

Start hersteloperatie kinderopvangtoeslag

20 augustus 2020
13.00 - 16.30
AO start hersteloperatie kinderopvangtoeslag

Inhoudsopgave

Algemene 2 spreeklijn.....	4
BLOK 1 Proces bij eerste 100 uitbetalingen.....	7
Eerste 108 uitbetalingen.....	8
Q. Waarom is bij de 108 niet gekozen voor schrijnende en complexe gevallen?.....	8
Q. Hoe ervaren ouders het proces? Hoe worden hun ervaringen verzameld en hoe wordt dit gebruikt om het proces te verbeteren?.....	9
Voorbeeld: de ouder die 7000 meer kreeg.....	10
Q. Kunt u ingaan op de uitbetaling van de ouder die 7000 teveel kreeg?.....	10
Casusbeschrijving.....	11
Voorbeelden nog uit te werken kaders.....	13
Q. Welke verschillende kaders moeten nog uitgewerkt worden?.....	13
Q. Klopt het dat dossiers klaar voor verdere behandeling zijn volgens de zaakbehandelaar, maar dat dit niet kan omdat er onnodig op vaktechniek moet worden gewacht?.....	14
Q&A Berichtgeving in media n.a.v. SCT-verslag.....	15
Q. Klopt het dat u een pas op de plaats wil maken? A.....	15
Q. Waarom wilt u extern onderzoek doen naar de informatievoorziening aan de ADR en AUT?.....	16
Q. In uw interne discussies wordt over 400-500 schrijnende gevallen te kennen. Klopt dit?.....	17
Q. Klopt het dat u slechts 40-50 ouders gaat helpen de rest van het jaar? A.....	18
Q. Klopt het dat er al heel veel uitgewerkte zaken klaar liggen maar dat deze niet door mogen in verband met precedentwerking?.....	19
BLOK 2 Overige vragen.....	20
Bewijslastverdeling m.n. bij kwijtgeraakte dossiers.....	21
Q. Waar ligt bewijslast om in aanmerking te komen voor de voorgestelde regelingen?.....	21
Q. Wordt de bewijslast omgedraaid indien Toeslagen een dossier onterecht heeft vernietigd?.....	22
Q. Waarom is er geen proces-verbaal van de vernietigde beroepsdossiers over alle jaren?.....	23
Rol van en toewijzing van Persoonlijk Zaakbehandelaars.....	24
Q. Wat wordt gedaan met signalen dat de persoonlijk zaakbehandelaars niet over de juiste soft skills beheersen?.....	24
Meest ruimhartige regeling toepassen in meerdere jaren:.....	25
Q. Kunt u de meest ruimhartige regeling laten gelden voor alle toeslagjaren?.....	25
Q. Fictief voorbeeld voor toepassen van de meest ruimhartige regeling voor meerdere jaren..	26
Q. Hoe is de ruimhartige regeling bij CAF-11 ouders toegepast?.....	27
Q. Is de start van de toeslagproblemen bepalend voor welke regeling van toepassing is? Worden ook eerdere jaren hierin meegenomen?.....	28
Q. Vraag Leijten of er ruimhartig gekeken wordt bij betrokkenheid frauduleuze bureaus.....	29
Brieven verstuurd in de zomer.....	30
Q. Over hoeveel brieven gaat het?.....	30
Q. Zijn er klachten gekomen over de brief?.....	31
Q. Wat zegt de wet over de termijn?.....	32
Q. Wat wordt anders?.....	34

Q. Waarom is tegen de NO en de Kamer gemeld dat er een termijn van vier weken wordt gehanteerd, terwijl dat niet de praktijk is?.....	35
Q. Twee weken is toch geen redelijke termijn?.....	36
Medewerkers Herstelorganisatie in dossierbehandeling.....	37
Feiten over medewerkers in herstelorganisatie.....	37
Q. Is er wel of geen memo beschikbaar over het aanleggen van een lijst medewerkers die niet bij de hersteloperatie betrokken mag zijn?.....	38
Q. Waarom geen zwarte lijst?.....	39
Q: Is sinds de toezegging van uw ambtsvoorganger nooit meer een voormalig CAF-medewerker met een ouder in contact geweest ?.....	40
FSV en uitspraak Vijlbrief over zwarte lijsten.....	41
AVG-verwerkingsregister.....	43
Q. In 2019 is een goed functionerend verwerkingsregister aangekondigd dat aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) voldoet. Wat is de stand van zaken?.....	43
Huidige proces schuldhelpverlening vs. OGS.....	46
Q. Wordt de kwalificatie OG/S meegenomen in de beoordeling of een ouder in het WSNP of MSNP traject mag deelnemen?.....	46
Q. Op basis waarvan bepaalt de rechter of een ouder met O/GS-classificatie wel of niet in de WNSP komt?.....	48
OGS uitspraak rechtbank Limburg.....	49
Q. Wat vindt u van de O/GS kwalificatie door de Belastingdienst in deze casus?.....	49
Q. De materiële schadevergoeding is fors hoger. Gaat u ook anderen dit hogere bedrag vergoeden!?.....	50
Q. Gaat u in hoger beroep tegen de uitspraak van de rechtbank?.....	51
Q. Kunnen andere ouders een beroep op deze uitspraak van de rechtbank?.....	52
Amendement Snels (tijd tot behandeling).....	53
Q. Welke termijn geldt als iemand in januari een verzoek heeft gedaan aangezien pas per juli de wet is aangenomen.....	53
Q Wanneer geldt wel /niet dat er overschrijding van een termijn is. Moet iemand zelf melden?	54
Overig.....	55
Q. Hoe lang duurt het nog voordat de commissie werkelijke schade operationeel is? Waarom stond deze niet in de startblokken om de eerste verzoeken te gaan verwerken?.....	55
BLOK 3 Voorgestelde verdere aanpak.....	56
Verdere aanpak.....	57
Q. Oproep: maak juist nu een testgroep van ouders met een complex dossiers.....	57

Algemene 2 spreeklijn

De Kamer bedanken voor de inbreng en de gestelde vragen.

Voorzitter, ik wil mijn eerste termijn beginnen met een inleiding en daarna zal ik nader ingaan op de door uw Kamer gestelde vragen.

Direct nadat de Wet hardheidsaanpassing Awir in werking trad, is de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen begonnen met de beoordeling en uitbetaling van een eerste groep van 108 ouders. Over de ervaring die hiermee is opgedaan heb ik uw Kamer een brief geschreven.

