



TER BESPREKING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

*belangrijk : consistent
consequent*

notitie

Eerste bespreking notaoverleg kinderopvangtoeslag

*eerdere
stijlen
uitgesproken*

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Inlichtingen

T 06 -
vhtol@minfin.nl
www.minfin.nl

Datum
14 mei 2020

Notitienummer
2020-0000089450

Auteur

Van

Kopie aan

Aanleiding

Op 26 mei vindt het notaoverleg kinderopvangtoeslag plaats. In deze notitie informeren wij u over het karakter van een notaoverleg, het proces rond het notaoverleg en als bijlage is de eerste concept-voorbereiding voor het debat opgenomen. Op **vrijdag 15 mei a.s. van 12.45 – 13.45 uur** staat de eerste voorbespreking gepland. De overige voorbesprekingen worden nog ingepland.

Kern

Wij bespreken graag met u de inhoud van het dossier, met in het bijzonder de politieke spreeklijn.

Tijdens deze of een van de volgende voorbesprekingen gaan we ook graag in op de praktische zaken van het dossier en het debat (werken met insteekmapjes, geeltjes, klappers of hoesjes, etc.).

Toelichting

- Het dossier is opgedeeld in blokjes. De Q's die zijn opgenomen in het dossier zijn gebaseerd op de vragen die tijdens de persconferentie van de presentatie van het rapport van de Adviescommissie uitvoering toeslagen zijn gesteld, de opmerkingen op de twitteraccounts van Kamerleden en de aandacht die de media aan het onderwerp heeft gegeven. Daarnaast is het dossier aangevuld met overige factsheets en Q's.

Kamerondersteuning

- Vanwege de maatregelen tegen COVID-19 zal de ondersteuning in de Tweede Kamer een aangepaste vorm kennen. Er zullen tijdens het debat slechts twee ambtenaren in de zaal aanwezig zijn en zij zullen ieder, vanzelfsprekend, op 1,5 meter afstand zitten. Dat betekent dat de infrastructuur van de beantwoording van vragen tijdens uw eerste en tweede termijn enigszins wordt belemmerd.

Sondering moties / spreekteksten

- De input die wordt ontvangen op basis van politieke sondering wordt in aanloop naar het notaoverleg verwerkt. Doorgaans is dit de dag voorafgaand aan het debat.

Proces notaoverleg

Wat is een notaoverleg en beoordeling moties

- Een notaoverleg lijkt qua vorm op een algemeen overleg (AO), maar heeft enkele kenmerken van een plenair debat.
- Anders dan bij een AO wordt het tijdstip waarop het notaoverleg plaatsvindt, door de Kamervoorzitter vastgesteld en er mogen er maar twee tegelijk gehouden worden. Alle Tweede Kamerleden mogen deelnemen aan een notaoverleg. Het is niet de verwachting dat er andere leden dan van de commissie van Financiën aan dit overleg deel zullen nemen.
- Tijdens een notaoverleg kunnen leden die het woord voeren, in afwijking van een AO, moties indienen. Die komen in stemming in de plenaire vergadering, nadat het verslag van het overleg is verschenen.
- Voor de volledigheid. Van het notaoverleg wordt tegenwoordig meestal een woordelijk (stenografisch) verslag gemaakt. Als van een notaoverleg slechts een beknopt verslag is gemaakt, kan in de plenaire vergadering in een kort debat (een zogenaamd tweeminutendebat) alsnog een motie worden ingediend. Ook bestaat tijdens de plenaire vergadering de mogelijkheid om een motie te wijzigen of in te trekken.
- Er wordt aan de bewindspersoon altijd gevraagd om ingediende moties van een oordeel te voorzien. Hierbij heeft u de volgende mogelijkheden:

