Ministerie van Financiën

5.1.2e

01-04-2022

5/4 13.00u

5/4

TER BESLUITVORMING
Aan
Staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie Strategie, Recht & Beleid

Datum
31 maart 2022

Notanummer
2022-0000112550

Bijlagen
1) Nota VPD
2) Nota capaciteit dossie
3) Concept tekst 10e VG

nota

Dossiers bij de hersteloperatie

Aanleiding

Komende dinsdag 5 april om 13.00 spreken wij met u over de dossiers die benodigd zijn bij de hersteloperatie. Op 30 maart jl. heeft u hierover een eerste nota ontvangen, specifiek over de Verzoeken Persoonlijk Dossier (VPD) die ouders doen. Omdat wij het onderwerp dossiers graag integraal met u bespreken ontvangt u ter verdere voorbereiding deze oplegnota met drie bijlages

1) De nota VPD zoals eerder ontvangen
2) Een nota over de prioritering van de capaciteit voor dossiers
3) Een concept tekst voor de 10e VGR

Beslispunten

- Overnemen advies van de BAK over VPD dossier (bijlage 1)
- Starten pilot voor het leveren van hersteldossiers of hersteldossiers met samenvatting voor ouders die een verzoek dossier doen (bijlage 1)

Bespreekpunten

- Prioritering van capaciteit van team VPD voor de dossiers van de BAC en CvW, met een zwaarwegende wettelijke verplichting (bijlage 2)
- Concept tekst voor de 10e VGR om ouders en de Tweede Kamer te informeren (bijlage 3)

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

bespreken

pilots

hoe gaan we dat concreet invullen c.q. uitvoeren (c.q. communicatie)?

Wat zijn redenen oda voor versnelling planning?

graag info over doorlooptijden en wachttijden?

Bijlage 2

Ter informatie
Aan:
Staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane

Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

Inlichtingen
5.1.2e

Datum
31 maart 2022

nota

Prioritering capaciteit VPD bij het behandelen van dossiers voor gedupeerde ouders

Aanleiding

Dossiers zijn een essentieel onderdeel van de hersteloperatie. Zij moeten worden samengesteld voor de herbeoordeling, de mogelijke bezwaren en beroep, en de Commissie Werkelijke Schade. Daarnaast willen ouders (en hun gemachtigden) graag inzage in de documenten die bij Toeslagen over hen aanwezig zijn en die een rol kunnen spelen bij de beoordeling van hun verzoek tot compensatie. Deze dossiers worden gecontroleerd (lakken) door één team binnen UHT met beperkte capaciteit. Vaststaat dat de huidige capaciteit ontoereikend is voor de behandeling van nieuwe instroom van dossiers, laat staan het inlopen van de grote werkvoorraad die UHT op dit moment kent. Het is dus noodzakelijk om te prioriteren.

Kern

Het DT van UHT heeft op 28 maart 2022 het principebesluit genomen om te focussen op dossiers die wettelijke verplichtingen kennen. Dit zijn in ieder geval de zogeheten Bezwaar- en CvW dossiers. DGT heeft dit besluit op 31 maart 2022 bevestigd. Daarnaast wordt ingezet op opschaling van de capaciteit van 60 naar 102 fte, waarbij de nadruk komt te liggen op het werven van ervaren controleurs (plus intern opleiden). De volledige planning voor 2022 onder verschillende scenario's wordt nu nader uitgewerkt. Dit moet ingepast worden binnen het huidige verplichtingskader.

De verlegde focus op Bezwaar en CvW dossiers betekent nog steeds niet dat er voldoende (lak-)capaciteit is voor het afhandelen van nieuwe aanvragen en wegwerken van de werkvoorraad. Daarnaast betekent de verlegde focus op Bezwaar en CvW dossiers een lage productie op andere type dossiers. Hoewel er wordt opgeschaald en UHT wil inzetten op andere verbetermogelijkheden, kan UHT op dit moment niet in de behoefte aan dossiers voorzien, ook met de huidige prioritering zullen de achterstanden op alle dossiers oplopen. Het is het noodzakelijk om vol in te zetten op opschaling en andere verbeter mogelijkheden. Daarnaast is het, cf. het advies van de BAK, belangrijk om hierover open en transparant te communiceren naar de Tweede Kamer (zie concept tekst VGR, bijlage 3).

Toelichting

Type dossiers
Het team VPD behandelt zes verschillende typen dossiers:

- Persoonlijke dossiers

- Hersteldossiers
- Commissie van Wijzen
- Bezwaardossiers
- Klachtendossiers (Nationale Ombudsman)
- Commissie Werkelijke Schade dossiers

Deze dossiers kennen een verschillende behandelingstijd. Zo kosten Persoonlijke- en CWS dossiers meer tijd om gereed te krijgen. Het team VPD van UHT heeft de opdracht dossiers voor ouders samen te stellen (niet alle) en is verantwoordelijk voor het anonimiseren van de dossiers en het controleren daarvan.

Ten behoeve van dat laatste zijn 'controleurs' op twee niveaus (VT1 en VT2) beschikbaar om het werk ten behoeve van het anonimiseren te controleren voordat dossiers naar de ouders worden gestuurd. Deze controlestappen zijn essentieel voor de borging van de kwaliteit van het samenstellen en anonimiseren en daarmee het borgen van de AVG-eisen in dossiers.

Deze controleactiviteit is op dit moment de grootste 'bottleneck' bij het kunnen toesturen van dossiers aan ouders: het competentieniveau VT2 is vereist om zeker te stellen dat geanonimiseerde dossiers goed zijn gecontroleerd. Er zijn nu een handvol mensen die dit niveau beheersen. Alleen na goedkeuring van een VT-2er, wordt een dossier afgerond en aangeboden voor verzending naar ouder/aanvrager. Dit VPD controleproces is een zorgvuldig en solide proces en essentieel om datalekken te voorkomen.

In de appendix 1 is een overzicht gegeven van de verschillen in de type dossiers.

Afwegingkader
UHT heeft bij het uitvoeren van haar opdracht de taak om voor alle ouders tot een zo goed mogelijke afhandeling van de verschillende typen dossiers te komen. Alle ouders verdienen een zo goed mogelijke dienstverlening. Toch dienen bij de uitvoering keuzes gemaakt te worden.

Hiervoor is het volgende afwegingskader gehanteerd:

a) Wettelijke kaders
   - Voor de afhandeling van bezwaar geldt een wettelijke termijn van 18 weken. Als die overschreven wordt kan ouder UHT in gebreke stellen. Bovendien heeft ouder een wettelijk recht op inzage van het dossier. Indien een bezwaardossier niet wordt gestuurd, kan een bezwaar niet worden behandeld.
   - Er is een wettelijke plicht om stukken waar CvW en CWS naar verwijzen in het advies toe te voegen aan de beschikking.
   - De hersteldossiers zijn noodzakelijk voor de beoordeling van aanvragen. Hiervoor is de wettelijke termijn een jaar. Hoe langer hierover gedaan wordt, hoe meer IGS en beroepen niet tijdig.
   - De Persoonlijke dossiers kennen geen wettelijke basis, dat wil zeggen dat ouders geen wettelijk recht hebben op (inzage) persoonlijk dossier en dat (het besluit tot) verstrekking van een persoonlijk dossier geen besluit/beschikking is waartegen bezwaar en beroep open staan.

b) Ouderperspectief

- Voor alle type dossiers geldt dat ouders graag maximale dienstverlening verdienen: makkelijk leesbare en overzichtelijke, complete dossiers, die transparant zijn samengesteld en tijdig worden gestuurd.
- Het huidige volledige dossier voldoet niet aan die wensen (zie nota VPD, bijlage 2).

c) Politiek bestuurlijke afspraken
- Een eerdere bestuurlijke toezegging heeft geleid tot de mogelijkheid om VPD dossiers op te vragen. Er is geen wettelijke grondslag om VPD dossiers te sturen aan ouders;
- In de 8e VGR is toegezegd dat eind Q2 2022 alle verzoeken van ouders uit 2020 voor VPD dossiers zijn ingewilligd.

Impact op de ouder

De prioritering van de bezwaardossiers en de aan het CvW advies ten grondslag liggende stukken in combinatie met de noodzakelijke opschaling, moet ervoor zorgen dat de wachttijd voor ouders bij de BAC niet verder oploopt en dat ouders de adviezen van de CvW en bijbehorende documenten ontvangen. Ouders kunnen met deze prioritering niet automatisch hun hersteldossier ontvangen bij de CWS. Dat betekent dat de CWS het verzoek van ouder behandelt, zonder dat ouder weet op grond van welke stukken. Dit leidt tot klachten en bezwaren tegen de beslissing omtrent werkelijke schade. Daarnaast is de wachttijd voor Persoonlijke dossiers voor ouders inmiddels opgelopen tot twee jaar en voor ouders die op dit moment een aanvraag indienen drie jaar. Op de korte termijn zal deze wachttijd toenemen. Wel kunnen ouders op verzoek hun hersteldossier ontvangen bij de integrale beoordeling, maar ook hier gaat de wachttijd oplopen door knelpunten in de capaciteit bij VPD.

Impact op Bezwaar – en CWS procedures

De verlegde focus op Bezwaar en CvW dossiers betekent nog steeds niet dat er voldoende (lak-)capaciteit is voor het afhandelen van nieuwe aanvragen en wegwerken van de werkvoorraad. De processen bezwaren en CWS staan reeds sterk onder druk waardoor de termijnen niet worden behaald. Bezwaren moeten binnen een wettelijke termijn van 18 weken behandeld worden. Om een bezwaar te kunnen behandelen is vereist dat ouder het dossier heeft ontvangen.
Bovendien geldt voor een grote groep ouders (helft van de voorraad) dat er een pro-forma bezwaar is ingediend. Dat betekent dat ouders nog geen gronden hebben aangevoerd. Dat kan pas als ouder het dossier heeft ontvangen. Een bezwaar dat niet binnen de wettelijke termijn behandeld wordt, leidt potentieel tot een IGS of zelfs een beroep niet-tijdig van ouders. Voor de uitdaging die we hebben rondom de dwangsommen is van belang dat bezwaardossiers gedeeld kunnen worden met ouders (gelakt) zodat het bezwaar binnen de wettelijke termijn behandeld kan worden.

- Het deel pro-forma bezwaren worden op dit moment in het geheel niet behandeld.
- De andere bezwaren (de inhoudelijke bezwaren, dus met gronden) worden niet meer op zitting gepland omdat onzeker is of ouder tijdig een gelakt dossier ontvangt.

Voor de CWS geldt dat de behandeling van het verzoek wel doorgang vindt, ook als ouder het dossier niet heeft ontvangen. Dit leidt tot bezwaren tegen de

uitkomst en klachten van ouders en advocaten. Diverse stakeholders, zoals het Ouderpanel en de werkgroep Advocaten Toeslagenaffaire, hebben inmiddels aandacht gevraagd voor het feit dat dossiers (in het bijzonder van ouders die een beroep doen op CWS) op dit moment op te beperkte schaal en te laat verstrekt worden, nog los van de wens om deze vooraf te verstrekken.

Impact op andere type dossiers
De verlegde focus op Bezwaar en CvW dossiers betekent een lage productie op andere type dossiers. Voor de persoonlijke dossiers is in de zevende en achtste voortgangsrapportage door de staatssecretaris een toezegging gedaan om alle verzoeken uit 2020 uiterlijk in Q2 van 2022 te delen met ouders. Zelfs al zou alle capaciteit nu ingezet worden op deze doelstelling, dan kan deze doelstelling door eerdere interne herprioritering niet meer gerealiseerd worden. De prioritering betekent ook dat Hersteldossiers minder aandacht krijgen. Naar aanleiding van het advies van BAK wordt een pilot uitgevoerd om deze dossiers als eerste naar ouders te sturen. Dat gaat met dit besluit dus om kleinere aantallen dossiers.

Verbeter mogelijkheden op korte termijn
Voor de korte termijn zijn de volgende mogelijkheden geïnventariseerd:

- Het aantal 'productieve' fte's op VT2 niveau is op dit moment beperkt, slechts 3,05 fte. Er wordt door VPD stevig geïnvesteerd om een aantal VT1's, versneld, op korte termijn op het niveau te hebben om te kunnen doorstromen naar VT2.
- Het VPD team heeft toestemming om de capaciteit op te schalen van 60 fte naar 102 fte. Het werven duurt wel een tijd en deze mensen dienen ook opgeleid te worden (dit kost capaciteit). En het duurt op dit moment minstens half jaar om mensen op te leiden richting VT2 niveau.
- Automatisering op verschillende facetten in het proces kan tot een realistische tijdsbesparing leiden. Daar wordt op dit moment aan gewerkt, maar ook de capaciteit bij IV is beperkt en dit project concurreert met andere IV prioriteiten.
- Het vinden van lakcapaciteit elders, bijvoorbeeld binnen de Belastingdienst zelf of elders bij andere partijen.

Deze verbetering zijn alleen mogelijk voor zover ze passen binnen het huidige verplichtingskader.

Appendix – Achtergrond type dossiers

Hieronder wordt een korte beschrijving van alle producten gegeven. Daarna worden in het analysedeel de normen, werkvoorraad en capaciteit binnen VPD weergegeven. Om vervolgens af te sluiten met een toelichting op mogelijke criteria voor prioritering van de productieplanning VPD.