Uit het contact met deze ouders blijkt dat zij het gevolgde proces en de uitkomst daarvan waardeerden. Dit is pas een klein eerste stapje, maar wel één om te markeren.

De realiteit is ook dat deze eerste ervaring ons veel geleerd heeft over de complexiteit van de dossiers en de robuustheid van de organisatie. Zoals eerder met uw Kamer besproken streven wij ernaar om ouders in één keer écht te helpen, dit zo snel mogelijk te doen, en zo zorgvuldig mogelijk. Binnen de driehoek dienstverlening, snelheid en zorgvuldigheid moet een goede balans gevonden worden.

De les van de afgelopen weken is dat deze goede balans er nog niet is. Dat is niet vreemd bij een geheel nieuwe organisatie die in korte tijd opgebouwd wordt met vooral nieuwe medewerkers en geheel nieuwe wetgeving. Maar het moet wel worden opgelost. Bij alles wat de herstelorganisatie doet, staat het belang van de ouders voorop. Wij streven ernaar om zo snel mogelijk tot een goede en rechtvaardige uitbetaling te komen. Op dit moment overgaan tot het behandelen van grote aantallen gedupeerde ouders zou ten koste gaan van de zorgvuldigheid en het echt helpen van ouders.

De redenen hiervoor heeft u kunnen lezen, maar ik zal twee voorbeelden noemen:

1. We weten dat veel ouders met meer problemen worstelen dan alleen toeslagen. We willen niet volstaan om deze ouders te compenseren, maar willen ze écht helpen. Hier zitten echter ook ouders tussen die – in het licht van hun situatie – helemaal niet geholpen zijn met een snelle beoordeling en uitbetaling. Het maatwerk dat hierbij nodig is kost tijd.

2. Gedupeerde ouders kunnen voor verschillende regelingen in aanmerking komen. Sommige ouders hebben naast jaren waarin zij slachtoffer waren van een vooringenomen behandeling, ook jaren gehad waarin zij te maken hebben gehad met de hardheid van het stelsel. Soms hangen de problemen in jaren buiten het CAF-onderzoek ook samen met de vooringenomen behandeling, maar in andere gevallen ook niet. Om dit goed te kunnen beoordelen moet ervaring worden opgedaan met verschillende complexe casussen. Ook dat kost tijd.

De organisatie is nog niet voldoende robuust om bij deze complexiteit de dienstverlening, snelheid en zorgvuldigheid te bieden waar de ouders recht op hebben.

Maar we moeten zorgen dat dit snel wel kan. In de tussentijd gaan we door met het helpen van ouders met de meest urgente problemen.

In mijn brief schetste ik hiervoor drie lijnen:

1. Allereerst wordt met hoge prioriteit doorgegaan met de behandeling van een aantal ouders in zeer complexe en urgente situaties. Daarmee helpen we de ouders en leren we hoe we de organisatie en processen nog moeten versterken.
2. Ten tweede wordt gewerkt aan de verwezenlijking van de randvoorwaarden voor de herstelorganisatie om op grotere schaal ouders te kunnen beoordelen, zoals de bemensing van de organisatie en de ICT-voorzieningen.
3. Ten slotte onderzoek ik als derde actielijn mogelijkheden om buiten het huidige proces een grotere versnelling te realiseren.

Hierover verwacht ik u bij de volgende voortgangsrapportage meer te kunnen melden.

Voordat ik naar uw vragen ga nog een andere opmerking.

Er wordt zowel hier in de Kamer als in de media regelmatig gesproken over medewerkers van de herstelorganisatie en de Belastingdienst. Dat gebeurt soms met harde woorden en zware beschuldigingen tot op het niveau van individuele personen.

De medewerkers in de herstelorganisatie hebben zich aangemeld omdat zij de ouders willen helpen en zijn hiervoor zeer gemotiveerd. Hier zitten ook medewerkers bij die eerder bij Toeslagen hebben gewerkt, en wij hebben hun kennis en kunde hard nodig.

Zoals toegezegd krijgt niemand die eerder betrokken was bij CAF-zaken, een rol als zaakbehandelaar of in de beoordeling.

Het is in ons aller belang dat we de beste mensen hebben om dit belangrijke werk te doen. Dit vraagt wel om een veilige omgeving om dit werk te kunnen doen. Ik vraag ook uw aandacht daarvoor.

Ik wil uw Kamer goed bedienen met antwoorden op alle vragen die u terecht stelt. Laten we daar ook gezamenlijk naar kijken, hoe ik u het beste kan bedienen met informatie, en we tegelijkertijd ook zo veel mogelijk capaciteit van de herstelorganisatie kunnen inzetten op het snel en zorgvuldig uitbetalen aan ouders.

Ik heb eerder al toegezegd om u elke twee maanden een voortgangsrapportage te sturen. Ik kan me voorstellen dat u ervoor kiest dit steeds te laten volgen door een vast periodiek overleg. Ik wil u ook graag uitnodigen voor een werkbezoek aan de herstelorganisatie, zodat u de organisatie beter leert kennen en kunt zien hoe wij ouders willen helpen.

Voorzitter, ik ga nu over op de beantwoording van de vragen. Dat doe ik in drie blokken:

1. Vragen die samenhangen met uitbetaling van de eerste 108 ouders
2. Vragen die betrekking hebben op diverse onderwerpen
3. Vragen die betrekking hebben op de vervolgstappen voor de komende maanden

Voorzitter, ik kom tot een afronding.

Op basis van de ervaringen die wij in de afgelopen maanden hebben opgedaan, komen wij tot de conclusie dat de herbeoordeling van de dossiers van de gedupeerde ouders meer tijd kost dan wij eerder hadden ingeschat. We moeten werken aan oplossingen en dat wil ik graag samen met u doen.

BLOK 1 Proces bij eerste 100 uitbetalingen

Eerste 108 uitbetalingen

Q. Waarom is bij de 108 niet gekozen voor schrijnende en complexe gevallen?

A.

- De ouders waarmee is gestart zijn allemaal jaren geleden getroffen door een vooringenomen behandeling. Snelle uitbetaling is ook bij hen dus belangrijk.
- Hierbij is – gezien de opstartfase en de korte periode na het aannemen van de wet – wel gekozen voor ouders die geholpen konden worden met alleen de compensatieregeling.
- Daarnaast zijn we gestart met een klein aantal zeer complexe dossiers, waarbij snelle uitbetaling nog niet mogelijk was.