Overnemen	Indien u zich in de strekking van de motie kunt vinden kunt u deze overnemen. Als u een motie overneemt dan komt deze niet meer in stemming.
Oordeel aan de Kamer laten	Indien een bewindspersoon geen bezwaar heeft tegen de inhoud en strekking van een motie laat hij/zij het oordeel daarvan over aan de Kamer.
Ontraden	Indien u bezwaar heeft tegen de inhoud van een motie, dan wel een Kameruitspraak met voorgestelde strekking geen meerwaarde vindt hebben, ontraadt u de motie.
Onaanvaardbaar noemen	Indien u fundamentele bezwaren heeft tegen de inhoud en strekking van een motie en aanvaarding ervan gevolgen zou kunnen hebben voor uw positie of die van het kabinet, kunt u de motie als onaanvaardbaar beoordelen
Verzoek om de motie aan te houden	U kunt de indiener van een motie ook verzoeken de betreffende motie aan te houden, bijvoorbeeld omdat er nog informatie over het onderwerp van de motie naar de Kamer komt. Als de indiener de motie niet (meteen) wenst aan te houden, dient u de motie wel alsnog van een oordeel te voorzien.

Notaoverleg Kinderopvangtoeslag

26 mei 2020
14:00 - 18:00

Thorbeckezaal

Inhoudsopgave

Spreeklijn	5
BLOK 1 Compensatie	8
Stand van zaken uitbetaling eerste deel	9
Naar tevredenheid gecompenseerd	11
Juridische molen	12
Vergoeding kosten	13
Niet ruimhartig genoeg	14
Uitkomsten ADR	16
Onderscheid groepen	17
Vormgeving compensatie overig	18
BLOK 2 Ouderdossiers/ontbrekende documenten	20
Stand van zaken verstrekken ouderdossiers	21
Factsheet Informatiebeheer	23
Compensatie bij ontbrekende documenten	24
Gesprekken met ouders	25
Gesprekken in coronatijd	26
Contact gemachtigde	27
Duidelijkheid overige ouders	28
Ontbrekende documenten	29
BLOK 3 AUT	30
Maar 22 dossiers	31
Gevallen voor 2015	32
Gevallen <1500 euro	33
Mate vergelijkbaarheid CAF 11	34
Wijze beoordeling vergelijkbaarheid	35
Aanvullende schadevergoeding disproportionaliteit	36
Hardheidsclausule	38
Groepen hardheidsregeling	40
Vormgeving hardheidsregeling	41
Terugbetalingsregelingen < 1500 euro	42
Omgang zaken geen CAF-zaak	43
Factsheet planning uitvoering regelingen	44
Wanneer loketten open	47
Hoe weet een ouder of die gedupeerd is	49
Zelf aantonen	51
Q. Is het voor alle ouders duidelijk waar ze terecht kunnen?	53
Voorkomen fouten herbeoordeling	54
Hoeveel nihilstellingen	55
Hoe vaak OGS	56
Kwalificatie OGS	57
Compensatie armoede door hardheid	58
Waarom weer juridisch moeras	59
Voorschot	60
Zelf aanvraag doen	61
Ondersteuning ouders	62
Waarom niet iedereen evenveel recht op compensatie	63
Strafrechtelijk onderzoek etnisch profileren	65
Waarom hebben eerdere signalen niet tot aanpassing geleid	66
Voortgang proces	68
Termijn proces	70
BLOK 4 Beleid	71
Praktische rechtsbescherming	72
Praktische rechtsbescherming motie Omtzigt	74
Wetgeving	76
Pauzeknop/dwanginvordering	78
Proportioneel toekennen	79
Verjaring	82
Nieuw OGS-beleid	84