Product	Beschrijving / context	Productietijd
Persoonlijk dossier	Ouders (of hun gemachtigde) kunnen bij UHT een verzoek om inzage en toezending van hun persoonlijk dossier doen. Dat komt voort uit een bestuurlijke toezegging (begin 2020) van de stas. Een dergelijk verzoek kent geen wettelijke basis. UHT stelt de dossiers samen. Vanwege het ontbreken van een wettelijke grondslag, zijn er ook geen wettelijke vormvereisten. Inmiddels is door team VPD een praktijk ontwikkeld waarbij persoonlijke dossiers volgens een vaste indeling worden samengesteld. Ook zijn er alternatieve informatieproducten voor ouders ontwikkeld, zoals het opstellen van een samenvatting en uitzoekactiviteiten.	Het samenstellen van een persoonlijk dossier kost gemiddeld 115 uur en kent een doorlooptijd van 3-4 maanden.[1] Een samenvatting kost gemiddeld 30 uur om op te stellen, met een doorlooptijd[2] van 8-13 weken.
Herstel-dossier	Het hersteldossier bevat meer contextinformatie dan het persoonlijk dossier en is erop gericht om uit te leggen waarom een ouder gedupeerd is. Het bevat alle documenten die UHT (de PZB'er) verzamelt en gebruikt bij de integrale behandeling om tot een beoordeling van het verzoek om compensatie te komen. UHT kan dit dossier, nadat persoonsgegevens van derden daarin onzichtbaar zijn gemaakt, aan een ouder/aanvrager ter beschikking stellen.	Een hersteldossier lakken en ordenen kost 8-15 uur productietijd om beschikbaar te kunnen stellen aan ouder en kan binnen enkele weken worden verstrekt. De doorlooptijd is tussen de 6 en 10 weken.
Bezwaar-dossier	Indien ouders in bezwaar gaan tegen het compensatiebesluit stelt UHT het relevante dossier ter beschikking aan de BAC. Op basis daarvan kunnen zij het bezwaar in behandeling nemen. Dossiers die worden opgevraagd door ouders dienen geanonimiseerd te worden. Er is zelfs een wettelijke verplichting om alle bezwaardossiers naar de ouder te sturen. Eerder deed het bezwarenteam van UHT een deel van de anonimisering zelf, zodat de zaken die op zitting bij de BAC waren gepland doorgang konden vinden. Na het recente datalek is deze activiteit daar volledig stopgezet door het DT UHT.	Een bezwaardossier kost gemiddeld 5,1 uur om te lakken en te ordenen. De doorlooptijd is 2,5 week.

[1] Redenen daarvoor zijn:
- de administratie van BD/Toeslagen is nooit ingericht geweest om te voorzien in persoonlijke of andere dossiers bedoeld om aan burgers/ouders te verstrekken; UHT heeft dus niet zomaar 'dossiers' beschikbaar die zo uit een systeem worden gehaald;
- de gegevens van ouders en hun toeslaggeschiedenis liggen opgeslagen in veel verschillende informatiesystemen en kunnen een groot aantal jaren betreffen;
- op grond van de AVG moeten de documenten worden gecontroleerd op aanwezigheid van persoonsgegevens van derden en andere persoonlijke/ privacygevoelige gegevens. Deze gegevens worden geanonimiseerd; dit is een tijdrovende handeling.

[2] De doorlooptijd is het moment van oppakken tot afronden van een dossier (exclusief verzenden). De wachttijd is tussen binnenkomst verzoek en moment van oppakken.

	Voor pro-forma bezwaren geldt (ongeveer de helft van de voorraad) dat de gronden door ouder pas kunnen worden aangevoerd als het dossier is verstrekt.	
CWS	Voor ouders die vervolgschade hebben geleden is een commissie opgericht die toetst in hoeverre deze schade aannemelijk gemaakt kan worden. Het hersteldossier vormt de basis voor het samenstellen van dit dossier, aangevuld met door de commissie gevraagde aanvullende informatie (met name het LIC overzicht). CWS dossiers worden alleen 'op aanvraag' verstrekt aan ouders, vanwege de beperkte capaciteit bij VPD Hoewel er geen wettelijke grondslag is (anders dan bij bezwaar) geldt ook hier dat alle ouders het dossier zouden moeten krijgen omdat ouder anders niet weet op basis van welke stukken de CWS tot een advies komt. Dit leidt in de huidige situatie tot veel bezwaren.	Een CWS dossier kost gemiddeld 8,5 uur om te lakken en te ordenen. Voor de dossiers die bij VPD aangeleverd worden is de doorlooptijd 2,5 week.
CvW	De Commissie van Wijzen beoordeelt in hoeverre er 'institutioneel vooringenomen is gehandeld en adviseert over dringende extra hulp voor ouders via de vangnetregeling. Recent heeft de CvW besloten om in haar advies te verwijzen naar onderliggende stukken (zoals beoordelingsformulier en QenA). Omdat de CvW hiernaar verwijst, moeten deze stukken volgens Vaktechniek gelakt en meegestuurd worden met de beschikking aan de ouder.	Een CvW dossier kost gemiddeld 2,6 uur om te lakken en te ordenen. . Voor de dossiers die bij VPD aangeleverd worden is de doorlooptijd 2,5 week.
Klacht-dossier	Voor binnengekomen klachten wordt een apart klachtdossier geanonimiseerd toegestuurd naar de Nationale Ombudsman.	Een klachtendossier kost gemiddeld 2,4 uur om op te stellen.

Pagina's zijn geweigerd

8 - 10

Concept - definitieve document openbaar:
https://open.overheid.nl/documenten/ronl-b6269875efb8c23200eadc79e285c4ef3e70206b/pdf

Geprint met Digidoc 2 op 01-04-2022, 13:26

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp:	SRB 112550 Voorbereiding gesprek dossiers - 5 april 13.00 uur
Nummer:	2022-0000007391
Algemeen taakverzoek:	Zoals afgestemd per mail door 5.1.2e Graag zsm akkoord ivm aanlevering voor weekendtas 01/04.

Document: Nota (2022-0000112550)

Naam		Datum en Tijd	Inbox
5.1.2e		01-04-2022, 11:50	DG TSL Paraferen
		01-04-2022, 11:43	DG Herstel Paraferen
	(SRB)	01-04-2022, 11:34	DG TSL/SR&B Paraferen

5.1.2e

Ministerie van Financiën

TER BESLISSING
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

DG Toeslagen
Directie UHT

Inlichtingen
5.1.2e
M 5.1.2e
5.1.2e @toeslagen.nl

Direct contact
5.1.2e
M 5.1.2e

Auteur
5.1.2e

nota

Prioritering capaciteit VPD

Datum
13 mei 2022

Notanummer
2022-0000147066

Bijlagen
geen

Aanleiding

Het team VPD van UHT stelt persoonlijke dossiers samen en anonimiseert verschillende typen dossiers als deze met ouders of gemachtigden worden gedeeld. Zoals eerder toegelicht in de nota van 31 maart jl. (nr 2022-0000112550) kampt UHT met significante achterstanden op anonimiseren van dossiers door een groot capaciteitstekort. De wachttijden zijn onacceptabel en lopen verder op door de toegenomen instroom van verzoeken persoonlijke dossiers. Daarnaast heeft team VPD er de extra taak bij heeft gekregen om dossiers voor alle commissies te lakken, terwijl ook hier het aantal dossiers flink is toegenomen. Dit besluit is genomen omdat er één datalek is geweest bij het opleveren van hersteldossiers en één bij bezwaardossiers (u bent hier op 9 respectievelijk 29 maart over geïnformeerd). Verder blijkt het 'persoonlijk dossier' onvoldoende tegemoet te komen aan de informatiebehoefte van ouders, terwijl zo'n dossier enorm veel capaciteit vraagt.

Over deze knelpunten is op 15 april gesproken met de NOvA en op 20 april met het ouderpanel. In deze nota wordt u gevraagd akkoord te gaan met de voorgestelde prioritering en de onderzoeken naar de voorgenomen verbetermaatregelen.

Besluit-, bespreek, en informatiepunten

1. Stemt u in met prioriteren van het lakken van bezwaardossiers, met daarnaast beperkte capaciteit inzetten voor het lakken van andere type dossiers.

2. Graag bespreken we met u de volgende verbetermaatregelen om te verkennen:
   - Outsourcing
   - Vereenvoudiging dossiers
   - Robotisering/automatisering
   - Schrappen controle VT2-controleur
   - Inzage op locatie van ongelakte stukken
   - Stoppen met verzoek persoonlijk dossier

3. Graag informeren we u over de verbetermaatregelen die reeds worden ingezet:
   - Verdere opschaling team VPD
   - Vervanging persoonlijk dossier door toezending hersteldossier (pilot)

- Verbeteren informatie om de instroom te beperken
- Hulpvraag om capaciteit aan andere ministeries
- Lakverplichting evalueren inclusief het inwinnen van extern advies

Kern

- Voor alle typen dossiers geldt dat de 'vraag' veel groter is dan de beschikbare capaciteit voor het samenstellen en anonimiseren ("lakken") van dossiers.
- Opschaling gebeurt en kan helpen, maar het duurt minstens tot Q4 voor dit substantieel effect heeft. Op korte termijn is prioritering onvermijdelijk. Voor de lange termijn zijn aanvullende, onorthodoxe maatregelen nodig met structureel effect.
- Voorgesteld wordt prioriteit te geven aan het lakken van bezwaardossiers omdat de bezwaren van ouders anders niet behandeld kunnen worden. Het Ouderpanel deelt deze prioritering ten dele, wenst ook prioriteit voor CWS- en hersteldossiers. De NOvA wil geen keuze maken.
- Voor urgente situaties van ouders blijft UHT ook andere dossiers leveren.
- Het 'persoonlijk dossier' kent geen expliciete wettelijke grondslag, is zeer tijdrovend en blijkt (Motivaction onderzoek) niet aan de informatiebehoefte van ouders te voldoen (dilemma tussen zorgvuldigheid, snelheid en relevantie). Het hersteldossier voldoet beter. Daarom wordt een pilot gestart met het hersteldossier (plus evt. bondige samenvatting) als alternatief voor het persoonlijk dossier, in antwoord op BAK-advies (Ouderpanel akkoord). Bij succes kan dat standaard-werkwijze worden.
- Naast prioritering van bezwaardossiers en pilot worden aanvullende maatregelen getroffen: verdere opschaling (team VPD en vooral de cruciale functie van VT2-controleur), hulpverzoek binnen MinFin en elders in rijksdienst (via SG), beperking van de instroom.
- Daarnaast onderzoeken we ook andere orthodoxe en onorthodoxe maatregelen: outsourcing, herziening werkprocessen, automatisering, het schrappen van controlestap VT2-controleur, minder of helemaal niet lakken, lakken na inzage, stoppen met het persoonlijk dossier.

Toelichting

UHT wil graag alle ouders tijdig aan een dossier helpen. Maar met de bestaande capaciteit is dat praktisch niet mogelijk. Daarnaast is UHT juridisch verplicht dossiers aan ouders te verschaffen in het kader van de integrale beoordeling, de vaststelling van de werkelijke schade en bezwaar. Op grond van geldende regelgeving kan verder onderscheid worden gemaakt in het verplichte moment van verstrekking van dossiers en de omvang daarvan.

- Bezwaardossiers: zijn termijngebonden en moeten verplicht voorafgaand aan de hoorzitting beschikbaar worden gesteld
- CvW- en CWS-dossiers: moeten in ieder geval samen met het besluit worden verstrekt
- Hersteldossiers: moeten op verzoek worden verstrekt
- Persoonlijke dossier: kunnen op verzoek worden verstrekt, er bestaat geen juridische verplichting het volledige persoonlijke dossier ter beschikking te stellen.

De toenemende 'vraag' en oplopende werkvoorraad dwingen echter tot opschaling, herziening van werkprocessen en – zeker op korte termijn - prioritering.

a. Terugkoppeling gesprekken

Nationale Orde van Advocaten (NOvA) en de werkgroep advocaten

Op 15 april 2022 is op ambtelijk niveau gesproken met vertegenwoordigers van de NOvA. De NOvA en de advocaten geven aan niet te kunnen adviseren over prioritering van de dossiers; dat zou op gespannen voet staan met de (per definitie partijdige) relatie tussen advocaat en cliënt. De advocaten benadrukken dat UHT aan de wettelijke verplichtingen moet voldoen en de dossiers moet leveren.

Zij willen zich evenmin uitspreken over een pilot met een alternatief voor het persoonlijk dossier (nl. eerst hersteldossier of hersteldossier + bondige samenvatting); ook dat zou neerkomen op prioritering. De advocaten kunnen UHT wel inzicht geven in de zorgen van hun cliënten en tips geven voor verbetering. UHT blijft in gesprek met de NOvA en de werkgroep en zal hen verder informeren over keuzes die worden gemaakt.

Ouderpanel

Tijdens overleg op 20 april 2022 heeft het ouderpanel aangegeven dat de prioriteit moet liggen bij de bezwaardossiers en de CWS-dossiers alsmede de hersteldossiers. Het kan niet zo zijn dat de ouder het CWS-dossier niet heeft en de CWS wel, dan sta je als ouder op 1-0 achterstand.[1] Verder refereert het ouderpanel aan de Nationale ombudsman, die van mening is dat elke ouder die dat wil, aan het eind van de integrale beoordeling het hersteldossier moet ontvangen, nog voordat men naar de CWS of BAC gaat.

Wat betreft de pilot van het persoonlijk dossier: het ouderpanel vindt het op zich prima dat ouders eerst het hersteldossier ontvangen, maar mogelijk willen zij daarna ook het uitgebreide persoonlijke dossier. Het ouderpanel is overigens kritisch over het persoonlijk dossier; dat voedt alleen maar het wantrouwen, bijvoorbeeld omdat er nog steeds stukken zouden ontbreken.

b. Korte termijn: opschaling VT2-capaciteit en prioritering bezwaardossiers

Bij team VPD is de meest vitale functie die van de vaktechnisch controleur die het lakken controleert (VT2-competentieniveau). Die controle vereist grote nauwkeurigheid, kennis en ervaring; het duurt minstens een half jaar voor een VT1 medewerker dat niveau heeft bereikt. De expertise is vergelijkbaar met die van WOB-lakkers elders in de rijksdienst, waarbij nog steeds het risico op datalekken bestaat. Bij het team VPD gebeurt het lakken tot nog toe bijna foutloos.