Q. Hoe ervaren ouders het proces? Hoe worden hun ervaringen verzameld en hoe wordt dit gebruikt om het proces te verbeteren?

A.

- Na afloop van de uitbetaling zijn ouders na-gebeld om het proces te evalueren.
- Een groot deel van de ouders is inmiddels gesproken, met een aantal gebeurt dit nog.
- Ouders ervaren het proces voornamelijk als positief. Met name het directe contact met een persoonlijk zaakbehandelaar wordt positief ervaren.

Voorbeeld: de ouder die 7000 meer kreeg

Q. Kunt u ingaan op de uitbetaling van de ouder die 7000 teveel kreeg?

A.

- Ik wil niet ingaan op individuele zaken
- Wel kan ik melden dat de berekening correct is uitgevoerd conform de wettelijke kaders die wij gezamenlijk hebben vastgesteld
- Wanneer de ouder in kwestie hierover twijfelt kan deze in gesprek gaan met de persoonlijk zaakbehandelaar

Casusbeschrijving

Ouder is betrokken geweest in de CAF-zaak Horseshoe Bay. Deze casus is aangemerkt als vergelijkbaar met CAF 11. Hierom wordt de beoordeling en berekening van de compensatie uitgevoerd. Het dossier van deze ouder is behandeld bij 'de eerste 100'.

Voor deze ouder geldt dat er in de periode waarop de CAF behandeling ziet, geen sprake is van evident geen recht of van ernstige onregelmatigheden.

In de betreffende CAF-zaak is relatief kort na het correctiebesluit een collectieve bijstelling geweest, waardoor ouders de kinderopvangtoeslag weer uitbetaald hebben gekregen.

Voor de berekening van de compensatie wordt over het initiële correctiebedrag de materiële schade berekend en deze opgeteld bij eventueel nog te ontvangen kinderopvangtoeslag. Daarnaast is er een vergoeding voor de geleden immateriële schade van 500 euro per half jaar.

Voor deze ouder is €7.494,00 aan compensatie uitbetaald. Onderstaand is aangegeven op welke wijze deze berekend is:

	2014	2015	Totaal
Aanvraag vóór CAF	€ 3.186	€ 6.129	
Verlaagd als gevolg van CAF naar	€ 0	€ 2.304	
(a) Compensatiebedrag (a)	€ 3.186	€ 3.825	€ 7.011
(c) Vergoeding materiële schade 25% van (a)	€ 797	€ 957	€ 1.754
(d) Rente en kosten (d)	€ 0	€ 73	€ 73
(e1) Vermindering wegens eerdere bijstelling	€ 3.094	€ 3.825	€ 6.919
(e2) Vermindering wegens niet ingevorderde KOT	€ 0	€ 0	€ 0
(g) Vergoeding juridische hulp	€ 0	€ 0	€ 0
(b) Aantal maanden voor vergoeding immateriële schade (b)	63		
(b) Vergoeding immateriële schade (b)			€ 5.500
(x) Subsald			€ 7.419
(f) Aanvullende compensatie 1% (f)			€ 75
Totaal			€ 7.494

Niet van toepassing (n.v.t.):

Staat er n.v.t. in de berekening? Dit betekent dat voor dat toeslagjaar:

1. er géén sprake was van kinderopvangtoeslag óf
2. u zelf de kinderopvangtoeslag heeft gestopt óf
3. de kinderopvangtoeslag niet is verlaagd door Belastingdienst/Toeslagen in het kader van CAF.

Verslaglegging van de contactmomenten met de ouder:

13-07-2020 10:44:34

Onderwerp gespreksnotitie: CAF KOT: burger bereikt

Op 13-7-2020 met burger gesproken en mezelf voorgesteld als persoonlijk behandelaar.

Op dit moment ondervonden ze geen gevolgen meer, maar in 2014-2015 was het wel veel gedoe geweest.

Aangegeven dat ik de situatie ga bekijken en dat ik dinsdag of woensdag terugkom op de vervolgstappen.

Mevr. gaf aan dat ze ook wel eens ivm inkomen en dergelijke had moeten terugbetalen. Aangegeven dat als hier vragen over zijn, ik dat altijd uit kan zoeken, maar dat daar ook nu in principe geen regeling voor is. Afgesproken dat ik eerst 2014 en 2015 ga bekijken mbt het recht op compensatie.

16-07-2020 15:46:48

Onderwerp gespreksnotitie: CAF KOT: burger bereikt uitkomst compensatieregeling

mevr. gesproken en de berekening doorgenomen. Ze was erg blij. Ze zijn het huis aan het verbouwen en konden het geld daarvoor gebruiken. Rek.nr. bevestigd. Proces doorgenomen en afgesproken na ontvangst berekening/geld nog even contact op te nemen.

11-08-2020 14:09:13

Onderwerp gespreksnotitie: nazorg vooraankondiging

Cf. afspraak met mevrouw gesproken. Er waren verder geen vragen. Ze was blij en vond het ook fijn dat ze al zo snel geld ontvangen had. Uitgelegd dat uiteindelijk definitieve nog komt. Er was geen behoefte om de compensatieberekening van a-z door te nemen, ze vond het prima zo.

Voorbeelden nog uit te werken kaders

Q. Welke verschillende kaders moeten nog uitgewerkt worden?

A.

- De vertaling van de wetgeving naar werkinstructies voor de uitvoering moet zorgvuldig gebeuren, om consistentie te waarborgen en te zorgen dat een grote groep nieuwe behandelaars hier mee uit de voeten kan.
- Daarnaast moeten hiervoor ook ICT-voorzieningen zoals rekenmodules gemaakt worden.
- In de tijd sinds het aannemen van de wet is dit proces nog niet afgerond.
- Voorbeeld waar u aan kunt denken:
- **Het beoordelings- en behandelkader**
Hardheidsregeling
Hoe maakt een ouder aannemelijk welke kosten hij heeft gemaakt? Onder welke omstandigheden is alleen een verklaring van een ouder voldoende? Wat te doen als bewijsstukken nu anders zijn dan ten tijde van de problematiek?
- **IV-voorziening voor proportioneel toekennen voor jaren vóór 2012**
Hier moeten onder andere de vastleggen van de proportionele toekenning, de transparantie van de onderbouwing van het eindbedrag en het stroomlijnen met lopende invorderingen en toekenningen nog worden ingevuld.

Q. Klopt het dat dossiers klaar voor verdere behandeling zijn volgens de zaakbehandelaar, maar dat dit niet kan omdat er onnodig op vaktechniek moet worden gewacht?