Geen OGS-kwalificatie meer	85
Slechter af nieuw beleid	86
Waarom niet kwijtgescholden	87
Factsheet IBO Toeslagen	89
Afschaffen toeslagenstelsel	92
Verbetermaatregelen korte termijn	93
Q. Welke maatregelen uit IBO zijn al in werking getreden?	94
Overzicht wetgeving Toeslagen in Belastingplan	95
Nieuwe stelsel niemand achteruit	96
Succeskans afschaffen toeslagenstelsel	97
BLOK 5 Personeel	98
Personeel raadspersonen	99
Termijn raadspersonen	100
Aantal raadspersonen	101
Vertrouwelijkheid signalen	102
Medewerking BD raadspersonen	104
Vervolgonderzoek raadspersonen	106
Raadspersonen ambtsmisdrijven	107
Mandaat raadspersonen	108
Raadspersonen en second opinion	109
Personele consequenties	110
Herstel met dezelfde mensen	112
Second opinion strafrechtelijk handelen	114
Vormgeven second opinion	115
Strafbare feiten vastgesteld?	117
Bereid aangifte te doen	118
BLOK 6 Commissies	119
Instellen Commissies van wijzen	120
Start cie van wijzen	122
Cie wijzen - bezwaaradviescommissie	123
Commissie beoordeling hardheidsclausule	125
Cie beoordeling hardheidsregeling	127
BLOK 7 Onderzoeken	128
Managementinformatie	132
Kwaliteit MI	133
Factsheet: Programma Managementinformatie en Risicomanagement	135
BLOK 8 Wie wist wat wanneer	139
Waarom politici buitenschot gelaten	140
Q. Is er destijds over de problematiek gesproken tussen de bewindspersonen?	142
Q. Is het realistisch dat dhr. Asscher niet op de hoogte was?	144
Nadere zoektocht naar stukken bij SZW	145
Q. Wat gaat u doen tegen het alles of niets principe?	146
BLOK 9 Budgettair	148
Dekking maatregelen	149
Omvang budgettaire gevolgen	150
Dekking structurele verbeteringen	151
BLOK 10 Risicomodellen	152
Factsheet risicoselectie binnen de Belastingdienst (blauw)	153
Voorbeelden selectieregels	159
Q: Waar doet de AP precies onderzoek naar?	160
Afronding onderzoek AP	161
Q: Wat is het verschil tussen een persoonsgegeven en een bijzonder persoonsgegeven?	162
Q: Wat wordt bedoeld met een expliciete wettelijke grondslag? Concreet voorbeeld.	164
Q: Maakt het nog uit welke (tweede) nationaliteit iemand had voor ons toezicht? Bijv. Turks-Nederlands, Belgisch-Nederlands, etc.	165
Wel wettelijke grondslag, niet noodzakelijk	166
Q. Wat is etnisch profileren?	167
Strafrechtelijk onderzoek etnisch profileren	168

BLOK 11 Overig	169
Gevolgen RvS-uitspraak vaststelling KOT en terugvordering	170
Feitenrelaas SZW	171
Ondersteuningstraject gemeenten	172
Parlementair onderzoek	174
Huurtoeslag	175
Stopzetten huurtoeslag	178
Compensatie huurtoeslaggerechtigden	180
Klokkenluidersregeling	181
Fraudeaanpak Belastingdienst	182
Vragen ten aanzien van fraude-aanpak en FSV	184
Inventarisatie strijdigheden uitvoering Toeslagen	186
Factsheet Zwartboek	187
Kindgebonden Budget	188
Herstelactie kindgebondenbudget	191
Opzet herstelactie kindgebondenbudget	192
Voortgang herstelactie kindgebondenbudget	194
Factsheet herstelorganisatie	195
Opzetten crisisorganisatie	198
Samenstelling klanbordgroep	199
Waarborg aansluiten vraag ouders	200
Financiële consequenties crisisorganisatie	201
Waarom losstaande crisisorganisatie	202
Voorkomen samenloop in contactpersonen	204
Herstel vertrouwen	205
Informeren Kamer	207
Vooringenomenheid Belastingdienstbreed	209
Factsheet communicatie met ouders	211
Klantgerichte dienstverlening	214
Factsheet verbetertraject KOT	216
Factsheet programma verbetering dienstverlening	218
Factsheet maatregelen ter voorkoming herhaling	219
Factsheet bezwaarbehandeling Toeslagen	223

Spreeklijn

- Het kan niet vaak genoeg herhaald worden: In de uitvoering van de kinderopvangtoeslag is heel veel fout gegaan.
- Ouders zijn de dupe geworden van fraudebestrijding, het ontbreken van de menselijke maat binnen Toeslagen, en harde regelgeving met een buitenproportioneel "alles of niets"-karakter.
- Ik spreek wekelijks met ouders die mij schrijnende verhalen vertellen die me enorm raken. Deze gesprekken motiveren mij om hard te blijven werken aan een oplossing voor de problematiek.
- Ik wil de gedupeerde ouders zo snel mogelijk duidelijkheid bieden en tegemoetkomen en dat dit op een juiste en menselijke manier gaat. Dat betekent dat er een flinke organisatie moet staan. In het najaar van 2019 is al begonnen met het opbouwen van een herstelorganisatie.
- In totaal wordt 500 fte uitgetrokken voor die herstelorganisatie. Op die manier wil ik ervoor zorgen dat de 20.000 ouders die mogelijk gedupeerd zijn goed te woord worden gestaan en op een betrokken en menselijke manier worden begeleid. Door middel van het instellen van commissies met onafhankelijke experts wordt ook een externe check ingebouwd op de werkzaamheden van de herstelorganisatie.