Het aantal VT2-controleurs (slechts 3,05 fte productieve capaciteit) vormt nu de bottleneck. De huidige instroom van verzoeken vraagt bijna vier keer zoveel van deze capaciteit.

Er wordt gewerkt aan werving van nieuwe VT2-controleurs en omscholing van bestaande medewerkers. In de berekeningen is uitgegaan van een verdubbeling van de effectieve productieve capaciteit van VT2 controleurs met ingang van Q4. Een verdere verhoging van de capaciteit is op korte termijn niet te realiseren met de huidige medewerkers; bovendien is de arbeidsmarkt voor externe werving krap.

---

[1] Het ouderpanel heeft overigens veel commentaar op de juridische aanpak en scherpe verhoren bij de CWS.

In dat kader moet er voor de korte termijn prioriteit worden gegeven aan de bezwaardossiers. Zonder bezwaardossier kunnen bezwaren van ouders niet worden behandeld. De wettelijke verplichting om het dossier voor de hoorzitting ter beschikking te stellen en de strikte bezwaartermijnen benadrukken de noodzaak voor deze prioritering.

Voor urgente situaties van ouders blijft UHT ook andere dossiers leveren. Een minimale hoeveelheid van elk type dossier is verder nodig om te waarborgen dat er voldoende expertise blijft bestaan met dergelijke dossiers.

Tabel 1: oplevering (lakken) dossiers en ontwikkeling werkvoorraad bij prioriteit voor bezwaardossiers en verdubbeling VT2-capaciteit per 1 oktober

	Uren VT2 per dossier	**Nieuwe instroom per week**	**Oplevering dossiers per week**		**Werkvoorraad**			
			Q3	v.a. Q4	15 apr	eind Q3	eind Q4	eind '23
Persoonlijk dossier	9	40	3	6	2.500	3.388	3.830	5.598
Hersteldossier	1,5	40	3	6	225	1.113	1.555	3.323
Bezwaardossier	2	48	30	60	1.600	1.840	1.580	540
CvW dossier[2]	1	110	2					
Klachtendossier	1,5	0	1					
CWS dossier	3,7	10	4	8	350	494	520	624

c. Hersteldossier in plaats van persoonlijk dossier: pilot

Uit het Motivaction-onderzoek blijkt dat het persoonlijk dossier onvoldoende voorziet in de informatiebehoefte van ouders en vaak zelfs leidt tot verder afname van vertrouwen. Naast goede communicatie heeft de BAK aangeraden in gesprek te gaan met ouders en alternatieven te verkennen. Het hersteldossier blijkt beter te worden gewaardeerd en kan met 1/10 van de capaciteit beschikbaar worden gesteld. Een pilot met hersteldossiers is met het ouderpanel gesproken (zie hierboven). Daarom wordt, zoals ook aangekondigd in de VGR, een pilot gestart met verstrekking van hersteldossier, eventueel aangevuld met bondige samenvatting, als alternatief voor het persoonlijk dossier. Deze pilot begint klein met de capaciteit die wordt ingezet voor hersteldossiers.

d. Aanvullende maatregelen

Met de beoogde verdubbeling van VT2 capaciteit kan nog steeds niet aan de volledige vraag van dossiers worden voldaan. Bij prioritering van de bezwaar dossiers wordt de achterstand van bezwaardossiers pas halverwege 2024 ingelopen, terwijl op de andere dossiers de achterstanden verder oplopen. Dit is onacceptabel. Het is duidelijk dat er meer moet gebeuren om de achterstanden bij dossiers sneller in te lopen. Hiervoor worden verschillende acties in gang gezet.

Verdere opschaling

- De capaciteit van team VPD wordt, de komende maanden opgeschaald van 60 naar 102 fte (onder voorbehoud van parlementaire autorisatie van de daarvoor benodigde middelen en slaagkans op krappe arbeidsmarkt).
- Inzet op snelle werving en opleiding VT2-controleurs. Over twee maanden wordt op grond van de resultaten bezien of aanvullende opschaling (verdrie- of verviervoudiging) mogelijk is en onder welke voorwaarden.
- Zoeken binnen de Rijksoverheid naar medewerkers met ervaring in lakken en controleren. DG Toeslagen dient hiervoor een hulpverzoek in bij 5.1.2e Financiën.

[2] Voor de CvW-dossiers bestaat bij team VPD geen werkvoorraad omdat deze dossiers vanwege beperkte capaciteit niet standaard aan ouders worden verstrekt en lakken dan niet nodig is

Outsourcing

- Inschakelen van een of meer externe partijen (accountantskantoren, specialistische bureaus) voor het lakken en controleren van dossiers.

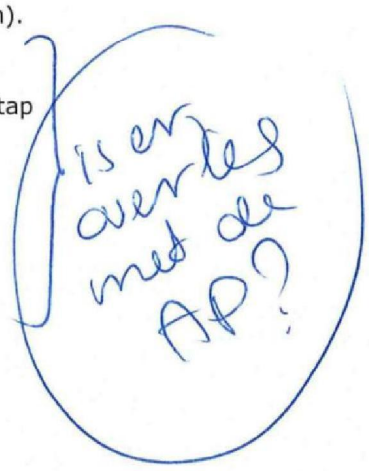
Herziening werkprocessen

- Instroom
    - Ontlasten team VPD door lakwerkzaamheden toch elders in de organisatie te beleggen, b.v. bij beoordelaars in het proces van integrale beoordeling. Vereist goede instructie en nieuwe afweging risico op datalekken vs meer ouders aan dossier te helpen en achterstanden weg te werken.
    - Verbeteren informatievoorziening over bezwaar na de eerste toets (en daardoor beperken hoeveelheid bezwaardossiers).
    - Betere communicatie over verschillende typen dossiers (inhoud, wachttijd) via website en derden (n.a.v. BAK-advies).
- Vereenvoudiging dossiers en werkprocessen
    - Vereenvoudiging herstel- en andere dossiers: duidelijker instructie voor inhoud hersteldossiers, meer beknopte dossiers.
    - Meer selectieve samenstelling bezwaardossiers (alleen de op zaak betrekking hebbende stukken).
    - Evalueren wat echt noodzakelijkerwijs gelakt moet worden en of er eventueel minder gelakt zou kunnen worden. Hiervoor zullen wij ook extern advies over inwinnen.

- Automatisering
    - Robotisering/automatisering van samenstellen en lakken dossiers (project wordt opgezet, biedt op termijn kansen op versnelling).
    - Anonimiseren of coderen van gegevens direct bij de bron (systemen).

Onconventionele, radicale maatregelen die ook worden verkend:

- Schrappen controle VT2-controleur: met het schrappen van deze controlestap kunnen dossiers sneller worden geleverd.
- Ongelakte dossiers opleveren aan advocaten
- Samen met ouders op locatie stukken en systemen bekijken. Eventuele benodigde stukken kunnen geselecteerd, gelakt, en nagezonden worden
- Definitief stoppen met het leveren van het persoonlijke dossier



Bijlage 1: doorrekening andere prioriteringsvarianten

Naast de prioritering van bezwaardossiers (variant 1) zijn nog twee andere varianten verkend en doorgerekend uitgaande van verdubbeling capaciteit VT2-controleur (effectief productief vanaf Q4).

- Variant 2: prioriteit voor bezwaardossiers en CWS-dossiers, conform voorkeur ouderpanel. Zowel bij BAC als CWS, aldus het ouderpanel, moeten ouders tijdens hoorzitting resp. toelichtingsgesprek kunnen beschikken over het dossier. Toezenden van CWS-dossiers kan ook indiening van een aantal bezwaarschriften voorkomen, maar de achterstand bij bezwaardossiers wordt veel minder snel ingelopen. Bovendien is het tijdig ter beschikking stellen van CWS-dossiers (voorafgaand aan hoorzitting) niet zonder meer haalbaar.

Variant 2: prioritering bezwaar- en CWS-dossiers

	Uren VT2 per dossier	**Nieuwe instroom per week**	**Oplevering dossiers per week**		**Werkvoorraad**			
			Q2,Q3	v.a. Q4	15 apr	eind Q3	eind Q4	eind '23
Persoonlijk dossier	9	40	3	6	2.500	3.388	3.830	5.598
Hersteldossier	1,5	40	3	6	225	1.113	1.555	3.323
Bezwaardossier	2	40	23	45	1.600	2.008	1.943	1.683
CvW dossier	1	110	2	4				
Klachtendossier	1,5	0	1	2				
CWS dossier	3,7	10	8	16	350	398	320	8

- Variant 3: prioriteit voor bezwaardossiers, CWS-dossiers en hersteldossiers. Hier wordt ook enigszins tegemoet gekomen aan zowel de vraag naar hersteldossiers van ouders als de opmerking van de nationale ombudsman (elke ouder moet na de integrale beoordeling het hersteldossier ontvangen voordat men naar CWS of BAC gaat). Nadeel is verwatering van prioriteiten en verder oplopen achterstanden bij bezwaar- en CWS-dossiers.

Variant 3: prioritering bezwaar-, CWS-, en hersteldossiers

	Uren VT2 per dossier	**Nieuwe instroom per week**	**Oplevering dossiers per week**		**Werkvoorraad**			
			Q2,Q3	v.a. Q4	15 apr	eind Q3	eind Q4	eind '23
Persoonlijk dossier	9	40	3	6	2.500	3.388	3.830	5.598
Hersteldossier	1,5	40	15	30	225	825	955	1.735
Bezwaardossier	2	40	17	35	1.600	2.252	2.317	2.707
CvW dossier	1	110	2	4				
Klachtendossier	1,5	0	1	2				

CWS dossier	3,7	10	6	12	350	446	420	264

In alle varianten krijgt het lakken van CvW-dossiers en het samenstellen van persoonlijke dossiers slechts minimale aandacht. Anders dan bij bezwaar en CWS vindt er tussen CvW en ouder geen gesprek plaats waarvoor de ouder het dossier nodig heeft. De expliciet door ouders geuite vraag naar CvW-dossiers is ook lager dan die naar hersteldossiers. Persoonlijke dossiers worden op verzoek van de ouder verstrekt, er is geen directe wettelijke leverplicht.[3] Bovendien blijken persoonlijke dossiers vaak niet aan de informatiebehoefte van ouders te voldoen. Het hersteldossier voorziet daarin beter, reden voor het instellen van een pilot.

[3] Overigens wordt door advocaten wel geprobeerd om stukken te verkrijgen op grond van de AVG. Enerzijds is duidelijk dat de AVG geen recht geeft op inzage in alle dossierstukken, maar door advocaten wordt wel betoogd dat (sommige) dossierstukken moeten worden overgelegd, om te kunnen beoordelen of de verwerking van gegevens al dan niet rechtmatig was. Ook dit onderstreept dat advocaten op zoek zijn naar een manier om relevante stukken te verkrijgen.

Bijlage 2 Wettelijke verplichtingen

- In juridische zin zijn er meerdere verplichtingen te onderscheiden bij het verstrekken van dossiers aan ouders. De meest concreet omschreven verplichtingen zijn neergelegd in artikel 49e van de AWIR en in artikel 7:4 Awb (voor bezwaarzaken).
- Uit bedoeld AWIR-artikel (het tweede lid) volgt – om te beginnen - dat een ouder bij een beschikking ook het oordeel of advies van de betrokken commissie ontvangt, alsmede de documenten die direct ten grondslag liggen aan het besluit.
- Voor commissies geldt een ander criterium, namelijk de op de zaak betrekking hebbende documenten. Dat criterium wordt ruim uitgelegd in jurisprudentie, ook stukken die niet aan het besluit ten grondslag zijn gelegd, kunnen op de zaak betrekking hebbende stukken zijn.
- Het criterium dat geldt voor ouders ("direct aan het besluit ten grondslag liggende documenten") is (nog) niet in jurisprudentie ingevuld, maar kent qua formulering op zich een beperkter bereik, omdat het alleen gaat om stukken die ten grondslag liggen aan het besluit.
- Toch zijn er meerdere redenen waarom ouders ook de beschikking dienen te hebben over alle op de zaak betrekking hebbende stukken.
- Om te beginnen geeft artikel 7:4 Awb ouders het recht op de op de zaak betrekking hebbende stukken, voorafgaand aan de hoorzitting in bezwaar. De indruk bestaat dat ouders in voorkomende gevallen (mede) om die reden bezwaar maken.
- Daarnaast is ook van belang dat uit artikel 6 EVRM een recht op inzage in dossierstukken voortvloeit (gelet op het beginsel van hoor en wederhoor en equality of arms). Bij een optimale invulling van deze verplichting worden stukken die aan de CWS ter beschikking worden gesteld ook aan de ouder ter beschikking gesteld. Dit gebeurt bij voorkeur dus al voorafgaand aan de beschikking om ouders in staat te stellen op grond daarvan hun standpunt kenbaar te maken en te onderbouwen.
- De andere verplichting die artikel 49e van de AWIR kent is het desgevraagd ter beschikking stellen van het onderzoeksdossier. In de praktijk zijn op basis van deze bepaling onderzoeksdossiers van CAF-zaken aan ouders ter beschikking gesteld. Dergelijke dossiers zijn er niet ten aanzien van alle ouders en bovendien is de institutionele vooringenomenheid in het kader van dergelijke dossiers in de regel al vastgesteld.
- Ook een hersteldossier kwalificeert als onderzoekdossier als het gaat om de afhandeling van de hersteloperatie. Dit is immers het dossier op basis waarvan UHT onderzoekt of er aanspraak op compensatie bestaat. Het ligt in de rede dat ook een dergelijk dossier o.g.v. artikel 49e vierde lid, AWIR door de ouder kan worden opgevraagd, de AWIR geeft daarbij geen expliciete termijn waarbinnen een dergelijk dossier beschikbaar moet worden gesteld.
- Bij persoonlijke dossiers is er geen sprake is van een directe wettelijke verplichting, maar van een toezegging van uw ambtsvoorganger. Overigens wordt door advocaten wel geprobeerd om stukken te verkrijgen o.g.v. AVG. Enerzijds is duidelijk dat de AVG geen recht geeft op inzage in alle dossierstukken, maar door advocaten wordt wel betoogd dat (sommige) dossierstukken moeten worden overgelegd, om te kunnen beoordelen of de verwerking van gegevens al dan niet rechtmatig was. Ook dit onderstreept dat advocaten op zoek zijn naar een manier om relevante stukken te verkrijgen.