A.

- Ik begrijp de wens van zaakbehandelaars om vaart te maken
- Ik heb die wens zelf ook
- Dat alle relevante stukken gereed zijn betekent nog niet dat de beoordeling kan plaatsvinden
- Zoals eerder geschetst missen de kaders om een integrale beoordeling te maken.
- We werken hier hard aan en hopen snel vordering aan u te kunnen melden

Q&A Berichtgeving in media n.a.v. SCT-verslag

Q. Klopt het dat u een pas op de plaats wil maken?

A.

- Nee, dit klopt niet. In ons interne overleg heeft iemand inderdaad dit woord gebruikt, maar zoals u heeft kunnen lezen in de brief die ik naar uw Kamer heb gestuurd is dit expliciet niet wat we willen doen. Wel klopt het dat we, zoals gemeld, langer nodig hebben om klaar te zijn voor de grotere opschaling.

Q Waarom wilt u extern onderzoek doen naar de informatievoorziening aan de ADR en AUT?

A.

- Naar aanleiding van de verkeerde informatievoorziening aan de CvW bij CAF-anker heb ik uw Kamer geïnformeerd over een aantal acties.
- Eén daarvan was om na te gaan of er ook aanleiding was om te denken dat vergelijkbare fouten zijn gemaakt bij de informatievoorziening bij eerdere onderzoeken. Dit is uitgezocht en de conclusie was dat er geen aanleiding was om dit te denken.
- Daarmee was aanvullend extern onderzoek ook niet nodig. Dat dit toch nog in een (intern!) overzicht van mogelijke acties stond is ongelukkig.

Q. In uw interne discussies wordt over 400-500 schrijnende gevallen te kennen. Klopt dit?

A.

- Ouders in een acute schrijnende situatie willen we waar mogelijk met grote prioriteit helpen. Ouders kunnen dit zelf aangeven. Dit hebben tot nu toe ongeveer 70 ouders gedaan.
- Maar wij houden er rekening mee dat er meer ouders zijn in schrijnende situaties die wij nog niet op het netvlies hebben. Hoeveel dit er exact zijn kunnen wij niet inschatten. Het getal van 400-500 is daarmee zeer speculatief en we hebben geen indicatie dat dit klopt. Daarom is het ook niet aan uw Kamer gemeld, maar alleen over tafel gegaan in intern beraad.

Q. Klopt het dat u slechts 40-50 ouders gaat helpen de rest van het jaar?

A.

- Zoals aan uw Kamer gemeld verwacht ik bij de volgende voortgangsrapportage een update van de planning te kunnen geven.
- Wij gaan zeker door met het helpen van ouders in acute schrijnende situaties. Hoeveel daarvan wij dit jaar exact kunnen helpen kan ik nog niet inschatten.
- Dit hangt namelijk ook sterk af van de complexiteit en de wensen van de ouders zelf.
- Bij de eerste complexe dossiers die we opgepakt hebben zitten bijvoorbeeld ook ouders die helpen niet geholpen zijn en helemaal niet zitten te wachten op een uitbetaling op korte termijn. Ook daar willen we maatwerk leveren.

Q. Klopt het dat er al heel veel uitgewerkte zaken klaar liggen maar dat deze niet door mogen in verband met precedentwerking?

A.

- Het klopt dat er met de beschikbare capaciteit al zo veel mogelijk voorwerk gebeurt om in een later stadium snel tot beoordeling en uitbetaling over te kunnen gaan.
- De redenen waarom dit nog niet altijd mogelijk is zijn divers. 'Precedentwerking' is daarbij niet de belemmering; we hebben immers gezamenlijk een wet gemaakt die een stevige basis biedt voor een ruimhartige regeling aan ouders.
- Wel is het zo dat het zorgvuldig vertalen van die wet naar uitvoeringskaders en werkinstructies belangrijk is, om consistentie en rechtsgelijkheid te bewaken.

BLOK 2 Overige vragen

Bewijslastverdeling m.n. bij kwijtgeraakte dossiers

Q. Waar ligt bewijslast om in aanmerking te komen voor de voorgestelde regelingen?

A.

- Er wordt ruimhartig met bewijslast omgegaan.
- Uitgangspunt is oog voor menselijke maat.
- De herstelorganisatie neemt alle aanwezige informatie in de systemen als basis.
- Indien belangrijke stukken ontbreken wordt de ouder gevraagd of hij deze informatie nog heeft.
- Als dat **niet** het geval is wordt gepoogd informatie bij derden te achterhalen. Bijvoorbeeld bij banken en kinderopvangorganisaties.
- De persoonlijke behandelaar heeft een belangrijke rol bij de gezamenlijke inspanningsverplichting om stukken te achterhalen.
- Wanneer sprake is van OG/S-kwalificatie is het aan de herstelorganisatie om vast te stellen en te motiveren waarom hier sprake van was.

Q. Wordt de bewijslast omgedraaid indien Toeslagen een dossier onterecht heeft vernietigd?

A.

- Meestal zijn de nodige andere gegevens over de toeslagtoekenning aan de ouder beschikbaar.
- Op basis van **wel** aanwezige gegevens wordt een zo compleet mogelijk beeld opgebouwd van wat er is gebeurd.
- Op deze wijze wordt zo goed mogelijk beoordeeld of de ouder voor compensatie of herstel in aanmerking komt. Hierbij wordt ruimhartig naar de aanwezige bewijsmiddelen gekeken.
- Als de ouder toch in bewijsnood komt, doordat aantoonbaar en onterecht gegevens vernietigd wordt dat in de beoordeling meegewogen en krijgen ouders het voordeel van de twijfel.

(NB. 'voordeel van de twijfel' is niet hetzelfde als het omdraaien van de bewijslast. Dit zou betekenen dat een ouder kan zeggen wat hij/zij wil en dat BD/T vervolgens moet bewijzen dat dit niet klopt. In de praktijk zullen redelijke claims die passen in het beeld van de rest van het dossier wel onder het 'voordeel van de twijfel' vallen)

Q. Waarom is er geen proces-verbaal van de vernietigde beroepsdossiers over alle jaren?

A.

- Een Verklaring van Vernietiging wordt pas opgesteld na afloop van het jaar waarin dossiers zijn vernietigd.
- Met dit document wordt de vernietiging na afloop van het jaar formeel vastgelegd. Doc-Direct en het ministerie van BZK zijn hierbij betrokken.
- Van de vernietiging van de beroepsdossiers in 2020 is een dergelijke Verklaring dus nog niet opgesteld. Dit zal begin 2021 gebeuren.