- Daarnaast heb ik ook een spoedwet ingediend met de wettelijke basis die nodig is om de hardheidsregeling te kunnen uitvoeren.
- Ik begrijp heel goed dat het voor ouders heel frustrerend is dat in de afgelopen twee maanden op hun dossier op het oog niets lijkt te zijn gebeurd. Maar er is achter de schermen heel hard gewerkt om ervoor te zorgen dat er een herstelorganisatie staat waarbij het proces transparant en menselijk kan verlopen. Ik vind het namelijk belangrijk dat ouders snel duidelijkheid hebben, maar ik vind het minstens zo belangrijk dat we dit proces op een gedegen verloopt.
- Dat ouders niet het gevoel hebben dat ze weer tegen bureaucratische muren aanlopen, maar met hun eigen persoonlijke aanspreekpunt kunnen sparren.
- Dat zij met de expertise van onafhankelijke experts erop kunnen vertrouwen dat er op een juiste manier naar hun dossier is gekeken.
- Dat zij bij andere problematiek bijgestaan kunnen worden door gemeenten.
- En dat zij op die manier met een menselijke maat geholpen worden.
- Ik heb daarom veel inspanningen verricht en die hebben tijd gekost. Maar ik heb vertrouwen dat de komende periode veel werk zal worden verzet. Toch zal de hersteloperatie ongeveer twee jaar in beslag nemen en daarom begint de herstelorganisatie met de meest

schrijnende gevallen die bekend zijn. Ik verwacht deze zomer de eerste ouders – buiten de CAF11-zaak – te kunnen compenseren.

- Daarnaast werk ik natuurlijk aan de toekomst. De menselijke maat moet terugkeren in het totale toeslagenstelsel.
- Recent heb ik een beleidsbesluit gepubliceerd waarin onder andere de proportionaliteit van het stelsel wordt geregeld. Dit zal ik in samenwerking met mijn collega van SZW ook codificeren in wetgeving.
- Er wordt verder gewerkt aan de routekaart die richting moeten geven aan de wijze waarop verder wordt gegaan met het IBO Toeslagen.
- Op Prinsjesdag wordt een wetsvoorstel ingediend met verbeteringen en alternatieven door te voeren op weg naar een beter en menselijker systeem.
- Tot slot blijf ik, samen met SZW, werken aan de verbetering van dienstverlening van de kinderopvangtoeslag om de hoge terugvorderingen binnen de kinderopvangtoeslag te reduceren. Dit jaar beginnen we hier al mee door kinderopvangorganisaties gegevens te laten aanleveren.
- Zo wil ik het verleden herstellen en tegelijkertijd werken aan de toekomst. Door middel van voortgangsrapportages zal ik u hierover periodiek informeren.

BLOK 1 Compensatie

Compensatie CAF 11

Stand van zaken uitbetaling eerste deel

- Zoals eerder aan de Kamer gemeld is er alles op alles gezet om iedereen voor de Kerst de eerste betaling over te maken.
- In vijf gevallen is dit nog niet gelukt. Van deze ouders weten wij niet waar zij woonachtig zijn. Zij hebben zich ook niet zelf bij de Belastingdienst gemeld.
- De compensatiebeschikking is op 26 en 27 maart 2020 verzonden aan alle burgers.
- De nabetalingen zijn uitbetaald op 9 april 2020.
- Inmiddels zijn 52 bezwaren n.a.v. de compensatie beschikking ingediend. Deze worden voorgelegd aan **ingestelde/nog in te stellen** BezwarenschriftenAdviesCommissie (BAC)

Factsheet Compensatie CAF 11.