Geprint met Digidoc 2 op 13-05-2022, 12:57

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp:	DGT 147066 Prioritering capaciteit VPD
Nummer:	2022-0000010832
Algemeen taakverzoek:	Nav het DGTH-overleg is de feedback verwerkt en de laatste versie voor akkoord is gisteravond verstuurd.

Document: DGTSL147066 - Prioritering capaciteit VPD (2022-0000147066)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
5.1.2e	13-05-2022, 11:37	DG TSL Paraferen
5.1.2e	13-05-2022, 10:52	DG Herstel Paraferen
5.1.2e (CR)	13-05-2022, 10:47	DG TSL/C&R Paraferen
5.1.2e (SRB)	13-05-2022, 10:45	DG TSL/SR&B Paraferen
5.1.2e (UHT)	13-05-2022, 10:26	DG TSL/UHT Paraferen

Laatste wijziging: 5.1.2e (BOA/Advies) op 13-05-2022, 12:51

5.1.2e

Ministerie van Financiën

TER BESPREKING
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Toeslagen
Directie Strategie, Recht & Beleid Toeslagen

Inlichtingen
5.1.2e
5.1.2e @minfin.nl
Auteur
5.1.2e

nota

Planning Ouderdossier en toekomst persoonlijk dossier

Datum
4 december 2023

Notanummer
2023-0000271574

Bijlagen
1. Concept inhoudsopgave Ouderdossier
2. Nota toekomst persoonlijk dossier d.d. 2 oktober 2023

Aanleiding

Op 2 oktober 2023 heeft u een nota ontvangen over de vervanging van het persoonlijk dossier door het Ouderdossier. Het Ouderdossier is in samenwerking met de werkgroep toeslagenadvocaten van de NOvA en in afstemming met de Oudercommissie, BAC en CWS ontwikkeld. Het Ouderdossier bevat alle mogelijk relevante stukken voor ouders, advocaten en commissies en voldoet volgens de toeslagenadvocaten en de Oudercommissie ook goed aan hun informatiebehoefte. U heeft gevraagd om een planning om mede op grond daarvan een afweging te maken ten aanzien van de aanpak persoonlijk dossier.

Informatie- en bespreekpunten

Graag informeren en bespreken we met u:

- De totstandkoming en het verstrekken van het Ouderdossier;
- De planning en prioritering van het verstrekken van het Ouderdossier;
- Uw overwegingen ten aanzien van de aanpak van het persoonlijk dossier en het Ouderdossier als mogelijk alternatief hiervoor.

Kern

- Het Ouderdossier bestaat uit alle mogelijk relevante documenten uit het herstel-, CWS-, bezwaar-, én het persoonlijk dossier.
- Het Ouderdossier is daarmee uitgebreider dan het hersteldossier, maar veel compacter dan het volledige persoonlijk dossier en sluit goed aan bij de informatiebehoefte van de ouder en/of gemachtigde.
- Om Ouderdossiers sneller te kunnen verstrekken is UHT ook bezig om een proces van eenmalig samenstellen, lakken en verstrekken in te richten.
- UHT streeft er naar om in december 2023 te starten met het verstrekken van de eerste Ouderdossiers. Vanaf dat moment wordt er gewerkt om nieuwe verzoeken per direct te voldoen en om lopende verzoeken zo snel mogelijk te verstrekken. De verwachting is dat halverwege 2024 nieuwe verzoeken direct kunnen worden ingewilligd en per T2 2025 ook alle lopende verzoeken zijn voldaan.
- In de tussentijd blijft het zo ouders dossiers ontvangen voorafgaande aan de hoorzitting van bezwaar en het toelichtingsgesprek bij CWS.
- Het vervangen van het persoonlijk dossier door het Ouderdossier stelt UHT in staat om meer Ouderdossiers sneller te verstrekken. Als het vertrekken van ouderdossiers aan deze groep per T2 2025 wordt gestart, zullen alle verzoeken halverwege 2026 voldaan kunnen zijn.

Toelichting

Totstandkoming van het Ouderdossier
De afgelopen maanden heeft UHT samen met de werkgroep toeslagenadvocaten van de NOvA en in afstemming met de Oudercommissie, BAC en CWS gewerkt aan de verbetering van de dossiersamenstelling en de uniformering van de verschillende typen dossiers die binnen UHT in omloop zijn. Het resultaat is het Ouderdossier dat alle mogelijk relevante stukken bevat voor ouders, advocaten, commissies en UHT (zie bijlage 1). Het Ouderdossier is uitgebreider, maar veel compacter dan het volledige persoonlijk dossier en voldoet volgens de toeslagenadvocaten en de Oudercommissie ook goed aan hun informatiebehoefte. Zo maken op hun verzoek nu ook gegevens over o.a. individuele fraudeonderzoeken, toezicht, CAF bevindingen en klachten voortaan onderdeel uit van het Ouderdossier, uiteraard als dit van toepassing is geweest op de ouder. Het blijft daarnaast mogelijk voor ouders om specifieke gegevens te ontvangen als zij daar om verzoeken. Dit kan de ouder aangeven bij de PZB'er of het Serviceteam. Het samenstellen, lakken en verstrekken van een Ouderdossier kost 17 tot 27 uur. Het persoonlijk dossier in de huidige vorm kost 80 uur per dossier, een samenvatting van het persoonlijk dossier 40 uur.

Ouderdossier opvragen
In de nieuwe werkwijze krijgen ouders – net als nu – op verzoek hun Ouderdossier. Ouders kunnen het Ouderdossier op elk moment in het herstelproces opvragen. UHT verstrekt het Ouderdossier dan met de tot dan toe beschikbare informatie. Bij de start van de Integrale Beoordeling (IB) worden ouders en advocaten geïnformeerd over de documenten die zij ontvangen tijdens de IB. Dit zijn in ieder geval het feitenoverzicht met informatie uit de systemen én het informatie & beoordelingsformulier met daarin het ouderverhaal en de beoordeling van het herstelverzoek. Als een ouder of advocaat behoefte heeft aan extra stukken, dan kunnen zij dit aangeven bij de PZB'er. Dit sluit ook aan bij de behoefte van toeslagadvocaten om juist tijdens de IB over het Ouderdossier te kunnen beschikken. Ook buiten de IB kan een ouder verzoeken om een Ouderdossier. Hiervoor kan -net zoals nu- een verzoek bij het Serviceteam worden gedaan. Tot slot wordt in geval van bezwaar of een verzoek tot aanvullende werkelijke schade standaard een Ouderdossier samengesteld en verstrekt aan ouder en (evt.) commissie.

Planning en voorlopige prognose van het Ouderdossier
Op dit moment worden de nu nog verschillende type dossiers door verschillende teams samengesteld. Het lakken wordt ook door een apart team gedaan. In de praktijk leidt dit tot een ongelijkmatige werkverdeling onder de teams, dubbele werkzaamheden en vertraging bij het samenstellen en verstrekken van dossiers. Om het Ouderdossier efficiënt en sneller te kunnen verstrekken werkt UHT aan de inrichting van één dossierteam met een centrale aansturing.

UHT heeft daarnaast een voorlopige prognose opgesteld voor het verstrekken van Ouderdossiers door het dossierteam. Dit dossierteam zal naar verwachting eind april 2024 volledig operationeel zijn. In de tussentijd werkt UHT aan het verstrekken van het Ouderdossier via de huidige teams. De verwachting is dat de eerste Ouderdossiers in december 2023 aan ouders, advocaten of gemachtigden kunnen worden verstrekt. Momenteel worden de dossiers van ouders die in bezwaar gaan of een verzoek doen bij CWS, verstrekt voorafgaande de hoorzitting

in de bezwaarfase en het toelichtingsgesprek bij de CWS. De verwachting is dat ouders vanaf T2 2024 (zie onderstaande tabel), zodra zij in bezwaar gaan, zich melden bij de CWS of verzoeken om een Ouderdossier ook direct een Ouderdossier ontvangen. Vanaf dat moment wordt er ook gewerkt om de levertijd van de ouderdossiers die reeds waren aangevraagd zo veel mogelijk in te korten. Vanaf T2 2025 zijn die dossiers allemaal geleverd. Op dat moment kan UHT beginnen met het leveren van ouderdossiers aan ouders die een verzoek hebben ingediend voor een persoonlijk dossier. De verwachting is dat de verzoeken persoonlijk dossier per eind T1 2026 dan zijn opgeleverd aan de betreffende ouders.

Als het dossierteam eind april 2024 operationeel is, verwacht UHT gemiddeld 242 Ouderdossiers per week te verstrekken. In onderstaand overzicht is een voorlopige prognose opgenomen waarin de type dossierverzoeken en aantallen zijn opgedeeld in periodes van 4 maanden. De komende periode zal UHT op basis van resultaten van het nieuwe proces met één dossierteam de prognose herzien.

Voorlopige prognose	Periode →	*T1 2024*	T2 2024	T3 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T1 2026	Totalen
Verwachte nieuwe instroom te verstrekken Ouderdossiers	Ouderdossier op verzoek		1.454	1.373	1.471	1.389	1.471	375	7.533
	Ouderdossier in bezwaar		762	719	779	736	779	200	3.975
	Ouderdossier bij CWS		233	220	235	222	235	60	1.205
Huidige werkvoorraad te verstrekken Ouderdossiers	Ouderdossier voor huidige bezwaren		972	1598	1.649	-	-	-	4.219
	Ouderdossier voor huidige CWS-verzoeken		180	340	368	529	-	-	1.417
	Ouderdossier i.p.v. persoonlijk dossier		0	0	0	1375	2016	1.203	4.594
Totalen →	Totaal Ouderdossiers	*1.368*	3.601	4.250	4.502	4.251	4.501	1.838	24.311
	Gemiddeld p.w.	*80*	200	250	250	250	250	250	242

Prioritering

Het uitgangspunt van de prognose is dat bij het verstrekken van dossiers:

1. Nieuwe instroom van Ouderdossiers (bij verzoek ouder, bezwaar, CWS) direct wordt verwerkt om geen nieuwe achterstanden te laten ontstaan, mits dit niet ten koste gaat van het tijdig verstrekken van dossiers voor de hoorzitting in de bezwaarfase en het toelichtingsgesprek bij de CWS.
2. Parallel de resterende beschikbare capaciteit wordt ingezet om de werkvoorraad Ouderdossiers voor bezwaar en aansluitend voor CWS weg te werken. Bij de IB is de oude werkvoorraad reeds weggewerkt, daar is alleen nog sprake van nieuwe verzoeken.
3. UHT kan starten met de werkvoorraad persoonlijk dossier in de vorm van het Ouderdossier, als de werkvoorraad voor bezwaar en CWS is weggewerkt. Als er mogelijkheden zijn om eerder te starten dan pakt UHT dit ook eerder op. Overigens geldt voor een deel van de ouders die om hun persoonlijk dossier hebben gevraagd, dat zij hun Ouderdossier via bezwaar of CWS zullen ontvangen. Ook hebben inmiddels ~700 ouders die het persoonlijk dossier hebben opgevraagd, al een bezwaar en/of CWS-dossier ontvangen. UHT neemt vooraf contact op met deze ouders of gemachtigden om na te gaan of zij behoefte hebben aan meer gegevens.

VPD?

Randvoorwaarden en aannames bij de prognose

De prognose van de verstrekking van Ouderdossiers zijn daarnaast gebaseerd op een aantal randvoorwaarden en aannames, namelijk:

1. De verwachte aantallen nieuwe instroom zijn gebaseerd op de aantallen zoals opgenomen in de Businesscase IB en het Uitvoeringsplan Bezwaar 2.0. UHT verwacht daarbij dat:
   - 25% van alle ouders met een IB een verzoek tot het verstrekken van een Ouderdossier indient;
   - 50% van de ouders die in bezwaar gaan of een CWS-verzoek indienen eerder al het Ouderdossier op verzoek hebben ontvangen
2. Het dossierteam eind april 2024 volledig operationeel is en blijft.
3. Dat er geen onvoorzienbare grote stijging van Ouderdossiers op verzoek, in bezwaar en bij CWS komt.
4. Dat de wekelijkse aantallen van het verstrekken van het betaal & verrekenoverzicht worden gehaald.

Financiële impact
In de meerjarig beschikbare apparaatskosten is voorzien in het kunnen verstrekken van dossiers. Er zijn naar aanleiding van de voorgestelde aanpassingen geen aanvullende middelen nodig.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.

Bijlage 1: Concept inhoudsopgave Ouderdossier

1. Verhaal IB

1. Verzoek herbeoordeling
2. Informatie- en beoordelingsformulier incl. beoordeling
3. Gespreksverslagen
4. Advies Commissie van Wijzen
5. Compensatieberekeningen
6. Brief vooraankondiging
7. Reactie vooraankondiging
8. Brief definitieve compensatiebeschikking
9. Eventuele andere relevante brieven, beschikkingen en stukken
10. SAS Rapport
11. Betaal & Verrekenoverzichten (optioneel)

2. UHT brieven

12. Overige UHT brieven

3. Toeslagjaar (op volgorde van jaar)

13. Specificaties en beschikkingen
14. Brieven / bestanden / bewijsstukken
15. KOI gegevens
16. TVS Tijdlijn lasten KOT
17. Klachten
18. Beschikkingsoverzichten 2005 en 2006

4. Algemene informatie

19. OGS
20. FSV (in onderzoek)
21. TVS Afgehandelde zaken
22. TVS Afwijkende behandeling
23. TVS Insluitlijst late voorschotten
24. TVS Raadplegen toezichtlijst
25. TVS Raadplegen sancties
26. TVS Uitsluiting formeel beschikken
27. CAF - Bevindingen
28. CAF - Groepsgewijze onderzoeken
29. BVR Overzicht gezinssamenstelling
30. FLG Inkomensgegevens ouder
31. Andere vermeldingen naast FSV (in onderzoek)

uitles

5. Beroep + Fraude

32. Beroependossier
33. Individueel Fraudedossier
34. Toezicht

6. Bezwaar

- Aanvullende stukken bezwaar (optioneel)

7. CWS

- Aanvullende stukken CWS (optioneel)

NB. Stukken worden toegevoegd als dit van toepassing is op de ouder, anders niet. Bv. Ouder maakt geen onderdeel uit van CAF, dan zal "27. CAF – Bevindingen" voor de ouder geen documenten bevatten in het Ouderdossier, omdat die er niet zijn.