Rol van en toewijzing van Persoonlijk Zaakbehandelaars

Q. Wat wordt gedaan met signalen dat de persoonlijk zaakbehandelaars niet over de juiste soft skills beheersen?

A.

- Ouders geven in gesprekken aan dat ze de persoonlijke behandeling waardevol vinden
- Vorige week heb ik via de voorzitter van het ouderpanel begrepen dat hij ook signalen ontvangen heeft waarin nog verbetering nodig is
- Het opleiden en trainen van de zaakbehandelaars is een grote prioriteit.
- Indien een ouder niet comfortabel is met de toegewezen zaakbehandelaar is het altijd mogelijk om te wisselen.

Meest ruimhartige regeling toepassen in meerdere jaren:

Q. Kunt u de meest ruimhartige regeling laten gelden voor alle toeslagjaren?

A.

- Voor elk individueel jaar wordt bepaald welke regelingen van toepassing kunnen zijn en de meest gunstige regeling voor de ouder wordt in dat jaar toegepast.
- Indien een vooringenomen behandeling doorwerkte naar het verleden of naar de toekomst dan geldt de compensatieregeling uiteraard voor alle betreffende jaren.
- Maar het is geen automatisme dat bij verschillende toepasselijke regelingen in verschillende jaren automatisch voor alle jaren de meest ruime wordt toegepast.
- Deze werkwijze is conform de wetgeving die u eerder heeft aangenomen.
- Hiervan afwijken kan ook tot grote rechtsongelijkheid leiden.

Q. Fictief voorbeeld voor toepassen van de meest ruimhartige regeling voor meerdere jaren

A.

- Ouder heeft in twee jaren een verminderde KOT
 - 2014 ten gevolge van een CAF-vergelijkbaar onderzoek
 - 2017 slechts 10% van kinderopvangkosten betaald, waardoor 100% teruggevorderd
- Huidige situatie: Ouder krijgt compensatieregeling voor het eerste jaar (€25.000) + 10% vergoeding voor tweede jaar o.b.v. hardheid stelsel (€1000). Totaal €26.000
- Bij automatisch gelden van compensatieregeling voor beiden jaren: totaal €50.000.
- Iemand anders die in 2017 exact hetzelfde behandeld is zou voor dit jaar €1.000 krijgen.

Q. Hoe is de ruimhartige regeling bij CAF-11 ouders toegepast?

A.

- CAF-11 ouders hebben compensatie gekregen voor de jaren van het CAF-onderzoek
- Overige behandeljaren zijn buiten beschouwing gebleven
- Wanneer ouders ook voor andere jaren behandeld willen worden zijn ze door UHT als zelfmelder geregistreerd om alsnog te worden behandeld
- Dit gebrek aan integraliteit komt doordat de regelingen voor hardheid stelsel en OGS nog niet bestonden

Q. Is de start van de toeslagproblemen bepalend voor welke regeling van toepassing is? Worden ook eerdere jaren hierin meegenomen?

A.

- Indien er sprake was van een CAF-zaak in 2014 dan nemen wij ook de eerdere jaren mee.
- Dus eventuele jaren voor 2014 worden ook meegenomen in de bepaling welke regeling van toepassing is.

Q. Vraag Leijten of er ruimhartig gekeken wordt bij betrokkenheid frauduleuze bureaus

Achtergrond:

- Mw. Leijten vraagt of we wel voldoende ruimhartig kijken naar alle gevallen waar vooringenomen is gehandeld.
- Ze noemt de mensen die te maken hebben gehad met frauderende kinderopvangorganisaties of gastouderbureaus. Bijvoorbeeld waar gebruik is gemaakt van snel achter elkaar geliquideerde BV's.

A.

- Bij de hersteloperatie wordt steeds gekeken naar de meest ruime regeling die op de situatie van een ouder van toepassing is.
- Dit geldt ook voor ouders die te maken hebben gehad met frauderende kinderopvangorganisaties of gastouderbureaus.
- Bij de beoordeling of die ouders institutioneel vooringenomen zijn behandeld zal ook de wijze waarop het onderzoek op groepsniveau is uitgevoerd, worden meegewogen.

Is er geen sprake geweest van institutioneel vooringenomen handelen door Toeslagen, dan zal worden gekeken of de ouders die echt de dupe zijn geworden van fraude in aanmerking komen voor de hardheidsregeling.

Brieven verstuurd in de zomer

Q Over hoeveel brieven gaat het?

A.

Ongeveer 130.000 brieven, met een reactietermijn van 2 weken.

Toelichting:

96.000 stuks op 25-6-2020

30.000 stuks op 11-7-2020

Q. Zijn er klachten gekomen over de brief?

A.

- In juli zijn er 12 formele klachten binnengekomen bij de Belastingtelefoon.

Q. Wat zegt de wet over de termijn?

A.

- Huidige wet zegt: 'redelijke, door Toeslagen te stellen termijn.'
- Afhankelijk van de complexiteit van de uitvraag is de responstermijn 2, 3 of 4 weken.

Q. Hoe moet de informatie worden aangeleverd?

A.

- De ouders krijgen een retourenvelop met antwoordnummer om de stukken in op te sturen.
- We onderzoeken momenteel ook andere kanalen.
- Stukken die na de reactietermijn worden ontvangen worden ook altijd nog in behandeling genomen
- In die zin wordt er ruimhartig met de termijn omgegaan

Q. Wat wordt anders?

A.

- In de verbetervoorstellen kinderopvangtoeslag (samen met SZW) worden kinderopvanginstellingen verplicht maandelijks gegevens door te geven
- Hierdoor zullen vraagbrieven in de toekomst nauwelijks meer nodig zullen zijn.
- Met deze voorstellen kunnen verschillen in opvanguren al in vroegtijdig (in de voorschotfase) aan de ouders worden gesignaleerd en worden ook (hoge) terugvorderingen voorkomen.

Q. Waarom is tegen de NO en de Kamer gemeld dat er een termijn van vier weken wordt gehanteerd, terwijl dat niet de praktijk is?

A.

- Ik snap dat twee weken in de zomer voor ouders erg krap is.
- Daarom hebben we aangegeven dat ouders meer tijd hebben.
- Toeslagen gebruikt verschillende termijnen voor verschillende soorten uitvragen.

Ik laat dat nu op een rijtje zetten en stuur uw Kamer op korte termijn de antwoorden op deze vragen.