- CAF 11 betreft 309 ouders
- 287 ouders hebben recht op compensatie
- Op 17 december 2019 zijn de vooraankondigingen verzonden
- Op 20-23-24 en 27 december 2019 zijn de uitbetalingen verricht; één betaling volgde nog in januari 2020
- In totaal zijn 282 betalingen verricht n.a.v. de vooraankondiging

- Voor de vijf ouders waarvan de uitbetaling nog zonder resultaat is, is getracht via andere instanties zoals de SVB, de noodzakelijke contactgegevens te achterhalen.
- Op 26 en 27 maart 2020 zijn de compensatiebeschikkingen verstuurd aan alle 304 ouders, voor 5 ouders zijn de adresgegevens niet bekend, vertrokken onbekend waarheen.
- Op 9 april 2020 zijn de nabetalingen verricht n.a.v. de compensatiebeschikking
- 222 ouders hebben een betaling ontvangen op 9 april

Naar tevredenheid gecompenseerd

Q. Zijn de ouders naar hun tevredenheid gecompenseerd? Heeft de staatssecretaris al een reactie gehad van de ouders?

A.

- Er zijn 287 ouders die in aanmerking komen voor een compensatiebedrag. 5 ouders zijn (nog) niet traceerbaar voor uitbetaling.
- Van 282 ouders, met een uitbetaald compensatiebedrag, hebben:
 - 41 ouders, via één advocaat, pro forma bezwaar aangetekend. De advocaat gaat de bezwaren motiveren nadat het mandaat van de diverse commissies en de reikwijdte van de compensatieregeling, op het onderdeel werkelijke schade, officieel bekend worden gemaakt.
 - 6 ouders individueel bezwaar ingediend.
 - 5 ouders individueel bezwaar ingediend wegens (hogere) werkelijke schade.

Juridische molen

**Q. Komen ouders wederom in een
bureaucratische en juridische molen terecht als
zij de compensatie te laag vinden?**

A.

- Ik streef ernaar om dit zo snel mogelijk op te lossen voor de ouders.
- Met de Adviescommissie denk ik dat we de getroffen CAF11-ouders op een evenwichtige wijze tegemoetkomen.
- We ontnemen mensen natuurlijk ook hier niet hun rechtsmiddelen. Voor de mensen die in bezwaar gaan wil ik benadrukken dat bij hun bezwaar een speciaal daarvoor in te richten bezwaarschriftenadviescommissie wordt betrokken.
- Natuurlijk kan een ouder hierover anders denken. Deze kan dan rechtsmiddelen tegen het besluit aanwenden. Waaronder een procedure voor de bestuursrechter of de civiele rechter.

Vergoeding kosten

Q. Waarom vergoedt u niet alle echte kosten van de ouders?

A.

- Ik denk dat de Adviescommissie tot een evenwichtige oplossing is gekomen.
- Hiermee wordt binnen een generieke en uitvoerbare regeling zo veel mogelijk recht gedaan aan de individuele omstandigheden van ouders.
- De Adviescommissie heeft op een aantal onderdelen juist bewust voor deze benadering gekozen.
Bijvoorbeeld bij de 25% voor veronderstelde materiële schade.

Niet ruimhartig genoeg

Q. Hoe wordt omgegaan met het feit dat burgers de compensatieregeling niet ruimhartig genoeg vinden?

A.

- Sommige ouders hebben aangegeven de compensatieregeling niet ruimhartig genoeg te vinden.
- Tegen de definitieve beschikking kan door de ouders bezwaar worden gemaakt.
- Zoals bekend zal voor de beoordeling van dit bezwaarschrift een onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie worden ingesteld.
- Als het gaat om extra kosten die de ouders hebben gemaakt, zoals bij beslaglegging en juridische bijstand, dan zijn ouders uitgenodigd om deze kosten aan te leveren, zodat ook deze waar mogelijk vergoed kunnen worden.
- In de kabinetsreactie heb ik ook aangegeven dat ik het mogelijk maak dat ouders in schrijnende gevallen meer schade vergoed krijgen.

- Het gaat dan om situaties waarbij de compensatieregeling evident onvoldoende is en de ouders uitzonderlijk hard zijn geraakt.
- Hiervoor wordt ook een onafhankelijke commissie ingesteld die tot taak heeft verzoeken van ouders om meer schade vergoed te krijgen, te beoordelen.
- Het oordeel van deze commissie zal steeds door de Dienst Toeslagen worden gevolgd.