5.1.2e

Ministerie van Financiën

TER INFORMATIE
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

DG Toeslagen
Uitvoeringsorganisatie
Herstel Toeslagen

Inlichtingen
5.1.2e

Direct contact
5.1.2e

Auteur
5.1.2e

nota

Stand van zaken dubbele aanvragers

Datum
18 december 2023

Notanummer
2023-0000285173

Bijlagen
geen

Aanleiding

De behandeling van dubbele aanvragers kan niet in alle gevallen binnen de bestaande systemen gedaan kan worden. Wij informeren u daarom over de stand van zaken en het vervolg, waaronder de stappen die de komende tijd worden gezet om deze groep gedupeerde ouders zo goed en zo snel mogelijk te helpen.

Kernpunten

- De uitvoering van de regeling voor dubbele aanvragers is complex, doordat de compensatietool niet is gemaakt voor de situatie waarbij iemand na de integrale beoordeling minder dan €30.000 ontvangt en op grond daarvan ook de overige regelingen worden opgestart, zoals aanpak voor publieke en private schulden, de kindregeling of de ex-partnerregeling.
- Voor de reeds bekende groep dubbele aanvragers is de afgelopen tijd gewerkt met een handmatig bij proces. Bij ongeveer de helft van de al beschikte populatie dubbele aanvragers (215 van 479) komt het definitieve compensatiebedrag onder €30.000 uit. Bij deze groep wordt nu handmatig de compensatietool gemanipuleerd en worden de overige regelingen geactiveerd. Deze werkwijze is arbeidsintensief, foutgevoelig en de handmatige berekening is lastig te herleiden, wat het juridisch kwetsbaar maakt.
- Om voor deze ouders een goed werkend en zorgvuldig proces in te richten start UHT met 25 dossiers om te onderzoeken wat mogelijk is aan korte en lange termijn IV-oplossingen die passen binnen het IV-portfolio en de al aangekondigde aanpassingen aan de compensatietool. Primair wordt bezien of het handmatige proces in de tussentijd (tot de oplevering van de herbouwde compensatietool) betrouwbaarder en efficiënter kan worden ingericht om deze ouders zo snel mogelijk te helpen.
- Totdat een werkbaar proces is ingericht wordt de uitvoering van 100 bij haar bekende dubbele aanvragers met een compensatiebedrag onder €30.000 gepauzeerd. Dit geldt niet voor ouders in schrijnende, urgente situaties of beroepen niet tijdig beslissen (BNTB), zij worden wel geholpen met het handmatige proces
- Over de uitkomsten wordt u in maart 2024 geïnformeerd en worden eventuele aanvullende maatregelen ter besluitvorming aan u voorgelegd.
- UHT verwacht dat de totale doelgroep in totaal zal bestaan uit ongeveer 3.600 ouders (inclusief de al beschikte 479 ouders).

Toelichting

Regeling dubbele aanvragers

De regeling voor dubbele aanvragers uit de Wht is bedoeld voor het geval dat beide ouders/toeslagpartners in het verleden de aanvraag voor KOT hebben gedaan en allebei gedupeerd zijn. De ene partner is echter al €30.000 compensatie toegekend op het moment dat de tweede aanvrager zich meldt. In dat geval regelt de Wht dat deze aanvrager €10.000 forfaitair aan compensatie ontvangt en of meer indien dat blijkt uit de integrale beoordeling. Dit bedrag kan boven of onder €30.000 uitkomen.

Compensatietool

De compensatietool is van oorsprong gebouwd om een paar duizend aanvragers te compenseren, maar wordt inmiddels toegepast voor meer dan 60.000 ouders. Dubbele aanvragers kunnen niet goed worden opgenomen in de compensatietool, omdat deze niet goed kan omgaan met compensatie bedragen onder de €30.000 en zonder de toekenning van het bedrag ook niet de vervolgregelingen in gang kunnen worden gezet.

In 2024 wordt de tool herbouwd naar een toekomstbestendig platform. Dit is ook nodig om de groep dubbele aanvragers goed te kunnen helpen. Deze aanpassingen zullen waarschijnlijk niet eerder dan in Q1 2025 gereed zijn. Het is de verwachting dat in januari 2024 wel geregeld kan worden dat automatisch de schuldenregeling en de aanvullende regelingen opgestart of 'getriggerd' kunnen worden.

Herinrichten proces met kleine groep

Doordat aanpassing van de compensatietool op korte termijn voor deze groep niet mogelijk is, is het nodig het handmatige proces te bestendigen en betrouwbaarder te maken. UHT start daarom met een kleine groep met als doel:

1. onderzoeken of de mitigerende maatregelen het gewenste effect hebben op foutgevoeligheid en datavervuiling.
2. beter zicht krijgen op de totale doelgroep dubbele aanvragers;
3. onderzoeken welke mogelijk aanvullende werkzaamheden nodig zijn voor de 215 beschikte dubbele aanvragers met een compensatiebedrag onder €30.000;
4. onderzoeken welke mogelijke andere (onorthodoxe) maatregelen ingezet kunnen worden om de afhandeling van de dubbele aanvragers te versnellen.

Omvang populatie dubbele aanvragers

Het vaststellen wat de exacte omvang van de doelgroep dubbele aanvragers is, is lastig. Vaak blijkt pas na de integrale beoordeling (van beide ouders) dat sprake is van de situatie van een dubbele aanvraag. Naar aanleiding van de eerste toets wordt vaak al wel duidelijk dat aan één of meerdere criteria van een dubbele aanvraag wordt voldaan.[1] Deze ouders kunnen daardoor potentiële dubbele aanvragers zijn. De maximale omvang van deze potentiële groep wordt ingeschat

[1] Criteria voor vaststelling dubbele aanvrager zijn: 1. Ouder heeft een toeslagpartner in een bepaalde toeslagenperiode, 2. Ouder en toeslagpartner zijn beiden aangemeld bij UHT, 3. Ouder en toeslagpartner zijn beiden aanvrager van KOT, 4.Ouder en toeslagpartners zijn beiden gedupeerd bevonden, 5. Minimaal één van beide is gedupeerd in de periode van partnerschap (toeslagperiode).

op 3.608[2] (dat is inclusief de 479 al beoordeelde ouders). Dit zijn ouders die zich hebben aangemeld bij UHT.

Politiek-bestuurlijke context
De dubbele aanvragers zijn benoemd in de 11e VGR met daarbij vermeld dat in de Wht een regeling voor hen getroffen zou worden. In de Memorie van Toelichting bij het aanvullend wetsvoorstel is benoemd dat dubbele aanvragers niet (ook) in aanmerking komen voor de ex-toeslagpartnerregeling.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.

[2] Disclaimer: Bovenstaande is exclusief mogelijke dubbele aanvragers in de groep ouders die in de eerste toets niet gedupeerd zijn bevonden maar na integrale beoordeling toch gedupeerd bleken te zijn. Hoeveel hiervan een dubbele aanvrager zijn is niet bekend.

Ministerie van Financiën

5.1.2e

5.1.2e

TER INFORMATIE
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

Inlichtingen
mw. 5.1.2e
M 5.1.2e
5.1.2e @toeslagen.nl

Auteur
5.1.2e

nota

Toelichting ouderdossier

Datum
18 december 2023

Notanummer
2023-0000286136

Bijlagen
1. Informatie verstrekken dossiers

Aanleiding

Bij de bespreking van de nota Planning ouderdossier en toekomst persoonlijk dossier (2023-0000271574) d.d. 11 december 2023 heeft u verzocht om extra toelichting op een aantal onderdelen. U wordt in deze nota verder geïnformeerd.

Kern

Graag informeren we u over de volgende punten:

1. In welke fase ontvangt ouder het dossier en hoe voorkomen we bezwaren?
2. Wanneer kan UHT starten met het ouderdossier als vervanging van het persoonlijk dossier en communicatie hierover naar de Kamer en ouders?
3. Het toevoegen van FSV-informatie aan het dossier.

Toelichting

1. In welke fase ontvangt ouder het dossier en hoe voorkomen we bezwaren?

- Eerste prioriteit van UHT wordt het op verzoek verstrekken van het ouderdossier aan de ouder in de IB-fase. Tot nu toe kon dat niet vanwege beperkte lakcapaciteit en prioriteit bij bezwaardossiers. De ouder krijgt standaard het feitenoverzicht en het informatie & beoordelingsformulier (zie bijlage 1). Dat gebeurt nu al. Aan de ouder wordt bij de vooraankondiging gevraagd of deze informatie voldoende is. Geeft de ouder aan behoefte te hebben aan specifieke stukken of het dossier, dan verstrekt UHT dit aan de ouder. UHT verwacht dat circa 25% van de ouders hier gebruik van gaat maken. Door hier prioriteit aan te geven, wordt voorkomen dat ouders in bezwaar gaan omdat ze hun dossier niet hebben ontvangen. Voor 2024 verwacht UHT 9.000 dossiers te lakken.
- Tweede prioriteit van UHT is het standaard verstrekken van het ouderdossier bij bezwaar en CWS. Iedere ouder ontvangt ruim voor behandeling het dossier, zodat er voldoende tijd is om de hoorzitting of het CWS-gesprek te kunnen voorbereiden. Waar mogelijk wordt vooruit gewerkt (gebeurt nu al). Ook aanvullende stukken krijgen voorrang.
- Derde prioriteit is het verstrekken van het ouderdossier ter vervanging van het persoonlijk dossier, als u hiertoe besluit (veel ouders wachten nu al jaren op hun dossier, maar is geen capaciteit voor). Capaciteit is er straks wel door meer lakcapaciteit en door meer compact dossier.

2. **Start ouderdossier (persoonlijk dossier) en communicatie hierover**
   - Voorgesteld wordt om in de 16e VGR de Kamer te informeren over het voornemen om het persoonlijk dossier te vervangen door het ouderdossier.
   - Omdat ouders die om hun persoonlijk dossier hebben verzocht al heel lang wachten op hun dossier, wil UHT zo snel mogelijk een begin maken met het verstrekken van ouderdossiers aan deze groep. Dit kan naar verwachting vanaf mei 2024. Er wordt voorzichtig mee gestart, zodat het niet ten koste gaat van de andere prioriteiten: het verstrekken van dossiers tijdens IB, bezwaar en CWS. Op dit moment verwacht UHT de werkvoorraad van alle dossiers begin 2026 weggewerkt te hebben.
   - Uiterlijk in februari 2024 levert UHT een herziene planning op waarin de laatste inzichten van het dossierproject zijn meegenomen.
   - Communicatie richting ouders vindt plaats via de website en telefonisch. Ouders die in de wachtrij staan voor het persoonlijk dossier worden gebeld door UHT om hen te vragen of ze nog steeds behoefte hebben aan een dossier. Zij worden in dit gesprek geïnformeerd over het ouderdossier dat zij in dat geval ontvangen. Binnen enkele weken na het telefoongesprek ontvangt de ouder het ouderdossier.

3. **Het toevoegen van FSV informatie aan het dossier**
   - Voor het toevoegen van informatie over de FSV-registratie van de ouder aan het dossier wordt momenteel afstemming gezocht met het programma Buitengewone Zaken Blauw (BZB) binnen de Belastingdienst. U wordt nader geïnformeerd over de uitkomst.

Wanneer?

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.

5.1.2e

20-12-2023
m.b.t. VPD vraag aanbod
ouderdossier → verdere communicatie

Bijlage 1: Informatie verstrekken dossiers

Wanneer krijgt ouder het ouderdossier
Ouders ontvangen in bezwaar en CWS standaard het ouderdossier. Voor andere fasen geldt dat de ouder dit kan opvragen. UHT verstrekt het Ouderdossier dan met de tot dan toe beschikbare informatie. Tijdens de IB ontvangen ouders standaard het feitenoverzicht en het Informatie- & Beoordelingsformulier (I&B-formulier). Als zij behoefte hebben aan hun dossier, kunnen zij het dossier opvragen bij de PZB'er. Ouders bepalen daarmee zelf óf en wanneer zij het dossier willen.

Fase	Feitenoverzicht	I&B-formulier	Ouderdossier
In de wacht voor IB			Op verzoek
Integrale beoordeling	x	x	Op verzoek
Bezwaar	x	x	Standaard
CWS	x	x	Standaard
Overige schaderoutes	x	x	Op verzoek
Afgemeld	(indien IB gehad)	(indien IB gehad)	Op verzoek

Informatie tijdens de IB
Sinds dit najaar neemt UHT de ouder tijdens de integrale beoordeling beter mee in de behandeling en beoordeling van het herstelverzoek. Dit kan helpen om de beslissing beter te begrijpen, waarmee bezwaren kunnen worden voorkomen. Als de ouder naast de standaard informatie in de IB behoefte heeft aan andere specifieke stukken of het dossier, dan verstrekt UHT dit aan de ouder. Ook dit draagt bij aan het voorkomen van bezwaren. Het informatieproces tijdens IB ziet er als volgt uit:

- *Het kennismakingsgesprek*
  Tijdens het kennismakingsgesprek wordt het proces met de ouder besproken en ook afgestemd hoe de ouder geïnformeerd wordt.