Q. Twee weken is toch geen redelijke termijn?

A.

- Deze termijn geldt alleen voor eenvoudige verzoeken. Voor complexe verzoeken krijgen mensen meer tijd.
- Bij een kortere reactietermijn zien we dat mensen **vaker reageren** en zijn de **terugvorderingen** lager.
- Hierdoor worden minder burgers geconfronteerd met hoge terugvorderingen.
- Ik ben het eens dat de ontstane samenloop met de zomervakantie ongelukkig is, in het bijzonder voor kinderopvangtoeslag.
- Ik heb Toeslagen daarom opdracht gegeven om bij het bepalen van de 'redelijke termijn' voortaan rekening te houden met schoolvakanties, in het bijzonder waar het verzoek kindgerelateerde regelingen (KGB of KOT) betreft.
- Ook laat ik nagaan in hoeverre de tweewekentermijn voor eenvoudige verzoeken door burgers als afdoende wordt ervaren, en welke gevolgen een langere termijn zou hebben voor de respons en voor de hoogte van terugvorderingen.
- Ik zal uw Kamer daarover informeren.

Medewerkers Herstelorganisatie in dossierbehandeling

Feiten over medewerkers in herstelorganisatie

4 juli 2019: stas Snel: "'niet dezelfde mensen die voor **CAF 11** **procesmatig verantwoordelijk** waren, zijn ook bij het huidige onderzoek naar CAF 11 betrokken zijn'."

In eerste instantie ging het om:

- Voorbereiding dossiers ADR-onderzoek;
- Beantwoording vragen AUT (Donner);
- Behandeling van burgers in nog lopende CAF-zaken (bezwaar, beroep of klachtenprocedure)

In najaar 2019 zijn **twee uitzonderingen** gemaakt op deze toezegging. In deze gevallen is het 4-ogen principe ingezet om onafhankelijkheid te waarborgen:

- In gevallen waar specifieke kennis nodig was voor beantwoording van Kamervragen
- Data-analyse ten behoeve van de AUT.

Q. Is er wel of geen memo beschikbaar over het aanleggen van een lijst medewerkers die niet bij de hersteloperatie betrokken mag zijn?

A.

- Laagambtelijk zijn ideeën uitgewisseld;
- In een vroeg stadium is geconcludeerd dat ze **niet** zouden worden overgenomen.
- Daarom hebben deze ideeën mij of mijn ambtsvoorganger nooit bereikt.

Q. Waarom geen zwarte lijst?

A.

- Het aanleggen van zo'n lijst werd niet proportioneel geacht.
- Wel is er een doorlichting geweest onder huidige personeel.
- Daarbij is rekening gehouden met alle CAF-zaken en dus **niet** alleen CAF 11, zoals mijn ambtsvoorganger op 4 juli 2019 heeft beloofd.
- Sindsdien wordt hier standaard bij alle nieuwe medewerkers op getoetst.
- Daarnaast is overwogen om medewerkers die **ooit** met een ouder in een-CAF zaak in aanraking is geweest ook uit te sluiten.
- Dit idee is verworpen omdat het **niet** uitvoerbaar is, omdat de uitvoering in zijn algemeenheid *geen* CAF-kenmerken bevatte.
- Dus:
 - **Wel** uitsluiten bij behandeling van CAF-zaken,
 - **Niet** uitsluiten bij behandeling van CAF-burgers op niet-CAF-zaken
- We hebben deze mensen ook hard nodig

Q: Is sinds de toezegging van uw ambtsvoorganger nooit meer een voormalig CAF-medewerker met een ouder in contact geweest ?

A.

- In de opstartfase van UHT is geconstateerd dat er medewerkers waren die in contact stonden met ouders
- Nog voordat de zaak in behandeling werd genomen is dat geconstateerd
- Ze hebben dus geen effect gehad op de besluitvorming
- Ik heb uw Kamer hier in juni over geïnformeerd

FSV en uitspraak Vijlbrief over zwarte lijsten

- Eind april heb ik aan de Kamer aangegeven dat er onderzocht moest worden of er eventueel met FSV vergelijkbare systemen bij de Belastingdienst zijn en of deze voldoen aan de privacywetgeving. Om dit goed uit te zoeken is aan een externe partij, KPMG, gevraagd hiernaar te kijken.
- Op 16 juni jl heeft KPMG een eerste conceptversie van de rapportage aangeboden. Hieruit werd duidelijk dat er binnen de in het rapport beschreven context, geen primaire processen of toezichtsprocessen zijn gevonden die in dezelfde mate risicosignalen verwerken, of die een sterke gelijkenis met FSV vertonen.
- Uit het concept werd duidelijk dat bij de bestaande vergelijkbare toezichtsprocessen niet alle waarborgen op orde waren voor het juist verwerken van gegevens. Aan de hand van die bevindingen is gekeken in welke mate er niet werd voldaan en welke maatregelen er nodig waren. Dit heeft er uiteindelijk toe geleid dat er applicaties zijn stilgezet.

[Eventueel]

- Na 16 juni zijn er nog 3 concepten verschenen. Deze concepten zijn besproken met KPMG om feitelijke onjuistheden te verbeteren en verduidelijkende vragen te stellen.
- Ik heb de genoemde conceptrapporten ontvangen, mijn collega-staatssecretaris niet, omdat hij geen

deelnemer was aan het overleg over dit concept-rapport.

- De inhoud van de conceptrapportages is niet met uw Kamer gedeeld omdat hier sprake was van concepten die nog konden veranderen en niet van een vastgesteld rapport.
- Op 10 juli jl is het definitieve rapport vastgesteld en dat is die dag nog aan uw Kamer toegestuurd.

AVG-verwerkingsregister

Q. In 2019 is een goed functionerend verwerkingsregister aangekondigd dat aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) voldoet. Wat is de stand van zaken?

A.

- Het beeld dat in de media wordt geschetst herken ik niet. De SP heeft hier vragen over gesteld die ik samen met mijn collega van SZW zo snel mogelijk zal beantwoorden. Ik zal er hier nu vast op ingaan.
- Veel terugvorderingen van kinderopvangtoeslag is het gevolg van afwijkingen in het aantal opvanguren.
- Het verbeterprogramma moet het aantal terugvorderingen verminderen, onder ander doordat KOO's naast de jaarlijkse opgave ook maandelijks gegevens doorgegeven, waaronder het aantal uren.
- Hierdoor kunnen we afwijkingen eerder signaleren en ouders hier actief op wijzen.
De BD/T signaleert slechts en past zelf niets aan.
- De ouder blijft verantwoordelijk om wijzigingen door te geven, daarna wordt de definitieve KOT vastgesteld.
- De aanpassing van de regeling heeft alle stappen doorlopen. Zo heeft de AP de definitieve versie getoetst.
- Tevens zijn de brancheorganisaties en ouderbelangenvertegenwoordigers betrokken bij de uitwerking van de aanpak.

