzoek indien nodig; 2. Alsmede aan de [] Belastingdienst en de [] Uitvoering Herstel Toeslagen



Agenda

1. Introductie leden
2. Historie en status van de kinderopvangtoeslagen problematiek
3. Rol en proces van de Bestuurlijke Adviesraad inclusief instellingsbesluit
4. Voorstel nieuw proces voor dossiers samenstellen en communicatieplan
5. Voorstel opzet ouderpanel
- 6. Afsluiting

Afsluiting

- > Samenvatting genomen besluiten
- > Afstemmen datum volgende bijeenkomst
- > Verbetermogelijkheden opzet Bestuurlijke Adviesraad
- > Overige open punten