- *Na het kennismakinggesprek*
  Na het kennismakingsgesprek met de PZB'er, krijgt de ouder een feitenoverzicht. Hier staat informatie in die UHT uit de systemen heeft gehaald, zoals de aanvragen en wijzigingen voor kinderopvangtoeslag. Het feitenoverzicht is bedoeld om de ouder beter inzicht te geven in wat er is gebeurd en samen met de ouder de feiten op een rij te krijgen.

- *Bij de vooraankondiging*
  Tijdens de integrale beoordeling wordt het verhaal van de ouder opgenomen in het I&B formulier. Ook wordt aanvullende informatie en de beoordeling van het herstelverzoek opgenomen in het formulier. De ouder ontvangt bij de vooraankondiging ook het I&B-formulier en kan hier op reageren als er zaken niet goed zijn weergegeven.

- *Bij de definitieve beschikking*
  Na het verwerken van de reactie op de vooraankondiging wordt de definitieve beschikking opgesteld. Hier wordt ook het definitieve I&B-formulier, met evt. aanpassingen van de ouder, aan toegevoegd.

Geprint met Digidoc 2 op 19-12-2023, 12:33

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp:	DGT 286136 N Toelichting ouderdossier
Nummer:	2023-0000028926
Algemeen taakverzoek:	Deze nota betreft een toelichting op de nota planning ouderdossier en toekomst persoonlijk dossier

Document: DGT 286136 N Toelichting ouderdossier (2023-0000286136)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
5.1.2e	19-12-2023, 12:11	DG TSL Paraferen
(SRB)	19-12-2023, 11:25	DG TSL/SR&B Paraferen

Laatste wijziging: 5.1.2e (BOA/Advies) op 19-12-2023, 12:24

5.1.2e 07-03 2024

Ministerie van Financiën

TER INFORMATIE
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie UHT

Inlichtingen
mw. 5.1.2e
M 5.1.2e
5.1.2e @toeslagen.nl

Direct contact
5.1.2e
M 5.1.2e

Auteur
mw. 5.1.2e

nota

Nota communicatie ouderdossier alternatief VPD

Datum
4 maart 2024

Notanummer
2024-0000198191

Bijlagen
1.

Aanleiding

Bij de bespreking van de nota toelichting ouderdossier (2023-0000271574) d.d. 19 december 2023 heeft u aangegeven geïnformeerd te willen worden over de communicatie rond het ouderdossier als alternatief voor het persoonlijk dossier. Ook is in die nota aangegeven dat u in februari 2024 een herziene planning voor de verstrekking van dossiers ontvangt.

Kernpunten

- Aan ouders die om hun persoonlijk dossier hebben verzocht zal, als het proces daar klaar voor is worden gevraagd of zij op korte termijn beter geholpen zijn met het ouderdossier. De verwachting is dat voor ouders hiermee in de belangrijkste informatiebehoefte kan worden voorzien omdat het ouderdossier inzicht biedt in wat er mogelijk is misgegaan met Toeslagen.
- Indien een ouder alsnog een compleet persoonlijk dossier wenst, dan moet wel rekening worden gehouden met een zeer lange wachttijd van mogelijk meerdere jaren, omdat het samenstellen en lakken van een persoonlijk dossier veel tijd kost en voor nu prioriteit wordt gegeven aan het verstrekken van zoveel mogelijk ouderdossiers.
- Communicatie richting ouders vindt telefonisch plaats en via de website. Ouders die in de wachtrij staan voor het persoonlijk dossier worden gebeld door UHT met de vraag of ze nog behoefte hebben aan een dossier. Zij worden in dit gesprek geïnformeerd over het ouderdossier dat zij in dat geval kunnen ontvangen. Binnen een nader te bepalen termijn na het telefoongesprek ontvangt de ouder vervolgens het ouderdossier.
- UHT heeft meer tijd nodig voor het opstellen van een herziene planning voor de verstrekking van ouderdossiers. In april 2024 verwacht UHT deze aan u op te leveren en u ook verder te informeren over de start van de actieve communicatie.

Toelichting

Planning

UHT streeft ernaar om 9000 dossiers in 2024 te verstrekken. UHT gaat gefaseerd over naar het ouderdossier, zodat ouderdossiers structureel geleverd kunnen worden, volgens een steeds voorspelbaarder en efficiënter proces. Eind december zijn de eerste ouderdossiers verstrekt en vanaf februari 2024 worden nieuwe dossierverzoeken als ouderdossier opgemaakt. Reeds samengestelde dossiers

worden afgebouwd. U bent hier reeds over geïnformeerd bij de voorbereiding van het bestuurlijk overleg met de NOvA en RvR d.d. 25 januari 2024 (bijlage 1). Op dit moment wordt gewerkt aan de inrichting van het proces en de organisatie. Op basis hiervan zal een noodzakelijke verdeling van capaciteit over de werkstromen 1) op verzoek in de IB, 2) bezwaar, 3) CWS en 4) het persoonlijk dossier worden bepaald, waarbij ook rekening zal worden gehouden met versnellingsmaatregelen bij bezwaar en CWS en de daarvoor benodigde dossiers. De effecten hiervan op de werkvoorraadontwikkeling worden komende periode in kaart gebracht en in april 2024 met u gedeeld.

Processen op orde voor start communicatie
Voordat UHT gaat communiceren naar ouders die een persoonlijk dossier hebben opgevraagd is het eerst noodzakelijk dat alle processen op orde zijn en dat het helder is hoeveel capaciteit er beschikbaar is voor het samenstellen, lakken en verstrekken van ouderdossiers aan deze specifieke doelgroep. Daarnaast moet ook duidelijk zijn hoe lang we er over doen om een ouderdossier te leveren. We gaan niet communiceren voordat we zeker weten dat we onze belofte waar kunnen maken. Dit betekent concreet dat we geen actieve externe communicatie doen naar deze doelgroep voordat het proces en organisatie volledig operationeel is en we scherpte op de planning hebben.

Op basis van capaciteit wordt contact opgenomen met ouders / gemachtigden
Als de processen en organisatie gereed is om ouderdossiers te kunnen verstrekken aan ouders die op dit moment een persoonlijk dossier hebben gevraagd worden deze ouders persoonlijk benaderd door medewerkers van UHT. Op basis van de beschikbare capaciteit binnen de (nieuwe) afdeling dossiers neemt een medewerker contact op met een ouder / gemachtigde die op de lijst staat met een aanvraag voor het persoonlijk dossier. Dit betekent bijvoorbeeld: als er binnen de afdeling capaciteit is voor het maken van 10 ouderdossiers dan worden er dus 10 ouders gebeld.

Kernboodschap aan de ouder: uitleggen van de opties
In het persoonlijk contact wordt op basis van een vooraf afgestemd belscript een gesprek gevoerd met de ouder / gemachtigde. Onderdeel van het gesprek is o.a.:

- **Check of de ouder nog steeds een dossier wil ontvangen.** Door de lange wachttijd kan het zo zijn dat de ouder inmiddels al een herstel, bezwaar en/of CWS dossier heeft ontvangen. Dus één van de eerste vragen zal zijn of de ouder nog steeds behoefte heeft aan zijn dossier.
    - Als een ouder aangeeft behoefte te hebben aan specifieke stukken dan wordt uitgevraagd welke stukken dit zijn.

- **Uitleg dat er nu een ouderdossier beschikbaar is en wat dat is.** Als de ouder / gemachtigde nog steeds behoefte heeft aan een dossier dan wordt uitgelegd dat er nu een nieuw ouderdossier beschikbaar is. In dit gesprek wordt duidelijk uitgelegd wat het verschil is tussen het ouderdossier en het persoonlijk dossier, dat we het ouderdossier hebben afgestemd met ouders en advocaten en dat we daarom denken dat het ouderdossier beter voldoet aan de behoefte van de ouder. Daarnaast kan het ook op een korter termijn geleverd worden.

- **Uitleg dat een ouder kan kiezen voor een persoonlijk dossier of deze aanvraag kan omzetten in een ouderdossier.**
  - Uitleg dat de ouder nog steeds kan kiezen voor een persoonlijk dossier maar dat de wachttijd daarvan meerdere jaren zal zijn.
  - Uitleg dat er ook gekozen kan worden voor een ouderdossier in plaats van het persoonlijk dossier en dat de ouder in dat geval binnen een nader te bepalen termijn zijn/haar dossier ontvangt.

- **Als het voor de ouder helder is wat het verschil is tussen het ouderdossier en het persoonlijk dossier kan de ouder/gemachtigde zijn keuze maken.**
  1. Geen behoefte meer aan een dossier, aanvraag wordt afgesloten.
  2. Geen behoefte meer aan een dossier, wel aan specifieke stukken, na levering wordt aanvraag afgesloten.
  3. Aanvraag voor persoonlijk dossier blijft staan en wordt op de lijst gezet voor persoonlijk dossier.
  4. De aanvraag voor het persoonlijk dossier wordt omgezet naar een aanvraag van een ouderdossier.

Definitieve kernboodschappen op basis van definitieve situatie
De exacte boodschappen worden uitgewerkt als alle feiten helder zijn en alle processen zijn ingericht. Ook worden deze afgestemd met alle relevante partijen. De kernboodschappen worden daarna op maat gemaakt per communicatiemiddel:

- Belscripts en dialoogondersteuning voor medewerkers die contact gaan opnemen met de ouder / gemachtigde;
- Q&A en factsheet voor ouders / gemachtigden over opties en ouderdossier;
- Q&A en aanpassen werkinstructies voor medewerkers met oudercontact;
- Tekst voor op de website;
- Informatie voor stakeholders.

Gericht benaderen van ouders
UHT gaat gericht communiceren naar ouders over de mogelijkheid om het persoonlijk dossier te wijzigen in het ouderdossier. Door beperkte capaciteit kunnen we maar een beperkt aantal ouders per keer helpen binnen deze doelgroep. Om te voorkomen dat er een grote toestroom komt, benaderen we steeds een kleine groep ouders. Zoveel als we ook binnen een nader te bepalen, redelijke termijn een dossier kunnen leveren. Hoeveel dat er zijn per week / maand en vanaf wanneer we kunnen starten met de communicatie en daarna het samenstellen, lakken en verstrekken van ouderdossiers aan deze doelgroep verwacht UHT in april 2024 duidelijk te hebben.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.

Bijlage 1. Factsheet dossiers Bestuurlijk overleg NOvA/RvR 25-01-2024

- UHT gaat gefaseerd over naar het ouderdossier en is uiterlijk 1 april klaar om structureel te leveren volgens een steeds voorspelbaarder en efficiënter proces van dossierverstrekking
- De breed afgestemde inhoud van dit ouderdossier is sinds 15 september bekend in de wereld buiten UHT
- Fasering
  1. Fase 1 - tot 31 december 2023 (gerealiseerd)
     - 3 ouderdossiers opgeleverd aan 2 advocatenkantoren – feedback positief
  2. Fase 2 - tot 1 februari 2024
     - Gebruikt om medewerkers op te leiden, werkinstructies aan te passen
     - Per 1 feb maken KOT/Herstel en BBI/Bezwaar en Werkelijke Schade bij nieuwe dossierverzoeken alleen nog maar ouderdossier
  3. Fase 3 - tot 1 april 2024
     - Oude werkstromen produceren het ouderdossier. Is nog decentraal georganiseerd, maar gebruiken wel de centraal verzamelde capaciteit. Om dat op te lossen worden een centraal team en centrale sturing ingericht.
     - Per 1 april: eén integraal werkend dossierteam maakt alleen nog maar het ouderdossier. Dat zal dan ook extern gecommuniceerd worden.
- In de tussenliggende perioden werkt UHT aan het 'productie klaar' maken van organisatie en proces, het opleiden en instrueren van medewerkers om ouderdossiers samen te stellen en te verstrekken én het wegwerken van oude voorraden
- In de periode februari/maart test UHT het productieproces, door afgebakend te oefenen en warm te draaien met het produceren van het ouderdossier. UHT doet dit concreet door middel van een lokale, gecontroleerde pilot met minimaal 50 dossiers. Communicatie alleen lokaal en gekoppeld aan de pilot.

Vragen

- Zijn op 1 april alle reeds bestaande ouderverzoeken om dossiers, van alle fases (IB, bezwaar, werkelijke schade) weggewerkt? En zo niet, wat is de planning wel?
  Er is in de nieuwe werkwijze geen ruimte om een werkvoorraad van duizenden dossiers weg te werken én tegelijkertijd ouderdossiers op verzoek vanuit een 'procestrigger' te verwerken. Het gelijktijdig van activeren van stroom ouderdossier op verzoek in IB-proces én wegwerken oude voorraden zorgt voor een piekbelasting in de opstartfase van team Ouderdossier. Dit maakt het op tijd leveren van dossiers in het IB-proces niet mogelijk.

- Jullie schrijven dat er op 1 april één integraal werkend dossierteam is dat alleen nog maar het ouderdossier maakt. Hoe lang duurt het, vanaf dat moment, dat mensen daadwerkelijk hun dossier krijgen?
  Hier is nu nog onvoldoende zicht op, maar zal richting 1 april helder worden. De hierboven genoemde pilot bv is mede bedoeld om hier meer duidelijkheid over te krijgen.

- Kunnen alle 30.000 mensen die in de wacht staan, nu alvast het dossier krijgen of per wanneer is dit geregeld?
  Dat lukt niet. Vanaf 1 april alleen op basis van verzoek ouder en of gemachtigde en op verzoek PZB'er als tijdens de IB ouder en PZB'er niet tot overeenstemming komen. En er loopt een onderzoek om verder te automatiseren, op basis waarvan in de toekomst op grote schaal dossiers kunnen worden samengesteld.