Achtergrond: conceptbeantwoording vragen

Omtzigt (nog niet verzonden)

9

Herinnert u zich dat de Auditdienst Rijk (ADR) in een vervolgonderzoek in december 2019, dat als bijlage weggefrommeld aan de Kamer gestuurd is, concludeerde:

"Geen voortgang op registratie van verwerkersovereenkomsten in AVG-register

ADR-bevinding uit het initieële rapport: Nog niet alle verwerkersovereenkomsten zijn aanwezig of geactualiseerd

Uit de analyse van begin september 2019 blijkt dat er geen voortgang is geboekt ten opzichte van februari 2019 met betrekking tot de volledigheid en de actualiteit van de registratie van verwerkersovereenkomsten in het AVG-register van het Ministerie van Financien." 4)

Antwoord: Ja, dat herinneren we ons.

10

Wanneer heft de Belastingdienst een functionerend, volledig en up-to-date verwerkingsregister dat aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) voldoet?

Antwoord:

- Met de kennis van nu is de informatie in mei 2019 aan de Kamer over de compleetheid van het verwerkingenregister te optimistisch geweest.
- In de brief van mei 2019, Tweede Kamer, vergaderjaar 2018–2019, 31 066, nr. 485, is aangegeven dat de Belastingdienst een register van verwerkingen heeft. Er waren toen al zo'n 400 verwerkingen van de Belastingdienst opgenomen.
- In het aanvullend onderzoek van de ADR over implementatie AVG - dec. 2019, dat ik u in maart 2020 aan u heb meegestuurd bij de kamerstukken Tweede Kamer, vergaderjaar 2019–2020, 32 761, nr. 159 - is al geconstateerd dat, hoewel de Belastingdienst een grote inspanning heeft geleverd om te kunnen voldoen aan de AVG, het compleet maken en actualiseren van de verwerkersovereenkomsten in het AVG-register verder aandacht behoeft. Er is toen al toegezegd dat de Belastingdienst de resterende aanbevelingen zou oppakken. Er is toegezegd dat binnen zes maanden de verwerkersovereenkomsten AVG-register compleet zou worden gemaakt en geactualiseerd.
- Met het inzicht naar aanleiding van FSV moet ik constateren dat er met nog meer diepgang en kennis van de processen het verwerkingenregister compleet en volledig moet worden gemaakt. In de brief van 28 april 2020, Tweede Kamer, vergaderjaar 2019–2020, 31 066, nr. 632 heb ik al geconstateerd dat er vooral is gekeken of de Belastingdienst de juiste maatregelen en procedures voor het aantoonbaar naleven van de AVG heeft geïmplementeerd en niet of ook daadwerkelijk is voldaan aan de opzet. De volledigheid en het

tempo bij het opstellen en beoordelen van de GEB's heeft een te lage prioriteit gehad.

- In de brief van juli 2020, naar aanleiding van FSV, heb ik nog concreter laten weten wat de Belastingdienst gaat doen om die compleetheid te bereiken. Ten tijde van de implementatie van de AVG heeft de Belastingdienst verwerkingen nagelopen op AVG vereisten als rechtsgrond, doelbinding en autorisaties. Naar nu blijkt uit het onderzoek, zijn die analyses niet diep genoeg uitgevoerd. We gaan daarom alle verwerkingen valideren op opzet en bestaan. Daarbij wordt tot op het detailniveau van de in de verwerking gebruikte applicaties getoetst of de vereisten uit de AVG, Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en de archiefwet, op een juiste wijze zijn mee ontworpen en geïmplementeerd. Daarbij zullen ook de uitkomsten worden betrokken van het onderzoek dat op dit moment door de ADR wordt uitgevoerd naar de wijze van totstandkoming van risicomodellen, selectieregels, data-analyses en query's bij de Belastingdienst, en de waarborgen daarbij. Als blijkt uit de validatie dat een verwerking niet voldoet aan deze vereisten, dan nemen we passende maatregelen en daarnaast brengen we waar mogelijk ook in kaart wat de effecten op burgers en bedrijven waren als gevolg van de tekortkoming in die verwerking. We houden er rekening mee dat deze validatie, gegeven de veelheid aan verwerkingen, minimaal drie jaar in beslag zal nemen. De aanpak voor het compleet maken en actualiseren van het register van verwerkingen zoals toegezegd in maart 2020 wordt hiermee nog fundamenteeler opgepakt.
- Het zal dus zeker nog 3 jaar duren voor dat de Belastingdienst, met de benodigde diepgang, een compleet en volledig inzicht heeft in alle verwerkingen.
- Hierbij moet ik tevens aangegeven dat het naleven van de AVG geen statisch gegeven is, ik blijf benadrukken dat incidenten niet zijn uit te sluiten, in de veelheid van (veranderende) processen en complexiteit van de organisatie.

Huidige proces schuldhulpverlening vs. OGS

Q. Wordt de kwalificatie OG/S meegenomen in de beoordeling of een ouder in het WSNP of MSNP traject mag deelnemen?

- Mocht een ouder door een eerdere OG/S kwalificatie niet worden toegelaten tot een schuldhulpverleningstraject dan gaan wij deze ouder helpen.
- Bijvoorbeeld door een brief op te stellen waarin wordt uitgelegd dat deze ouder niet is aangemerkt als fraudeur. En door contact op te nemen met de betrokken instantie om het misverstand weg te nemen.

FACTS: Verschillende vormen van schuldhulpverlening:

- De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kent de bepaling dat de gemeente hulp mag weigeren als iemand fraude heeft gepleegd.
- Dit is niet verder gespecificeerd qua termijn en soort fraude. Dat kan de gemeente zelf invullen.
- Verder bestaat er de mogelijkheid tot een minnelijke schuldregeling, dus een overeenkomst tussen partijen.
- Alhoewel de berekening van wat iemand maandelijks kan houden en wat naar de schuldeisers gaat direct afgeleid is van de Wsnp, kent een minnelijke overeenkomst tussen partijen in die zin een vrije vorm (qua voorwaarden).