Uitkomsten ADR

Factsheet onderzoek ADR overige CAF-zaken

De Kamer kan vragen waarom het ADR-onderzoek geen inzicht geeft op de vraag wie verantwoordelijk is voor het onrechtmatig handelen.

Het onderzoek van de ADR is hier niet op gericht, wel heeft de ADR op basis van de stukken gekeken wanneer de ambtelijke en politieke top wist van het mogelijk onrechtmatig handelen (vraag 9).

Dit is ook eerder gecommuniceerd met de Kamer in de brief van 2 september over de aanbieding van de bijgestelde opdracht.

Kernboodschap

- De ADR heeft onderzoek gedaan in hoeverre er bij toeslag-gerelateerde CAF-zaken van januari 2013 tot eind 2019 sprake is geweest van een vergelijkbare behandeling als bij CAF-11.
- Ook heeft de ADR onderzocht op welke punten en hoe lang de Belastingdienst zich in deze CAF-zaken niet heeft gehouden aan de geldende wet- en regelgeving.
- De ADR heeft onderzocht wanneer de politieke en ambtelijke top geïnformeerd was over onrechtmatig handelen en andere problemen.

Onderscheid groepen

Q. Waarom wordt er een onderscheid gemaakt tussen ouders die in het 'reguliere' toezicht disproportioneel getroffen zijn en ouders die via groepsgewijs onderzoek in de problemen zijn gekomen?

Claim: Zowel de ADR als de AUT wijzen erop dat de werkwijze door Toeslagen in beide gevallen hetzelfde is.

A.

- Dit onderscheid wordt gemaakt omdat ouders die via een groepsgewijs onderzoek vooringenomen zijn behandeld, naast herstel van de toeslag ook compensatie krijgen voor de wijze waarop zij zijn behandeld.
- Zij zijn namelijk niet zozeer de dupe van de harde uitwerking van de toeslagenwetgeving, als wel van de werkwijze van Toeslagen. Waarbij zij als deel van een groep werden verondersteld onjuist te hebben gehandeld, zonder dat daarvoor aanwijzingen waren vastgesteld in hun persoonlijke dossier.

Vormgeving compensatie overig

Q. Hoe wordt de compensatie voor de overige groepen vormgegeven?

A.

- Eerder heb ik aangegeven dat ik voor de compensatie voor ouders die gedupeerd zijn door de hardheid van het stelsel op zo kort mogelijke termijn regelgeving zal introduceren.
- Deze regelgeving moet de compensatie, de reparatie en het herstel mogelijk te maken.
- Op 22 april jongstleden is het Verzamelbesluit toeslagen gepubliceerd in de Staatscourant. Daarin is voorzien in de mogelijkheid om met terugwerkende kracht het beleid inzake proportioneel toekennen van de kinderopvangtoeslag toe te kunnen passen.
- Onherroepelijk geworden beschikkingen kinderopvangtoeslag kunnen worden herzien tot vijf jaar in het verleden. Hetzelfde geldt voor de mogelijkheid tot matiging van de terugvordering kinderopvangtoeslag in bijzondere situaties.

- Daarmee kan een start worden gemaakt met de reparatie van het 'alles-of-niets'- karakter van de wet voor de periode tot vijf jaar in het verleden.
- Voor besluiten van meer dan vijf jaar geleden werk ik op dit moment aan een speedwetsvoorstel, dat ik snel bij uw Kamer indien.

BLOK 2 Ouderdossiers/ontbrekende documenten

Stand van zaken verstrekken ouderdossiers

Spreeklijn

- Er zijn 41 ouders die hun ouderdossier hebben ontvangen.
- Er zijn bijna 700 verzoeken ingediend voor een persoonlijk dossier.
- Op 20 april jl. is gestart met pilot de nieuwe werkwijze te beproeven; eerst contact met de burger om de exacte informatiebehoefte te achterhalen, vervolgens op maat uitvoering geven aan de wens van de burger. Het betreft 20 burgers.
- De overige burgers heeft een informatiebrief ontvangen over de nieuwe werkwijze; ze worden voor 1 juni a.s. gebeld of de brief duidelijk is en om de informatiebehoefte in beeld te krijgen, zodat de gewenste informatie ook voor deze groep op geleverd kan worden.