5.1.2e

Ministerie van Financiën

TER INFORMATIE
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie UHT

Inlichtingen
5.1.2e
M 5.1.2e
5.1.2e @toeslagen.nl

Auteur
5.1.2e

nota

Nota Stand van zaken Dubbele aanvragers voorjaar 2024

Datum
6 mei 2024

Notanummer
2024-0000275005

Bijlagen
geen

Aanleiding

Dubbele aanvragers zijn individueel gedupeerd en hebben beiden recht op beoordeling en compensatie. De Catshuisregeling geldt echter per huishouden. Bij individueel recht op compensatie boven de € 30.000 volstaan de bestaande systemen. Bij recht op compensatie onder de € 30.000 volstaat de compensatietool niet en zijn voor uitbetaling en het activeren van o.a. de schuldenregeling handmatige acties vereist. Deze nota gaat over oplossingen voor deze laatstgenoemde groep van ca. 500 gevallen waarvan de uitvoering niet geautomatiseerd kan. Geïdentificeerde ouders in deze situatie staan op dit moment on hold, tenzij sprake is van BNTB of urgente situaties.

In december 2023 heeft u de laatste stand van zaken van het project rondom de dubbele aanvragers ontvangen. Hierin stond dat er werd gezocht naar korte- en lange termijn IV-oplossingen en een uitvoerbaar handmatig proces, aan de hand van een proef met 25 dossiers. In deze nota wordt u geïnformeerd over de voorbereidingen en start van de proef en wordt de actuele stand van zaken van de projectwerkzaamheden geschetst.

Kernpunten

- De behandeling van dubbele aanvragers loopt. Voor een groep ouders waarvan de uitvoering complex is omdat dat niet geautomatiseerd kan, loopt er een proef. Als de proef slaagt wordt de uitvoering op die manier doorgezet voor zowel de ouders die on hold staan als de instroom.
- De potentiële totale doelgroep is ca. 3.600, maar op basis van ervaringscijfers tot nu toe wordt geschat dat het er 800 tot maximaal 1.000 zijn. Daarvan zijn er maximaal 500 complex omdat de compensatie lager dan € 30.000 is en er in de huidige situatie nog handmatige acties vereist zijn op het moment dat zij aan de beurt zijn voor behandeling.
- De afgelopen tijd is UHT bezig geweest met de voorbereiding en de start van de pilot met 25 dossiers van dubbele aanvragers; 20 reeds geïdentificeerde dubbele aanvragers en 5 nog te identificeren dubbele aanvragers.
- Door een aangepast proces is het nu mogelijk de schuldenregeling te activeren voor dubbele aanvragers met een compensatiebedrag onder de € 30.000.
- De behandeling van de instroom van dubbele aanvragers (ook na de pilot) vindt plaats bij de reguliere behandelteams en loopt gelijk met de

instroom en afronding van reguliere integrale beoordelingen. Voor ondersteuning in complexe gevallen is een bestaand gespecialiseerd team aangewezen.
- In uitzonderlijke gevallen wordt, bijvoorbeeld via de dossiertafel, op individuele basis ruimte gepakt in de beoordeling van dubbele aanvragers.

Toelichting

Potentiële IV-oplossingen

- Het is niet gelukt om een nettere oplossing te vinden voor geforceerde betaling voor dubbele aanvragers met een bedrag onder de € 30.000. Uitbetalen kan nog steeds wel, maar enkel door handmatige correctie aan te brengen aan gegevens in de systemen en met het bijhouden een aparte administratie. Dit zorgt voor een groter risico op onzuivere rapportage omdat er "onjuiste" informatie wordt toegevoegd.
- Als korte termijn IV-oplossing is verkend of de compensatietool versneld kon worden aangepast. Dat is niet realistisch gebleken vanwege de freeze in het kader van de migratie van de compensatietool naar het Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS).
- Als lange termijn IV-oplossing wordt correcte administratie en verwerking van dubbele aanvragers toegepast in de migratie van de compensatietool naar TVS.

Pilot met 25 dossiers

UHT is gestart met de pilot om ervaring op te doen met het handmatige proces. 17 van de 20 dossiers van reeds geïdentificeerde aanvragers zijn afgerond. Er zijn er vier doelen opgesteld, hieronder volgt het beeld per doel.

1. Oplossing voor foutgevoeligheid en datavervuiling bij betalingen
   - Hier is geen oplossing voor gevonden voorafgaand aan de pilot. Bij de migratie van de compensatietool naar TVS wordt het wel mogelijk de data correct en volledig over te zetten.

2. Zicht krijgen op de totale doelgroep dubbele aanvragers
   - De totale potentiële populatie is ca. 3.600. Die bestaat uit aangemelde (voormalige) toeslagpartners waarbij beide partners op enig moment aanvrager van de KOT zijn geweest. Pas na de IB kan worden bepaald welke ouders in de relevante periode ook daadwerkelijk gedupeerde zijn, of zij een partner hebben die al als gedupeerde beoordeeld is en of een compensatie van lager dan € 30.000 is vastgesteld. Inschatting op basis van de aantallen tot nu toe is dat de complexe doelgroep maximaal ca. 500 ouders bevat.

3. In kaart brengen welke aanvullende werkzaamheden er nodig zijn voor de reeds beoordeelde dubbele aanvragers met een compensatie lager dan € 30.000
   - De workaround voor de schuldentrigger is ingericht en werkt. Dat betekent dat voor hen handmatig de schuldenregeling kan worden geactiveerd. Betaling kan plaatsvinden via de compensatietool, door gebruik te maken van handmatige correctie van gegevens.

Politiek/bestuurlijke context

Geen wijziging ten opzichte van de vorige nota:
De dubbele aanvragers zijn benoemd in de 11e VGR met daarbij vermeld dat in de Wht een regeling voor hen getroffen zou worden. In de Memorie van Toelichting bij het aanvullend wetsvoorstel is benoemd dat dubbele aanvragers niet (ook) in aanmerking komen voor de ex-toeslagpartnerregeling.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.

Ministerie van Financiën

5.1.2e

TER BESPREKING
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

TER INFORMATIE
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit, Belastingdienst en Douane

Directie UHT
Directie SR&B

Inlichtingen
5.1.2e
T 5.1.2e
5.1.2e @minfin.nl

nota

Opzet onderzoek ADR nieuwe data non-respons

Datum
10 januari 2025

Notanummer
2025-0000005544

Bijlagen
- ~~Conceptt~~ekst voor VGR
- Concept opdrachtbevestiging
- Eerdere nota

Aanleiding

Naar aanleiding van de bespreking met u (staatssecretaris H&T) op 20 december 2024 treft u bijgaand ter informatie het concept onderzoeksvoorstel van de ADR over de nieuwe data non-respons. U (staatssecretaris FB&D) ontvangt deze nota ter informatie omdat het ADR-onderzoek weliswaar ziet op de ontvangstadministratie bij Dienst Toeslagen maar deze wordt uitgevoerd door de Belastingdienst.

Ter bespreking

- Graag wisselen we met u hierover van gedachten.
- Voorstel is om de Tweede Kamer middels de volgende voortgangsrapportage of eventueel de aanbiedingsbrief daarop kort te informeren over dit onderzoek.

Kernpunten

- De centrale onderzoekvraag aan de ADR is:

Wat zijn de bevindingen van de ADR bij de waarborgen gericht op de juistheid en volledigheid van de ontvangstdatabase (met verzend- en ontvangstdata) en de waarborgen gericht op het voorkomen van het onbevoegd wijzigen van de ontvangstdatabase in de periode 1 januari 2007 tot en met 31 december 2019? De ADR onderzoekt hiermee het proces en de procesinrichting van de ontvangstdatabase en niet de inhoudelijke juistheid en volledigheid van deze database.

- De inhoudelijke juistheid en volledigheid van de database behoort niet tot het onderzoek. Hiermee wordt bedoeld dat de ADR geen onderzoek doet of de uitvraag destijds door Belastingdienst/Dienst Toeslagen inhoudelijk juist was. De ADR onderzoekt alleen of de waarborgen voor betrouwbare administratie van wat verstuurd en ontvangen aanwezig zijn, maar niet wat de inhoud daarvan is.
- De ADR neemt in het rapport geen samenvattende conclusie of eindoordeel op maar wel een samenvatting van de bevindingen. Dit onderzoek verschaft daarmee geen zekerheid in de vorm van een oordeel of conclusie, omdat het een onderzoeksopdracht betreft en geen controle-, beoordelings- of andere veel uitbreidere assuranceopdracht.
- Indien de administratie betrouwbaar wordt geacht dient bij de integrale beoordeling bekeken te worden in hoeverre dit kan worden meegewogen. Hiervoor dient dan een nieuwe werkinstructie gemaakt te worden. De inzet hierbij is dat conform ook

de politieke toezeggingen hierover de al verstrekte compensatie aan gedupeerde ouders hier geen effect van zullen ondervinden.
- Conform besproken is deze onderzoekopzet met de Belastingdienst afgestemd.
- De ADR heeft aangegeven dat de verwachting is dat het onderzoek afhankelijk van een snelle start binnen vier weken gereed kan komen.
- Wij stellen voor om de Tweede Kamer zo snel mogelijk van dit onderzoek op de hoogte te stellen. Hiervoor zou de volgende voortgangsrapportage (in februari/maart) geschikt zijn. In de bijlage treft u een concepttekst.

Politiek/bestuurlijke context
Over non-respons is rondom de opzet grove schuld (OGS) discussie in 2020-2022 enige aandacht geweest. OGS werd voorheen voornamelijk gesteld als er non-respons was. Tevens werd er melding van gemaakt in de werkinstructies van UHT die ook met de Tweede Kamer zijn gedeeld naar aanleiding van Kamervragen van de leden Leijten en Alkaya. Daarna is er in brieven en voortgangsrapportages niet meer op teruggekomen.

Communicatie
In overleg met communicatie wordt een woordvoeringslijn opgesteld.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.

gevolg OGS : géén schuldregeling.

Bijlage Concepttekst non-respons

"Bij de integrale beoordeling van gedupeerde ouders staat hun verhaal centraal bij de vastlegging van wat hen aangedaan is ten behoeve van het vaststellen van de schade. Indien er twijfel bestaat over delen van hun verhaal en dit niet kan worden weerlegd uit de dossiers of systemen is in die situaties het verhaal van de ouder altijd leidend. Deze werkwijze is vastgelegd in werkinstructies die indertijd ook met uw Kamer zijn gedeeld[1] en waarover destijds Kamervragen[2] zijn gesteld. Een in de praktijk belangrijk aspect is het mogelijke niet reageren (non-respons) door toeslaggerechtigden op vaak geautomatiseerde uitvragen om nadere informatie voor de vaststelling van het recht op de kinderopvangtoeslag. Tot op heden is er bij de integrale beoordeling vanuit gegaan dat er geen gegevens voorhanden zijn die onomstotelijk kunnen aantonen dat er uitvragen gedaan zijn en of en zo ja wat de reactie van toeslaggerechtigden daarop was. Inmiddels is in de zomer van 2024 gebleken dat er wel een verzendadministratie is waarin verzend- en ontvangstgegevens zijn opgenomen van massaal door Dienst Toeslagen (voorheen de Belastingdienst) gezonden brieven. Omdat niet eerder met deze gegevens bij de hersteloperatie rekening is gehouden dienen deze gevalideerd te worden. De Uitvoeringsorganisatie herstel toeslagen (UHT) heeft daarom de ADR gevraagd met spoed een onderzoek te doen om deze gegevens te valideren. Wanneer deze gereed is zal deze aan uw Kamer worden gezonden met een uitvoerings- en beleidsmatige appreciatie. De verwachting is dat dit nog in het eerste kwartaal van 2025 zal zijn. Hierbij kan verder benadrukt worden dat de mogelijke uitkomsten van dit onderzoek geen invloed zal hebben op al vastgestelde schade die uitgekeerd is aan gedupeerde ouders."

[1] Het Kader informatievergaring hersteloperatie kinderopvangtoeslag (KOT) is op 13 okt 2020 als bijlage bij antwoorden Kamervragen over derde VGR KOT aan de Kamer gezonden (Kamerstukken II, 2020/21, 31066, nr. 715.
[2] Zie hiervoor de op 8 december 2022 gezonden antwoorden op de Kamervragen Leijten en Alkaya over nieuwe werkinstructies over de compensatie O/GS en non-respons (Aanhangsel van de Handelingen 2022/23, nr. 973).

Ministerie van Financiën

5.1.2e

TER BESLISSING
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

Directie UHT
Directie SR&B

Inlichtingen
5.1.2e
T 5.1.2e
5.1.2e @minfin.nl

nota

Voorstel omgaan nieuwe data non-respons

Datum
20 februari 2025

Notanummer
2025-0000021832

Bijlage
1. Concept tekst non-respons
2. Memo okt 2024
3. Cijfers UHT en non-respons

Aanleiding

Naar aanleiding van de bespreking met u op 22 januari 2025 treft u de gevraagde nota met een juridische analyse over de nieuwe data non-respons.

Ter beslissing

1. Gaat u akkoord met het gebruik van de nieuw gevonden data non response?
2. Gaat u akkoord om na kennisname van bijgaande analyse, voordat u de nieuw gevonden data non-respons gaat gebruiken, een validatie van de nieuwe data te laten uitvoeren door de ADR?
3. Gaat u akkoord om de Tweede Kamer hiervan op de hoogte te stellen middels een volgende voortgangsrapportage conform tekstvoorstel in de bijlage?