- De wettelijke schuldsanering (Wsnp) kent een ter goede trouw termijn.
- Om toegelaten te worden tot de Wsnp moet iemand in de afgelopen 5 jaar 'te goeder trouw' zijn geweest bij het ontstaan of onbetaald laten van schulden.
- Iemand heeft met goede en eerlijke bedoelingen geld geleend of uitgegeven, en daarbij rekening gehouden met alle inkomsten en uitgaven.
- Het is uiteindelijk aan de rechter om dit te toetsen.

Q. Op basis waarvan bepaalt de rechter of een ouder met O/GS-classificatie wel of niet in de WNSP komt?

A.

- Een rechter heeft inzicht in de gehele casuïstiek en besluit op basis daarvan of een ouder wel of niet in het WNSP-traject komt.
- Dat kan zijn door fraude maar dat is aan de rechter om te oordelen.

OGS uitspraak rechtbank Limburg

Q. Wat vindt u van de O/GS kwalificatie door de Belastingdienst in deze casus?

A.

- De rechter heeft geoordeeld dat in eerste instantie terecht is geoordeeld dat sprake was van O/GS.
- Dit illustreert enerzijds de spagaat waarin de uitvoering zat, met strikte regelgeving.
- Tegelijkertijd heb ik er bewust voor gekozen om deze praktijk aan te passen eh dit label zo niet meer te gebruiken.

Q. De materiële schadevergoeding is fors hoger. Gaat u ook anderen dit hogere bedrag vergoeden!?

A.

- De rechter heeft € 6.500 aan materiële schade vergoed.
- Dit is in dit geval **lager** dan de tegemoetkoming van 30% die wij mogelijk hebben gemaakt.
- Deze uitspraak laat zien dat in ieder geval in deze casus het forfait van 30% voldoet.
- Ik vind overigens een cumulatie van beide onwenselijk en hoop dat u dat met mij eens bent.

Toelichting hogere vergoeding

Belanghebbenden zouden kunnen denken dat deze uitspraak aanleiding geeft tot een hogere vergoeding van schade. Dit is evenwel onjuist. De rechtbank Limburg heeft geoordeeld dat Toeslagen € 6.500 aan materiële schade en € 900 aan immateriële schade dient te vergoeden. Dit is in totaal **€ 7.400**. Daarnaast dient Toeslagen het griffierecht (€ 46) en reiskosten (€ 50) te vergoeden.

Bij belanghebbende is volgens de uitspraak van de rechtbank over de jaren 2012 tot en met 2014 in totaal € 41.542 teruggevorderd. Indien belanghebbende aanspraak zou maken op de 49c-tegemoetkoming

(O/GS), zou die 30% van het bedrag bedragen. In dit geval zou **dat € 12.462,60** bedragen.

Q. Gaat u in hoger beroep tegen de uitspraak van de rechtbank?

A.

- Ik deel niet alle overwegingen van de rechtbank. De rechter moet bijvoorbeeld terughoudend zijn met exceptieve toetsing en het is de vraag of het toepassen daarvan hier op zijn plaats is.
- Ik overweeg echter om niet in hoger beroep te gaan.
- Hierbij acht ik van belang dat wij de O/GS-regel al hebben geschrapt.
- Ook lijkt mij de uitkomst in deze specifieke zaak redelijk.

Q. Kunnen andere ouders een beroep op deze uitspraak van de rechtbank?

• A.

- Dit is een zeer specifieke zaak, zoals de rechter ook zelf heeft geoordeeld.
- De rechter overweegt ook dat dit oordeel niet voor elk O/GS-geval zal gelden.
- Iedereen die is geconfronteerd met een O/GS-oordeel kan verzoeken om de wettelijke O/GS-tegemoetkoming.
- Ik denk dat deze uitspraak een bevestiging is van het terecht schrappen van de O/GS-bepaling.
- In lopende beroepszaken wordt uiteraard zeer kritisch naar O/GS-kwalificaties gekeken.

Amendement Snels (tijd tot behandeling)

Q. Welke termijn geldt als iemand in januari een verzoek heeft gedaan aangezien pas per juli de wet is aangenomen

- Wij hebben hiervoor bij de hardheidsregeling specifiek aandacht gehad omdat Toeslagen inderdaad al verzoeken kreeg.
- Indien een ouder al voor juli een verzoek heeft gedaan dat inhoudelijk overeenkomt met een verzoek om toepassing van de hardheidsregeling wordt conform de wet dit verzoek geacht te zijn gedaan op 1 juli.
- Verzoeken voor juli worden dus hetzelfde behandeld als na juli.

Q Wanneer geldt wel /niet dat er overschrijding van een termijn is. Moet iemand zelf melden?

A.

- De motie Snels heeft geleid tot artikel 49d. Awir. In het kort komt dit erop neer dat niet voor ieder verzoek t.a.v. verschillende regelingen 2x 6 maanden kan gelden als behandeltermijn.
- Er geldt een "verrekening van tijd". Als een verzoek wordt gevolgd door een ander verzoek wordt de beslistermijn van het laatste verzoek verminderd met het reeds verstreken tijd van de voor het eerste verzoek geldende beslistermijn.
- Er is een overtreding van de termijn als de termijn (inclusief verlenging) verstreken is en er nog geen beschikking is gegeven.
- De ouder kan ons in gebreke stellen wanneer de termijn is verlopen en dan worden we gedwongen zeer spoedig een uitspraak te doen, eventueel met dreiging van een dwangsom.

Overig

Q. Hoe lang duurt het nog voordat de commissie werkelijke schade operationeel is? Waarom stond deze niet in de startblokken om de eerste verzoeken te gaan verwerken?

A.

- Doelstelling is de Commissie Werkelijke Schade per 1 september volledig operationeel te laten zijn.
- Het toetsingskader en de werkwijze is nog in ontwikkeling en wordt op dit moment door de commissie uitgewerkt.
- Daarnaast wordt gewerkt aan de juiste praktische en organisatorische ondersteuning voor de commissie.

BLOK 3 Voorgestelde verdere aanpak

Verdere aanpak

Q. Oproep: maak juist nu een testgroep van ouders met een complex dossiers

A.

- Ik begrijp de oproep en ook de wens
- Alleen betekent complex niet altijd ook urgent
- Wij richten ons nu op ouders die met de grootste urgentie op een betaling wachten
- Daarbij proberen we zoveel mogelijk complexe dossiers te selecteren om van te leren voor het toetsen van de nieuwe kaders