Factsheet aanpak verzoek persoonlijk dossier

Kernboodschap

Iedere ouder die zijn/haar dossier heeft opgevraagd, zal deze ontvangen. Bij het verstrekken van de dossiers wordt gekeken wat past bij de informatiebehoefte van de ouder.

Belangrijkste informatie

- De ouders die een dossier hebben opgevraagd worden volgens de nieuwe werkwijze eerst gebeld. In dat gesprek wordt de informatiebehoefte van de ouder vastgesteld. Vervolgens wordt een afspraak gepland om

de vragen te beantwoorden. Wanneer de ouder na de gesprekken alsnog een volledig dossier wenst te ontvangen, zal het dossier uiteraard worden samengesteld.

- Over deze nieuwe werkwijze heeft overleg plaatsgevonden met de Nationale Ombudsman. Inmiddels hebben ruim 650 ouders hun dossier opgevraagd, waarvan bijna 50 hun dossier hebben ontvangen. Met alle ouders is contact gezocht of zij een toelichting willen ontvangen op het uitgereikte dossier. Van de 15 ouders die hier gebruik van wilden maken moet er met één ouder nog een persoonlijk gesprek plaatsvinden. Het tijdig, volgens de wettelijke termijn van 12 weken, vervaardigen van alle nog openstaande aanvragen van dossiers is gezien de benodigde menskracht onmogelijk.

Factsheet Informatiebeheer

- Er is onderzoek uitgevoerd naar deelprocessen binnen het primaire proces van Toeslagen waarin voor een dossier relevante informatie wordt gegenereerd en verwerkt. In het tweede kwartaal van dit jaar worden de resultaten van het interne onderzoek opgeleverd. Vervolgens worden de verbeteringen uit het onderzoek geïmplementeerd.
- De aanhoudende signalen van ouders en media over kwijtgeraakte stukken zijn aanleiding om dit te laten onderzoeken door een onafhankelijke (externe) instantie. Momenteel wordt hier een plan van aanpak voor opgesteld dat wordt gecheckt door DocDirect en de ADR.
- De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed verricht ook een onderzoek naar het informatiebeheer en de kwaliteit van archivering bij Toeslagen waarbij de Archiefwet wordt getoetst.

Compensatie bij ontbrekende documenten

Q. In hoeverre is het mogelijk om ouders goed te kunnen compenseren met een informatiehuishouding die niet op orde is?

A.

- De persoonlijke behandelaar van de ouder(s) zal alle systemen, waarin mogelijke informatie is opgeslagen, betrekken bij 'compensatie' c.q. 'herstel' van het toeslagrecht. In overleg met de toeslaggerechtigde wordt -zo nodig- ook gevraagd of deze aanvullende informatie kan verschaffen.
- Indien nodig én mogelijk worden ook derden (zoals gastouderbureaus, kinderopvanginstellingen, banken en financieel dienstverleners) benaderd.

hoeveel zijn er voor hoeveel ouders?

Gesprekken met ouders

Q. Heeft u met zelf met ouders gesproken?

A.

- Ik heb meermaals met betrokken ouders gesproken.
- Dit heeft mij erg aangegrepen en mij gesterkt om voor iedereen een passende oplossing te vinden.
- De gesprekken hebben mij een goed beeld gegeven wat speelt bij deze ouders en hoe Toeslagen daarmee omgaat.

*angeneem
hoort u?*

Gesprekken in coronatijd

Q. Spreekt u ook in deze corona tijd met gedupeerde ouders?

A.

- Ja zeker, weliswaar digitaal. Maar ik vind het heel belangrijk om met de ouders in gesprek te blijven.
- Ieder heeft weer een eigen verhaal en de gesprekken helpen bij het beeld wat er speelt bij ouders en hoe we daarmee om moeten gaan.
- Tijdens de webinars in april en maart hebben zo'n 300 ouders aangegeven behoefte te hebben aan een persoonlijk gesprek en ik ga met al die ouders in gesprek.