Kernpunten

- Naast de juridische mogelijkheid om de nieuw gevonden data non-respons te gebruiken speelt de meer beleidsmatige vraag of het ook wenselijk is deze te gebruiken.
- Relevant is dat door het niet gebruiken van het databestand een deel van de hersteluitgaven mogelijk als onzekerheid in de rechtmatigheid worden beoordeeld. Voor de verantwoording over 2024 is dit risico een voldongen feit. Als het databestand wel gebruikt wordt, wordt dit risico voor 2025 en latere jaren beperkt.
- Alles afwegende adviseren wij u de juridische analyse af te ronden en daaraan parallel een onderzoek door de ADR te laten doen. Indien uit de juridische analyse en het ADR onderzoek geen belemmeringen voortvloeien adviseren wij u, met het oog op de budgettaire beheersing en het beperken van onrechtmatigheden, de data te gebruiken voor de resterende (15%) integrale beoordelingen en de eventuele aanvullende schade en overige compensatieregelingen die daarop volgen voor deze groep.
- Daarnaast onderzoeken wij nog in hoeverre het mogelijk en wenselijk is het databestand ook te gebruiken en zo ja in de mate waarin voor de aanvullende schade en overige compensatieregelingen bij de reeds verrichtte integrale beoordelingen. Hier spelen, naast de weging wat redelijk is, ook aanzienlijke juridische en uitvoeringsbelemmeringen. Gezien de eventuele impact op rechtmatigheid en budget willen we u na een nadere analyse hier over adviseren.

Toelichting

Non-respons

- Compensatie op basis van non-respons kan plaatsvinden als niet vaststaat dat voldoende is uitgevraagd bij een ouder en op basis van non-respons nihil is gesteld. De aanwezigheid van een betrouwbare verzend- en ontvangstadministratie is van belang om al dan niet over te gaan tot compensatie.
- Non-respons naar aanleiding van massaal verzonden uitvraagbrieven is in deze fase van de hersteloperatie een belangrijke reden voor compensatie. Dossiers waarin sprake is van evidente vooringenomenheid, bijvoorbeeld in het kader van en CAF-onderzoek, zijn veelal reeds beschikt.
- Op basis van artikel 3:2 Awb is UHT verplicht om bij de voorbereiding van een besluit over compensatie alle relevantie informatie te vergaren. Deze brieven zijn als informatiebron van belang om vast te kunnen stellen of Dienst Toeslagen destijds voldoende (zorgvuldige) uitvraag heeft gedaan voordat de KOT vanwege non-respons op nihil werd gesteld en er terugvorderingen volgden.
- Zonder de beschikbaarheid van deze brieven en zonder een zichtbare reactie van ouders in de systemen van Toeslagen wordt er in de integrale beoordeling in beginsel vanuit gegaan dat de KOT destijds zonder afdoende uitvraag is stopgezet en dat kwalificeert onder de Wet hersteloperatie Toeslagen als een vooringenomen handeling. Dit is ook meermaals door de Commissie van Wijzen, die tot taak heeft de beoordeling van Dienst Toeslagen te controleren, bevestigd.

? hardheid oude situatie

Het databestand

- Er is een databestand gevonden die meer informatie biedt over non-respons. Eerder is er van uit gegaan dat er geen (betrouwbare) verzend- en ontvangstadministratie op niveau van individuele ouders (BSN-niveau) beschikbaar was. Zoals ook in de eerdere nota's aangegeven lijkt deze database dit te weerleggen.
- In oktober van 2024 heeft een intern verkennend onderzoek (bijgevoegd als bijlage) naar deze data plaatsgevonden. In dit onderzoek is de voorlopige conclusie getrokken dat de gevonden verzend- en ontvangstadministratie en daarmee samenhangende procesinrichting professioneel is opgezet en gedocumenteerd.
- Vanwege het verkennende karakter van het interne onderzoek, de gevoeligheid van de hersteloperatie en de mogelijke impact van het gebruik van deze data op de uitkomst van een individuele beoordeling, wordt een onderzoek door een gezaghebbende externe partij (ADR) raadzaam geacht voordat tot gebruik van deze data kan worden overgegaan.
- De Belastingdienst heeft aangegeven dat dit proces geen gevolgen heeft voor hun processen. Ze hebben bovendien geen bezwaren tegen een onderzoek ook waar die door hun uitgevoerde processen betreft. Zij achten de processen en informatie betrouwbaar maar zien geen reden om dit onderzoek af te wijzen.
- Zowel Dienst Toeslagen als de Belastingdienst achten het systeem achter de verzend- en ontvangstdata, in ieder geval voor het recente verleden, betrouwbaar. Tegelijkertijd is een onderzoek in zekere zin een *no regret*. Eventuele onverwachte gebreken kunnen dan alsnog worden geïdentificeerd en geadresseerd.
- In het verkennend onderzoek worden voor wat betreft de gevonden verzendadministratie verschillende niveaus van betrouwbaarheid onderscheiden. Het niveau met de hoogste betrouwbaarheid heeft betrekking op de uitvraagbrieven

vanaf toeslagjaar 2013. Van deze brieven is het postarchief van CAP nog volledig beschikbaar. Deze brieven voldoen aan alle eisen die de jurisprudentie stelt ten aanzien van de aannemelijkheid van recent verzonden brieven.

- In de bijlage treft u enige cijfers rondom de UHT populatie (69.158) en de gevonden non-respons data. Hieruit blijkt bijvoorbeeld dat de groep die tussen 2008 en 2010 een of meerdere stopbrieven heeft gekregen bestaat uit 11.570 ouders en gaat in totaal over 16.741 toeslagjaren.

Het gelijkheidsbeginsel

- Het gebruik van deze data voor nieuwe beoordelingen terwijl een groot deel van de ouders inmiddels een beoordeling heeft gehad zonder gebruik van deze data kan vragen oproepen rondom gelijke behandeling.
- De uitkomst van een voorlopige analyse laat zien dat er geen evidente juridische belemmering lijkt te bestaan tegen gebruik van de data, mits betrouwbaar. Een geslaagd beroep op het gelijkheidsbeginsel lijkt op voorhand niet heel kansrijk te zijn.
- Een scenario is lastig voorstelbaar waarbij een rechter die wordt geconfronteerd met een gemotiveerde afwijzing, zal oordelen dat een ouder toch als gedupeerde moet worden aangemerkt omdat de betrouwbare informatie die aan de afwijzing ten grondslag ligt vanwege het gelijkheidsbeginsel buiten beschouwing zou moeten worden gelaten. Daarmee feitelijk vonnissend dat een niet-gedupeerde ouder toch als gedupeerde ouder moet worden aangemerkt.
- Het zorgvuldigheidsbeginsel verlangt bovendien dat Dienst Toeslagen relevante informatie waarvan zij kennis heeft, zelf betrouwbaar acht en door de ADR gevalideerd wordt in de beoordeling betrekt. Daarbij dient in ogenschouw te worden genomen dat deze informatie niet als onaantastbaar feit in de beoordeling wordt betrokken. Het zal onderdeel uitmaken van het gehele feitencomplex met ook het ouderverhaal.
- De juridische analyse wordt nog nader uitgewerkt. De termijn die de ADR nodig heeft voor een onderzoek van de betrouwbaarheid kan daarvoor worden gebruikt.
- De vraag of en zo ja op welke wijze deze informatie nog kan worden betrokken bij besluiten die wel zijn genomen maar nog niet onherroepelijk zijn, bijvoorbeeld omdat nog een bezwaar of beroepsprocedure loopt, vergt vervolgens eveneens nader onderzoek. Onder meer gelet op het feit dat een bezwaarmaker niet slechter af mag zijn als gevolg van zijn bezwaar (verbod op reformatio in peius).

! hier vraag ik al maanden om.

Voor- en nadelen van het gebruik van het databestand

- Voor gebruik van deze data pleit dat het een (mits bevestigd) betrouwbare bron vormt om mede vast te stellen of daadwerkelijk sprake was van verwijtbare non respons. UHT is verplicht om alle relevante informatie die beschikbaar is te gebruiken bij haar beoordelingen. Het negeren van deze informatie leidt mogelijk tot onrechtmatige uitbetalingen, omdat ouders ten onrechte vanwege verwijtbare non respons als gedupeerd aangemerkt zouden kunnen zijn. Dit geldt voor de nog uit te voeren integrale beoordelingen, alsook de aanvullende schade en overige compensatieregelingen.
- Tegen gebruik van de data zou pleiten dat het grootste deel van de ouders inmiddels zonder deze data is beoordeeld (circa 85%). Deze ouders zijn reeds gecompenseerd en maken mogelijk nog gebruik van de opties van

vervolgregelingen zoals aanvullende schade. Gebruik van deze data voor de resterende integrale beoordelingen zou als niet fair ervaren kunnen worden. De laatste groep ouders lijkt dan strenger beoordeeld te worden dan de eerste groep.

Gevolgen vervolgregelingen zoals werkelijke schade

- Het databestand maakt mogelijk ook inzichtelijk dat ouders waarvan de integrale beoordeling reeds is afgerond ten onrechte als gedupeerd zijn aangemerkt op grond van non-respons. Daarmee zou het databestand mogelijk ook gevolgen hebben voor de vervolgregelingen zoals werkelijke schade.
- We zien geen grond om op basis van de huidige informatie onherroepelijk geworden besluiten aan te tasten. Wel moet onderzocht worden of toegang tot vervolgregelingen zoals werkelijke schade afgesloten worden. Daarbij dient rekening gehouden te worden met de rechtmatigheid.

Rechtmatigheid

- De ADR betrekt het bestand met de nieuw gevonden data bij de beoordeling van de comptabele rechtmatigheid voor het Jaarverslag 2024. Een voorwaarde voor rechtmatige compensatiebetalingen is de beoordeling van gedupeerdheid. Het databestand maakt mogelijk duidelijk dat non-respons in sommige gevallen onterecht als oorzaak van gedupeerdheid is aangemerkt. In dergelijke gevallen zouden compensatiebetalingen als onrechtmatig gezien worden. Omdat de kans bestaat dat niet tijdig met zekerheid kan worden vastgesteld of non-respons terecht of onterecht als oorzaak van gedupeerheid is aangemerkt, is de verwachting dat in het jaarverslag van Financiën 2024 moet worden verantwoord over een mogelijk omvangrijke onzekerheid in de rechtmatigheid.
- Voor de verantwoording over 2025 zorgt de keuze van het toepassen van het databestand op de nog resterende integrale beoordelingen er voor dat het risico op onrechtmatigheid op dit gebied vervalt.
- Op dit moment is nog onduidelijk wat de gevolgen voor de rechtmatigheid zijn voor de uitgaven die in 2025 en verder gedaan worden in het kader van vervolgregelingen zoals werkelijke schade van ouders waarvan reeds een integrale beoordeling heeft plaatsgevonden. Dit kan mogelijk om een groot bedrag gaan.

Politiek/bestuurlijke context

U bent eerder in december en januari geïnformeerd over dit dossier (571274, 5544), dit is toen ook met u besproken op 20 december 2024 en 22 januari 2025.

Communicatie

In overleg met communicatie wordt een woordvoeringslijn opgesteld.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Bijlage 1 Concepttekst non-respons

Bij de integrale beoordeling van gedupeerde ouders staat hun verhaal centraal bij de vastlegging van wat hen aangedaan is ten behoeve van het vaststellen van de schade. Indien er twijfel bestaat over delen van hun verhaal en dit niet kan worden weerlegd uit de dossiers of systemen is in die situaties het verhaal van de ouder altijd leidend. Deze werkwijze is vastgelegd in werkinstructies die indertijd ook met uw Kamer zijn gedeeld[1] en waarover destijds Kamervragen[2] zijn gesteld. Een in de praktijk belangrijk aspect is het mogelijke niet reageren (non-respons) door toeslaggerechtigden op vaak geautomatiseerde uitvragen om nadere informatie voor de vaststelling van het recht op de kinderopvangtoeslag. Tot op heden is er bij de integrale beoordeling vanuit gegaan dat er geen gegevens voorhanden zijn die kunnen aantonen dat er uitvragen gedaan zijn en of en zo ja wat de reactie van toeslaggerechtigden daarop was. Inmiddels is in de zomer van 2024 gebleken dat er wel een verzendadministratie is waarin verzend- en ontvangstgegevens zijn opgenomen van massaal door Dienst Toeslagen (voorheen de Belastingdienst) gezonden brieven. Omdat niet eerder met deze gegevens bij de hersteloperatie rekening is gehouden dienen deze gevalideerd te worden. De Uitvoeringsorganisatie herstel toeslagen (UHT) heeft daarom de ADR gevraagd met spoed een onderzoek te doen om deze gegevens te valideren.

Voor de nieuw beschikbare informatie geldt dat deze geen invloed zal hebben op reeds door UHT gegeven onherroepelijke besluiten in de eerste toets en integrale beoordeling. Wel kan de informatie, voor zover daarvoor de juridische ruimte bestaat, invloed hebben op ouders waarvan de integrale beoordeling nog niet definitief afgerond is. Bij ouders die in de eerste toets zijn aangemerkt als gedupeerde, maar dat later toch niet blijken te zijn, vordert UHT uitgekeerde compensatie niet terug.

[1] Het Kader informatievergaring hersteloperatie kinderopvangtoeslag (KOT) is op 13 okt 2020 als bijlage bij antwoorden Kamervragen over derde VGR KOT aan de Kamer gezonden (Kamerstukken II, 2020/21, 31066, nr. 715.
[2] Zie hiervoor de op 8 december 2022 gezonden antwoorden op de Kamervragen Leijten en Alkaya over nieuwe werkinstructies over de compensatie O/GS en non-respons (Aanhangsel van de Handelingen 2022/23, nr. 973).

Geprint met Digidoc 2 op 21-02-2025, 12:51

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGT 21832 Voorstel omgaan nieuwe data non respons
Nummer: 2025-0000002015
Algemeen taakverzoek:

Document: Nota voorstel omgaan nieuwe data non-respons (2025-0000021832)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
5.1.2e (CR)	14-02-2025, 17:19	DG TSL/C&R Paraferen
5.1.2e (UHT)	14-02-2025, 16:51	DG TSL/UHT Paraferen
5.1.2e SRB)	14-02-2025, 14:25	DG TSL/SR&B Paraferen
5.1.2e	20-02-2025, 15:47	DG TSL Paraferen
5.1.2e HB/HBPZ)	20-02-2025, 15:07	DG Herstel Paraferen
5.1.2e (SRB)	20-02-2025, 14:48	5.1.2e (SRB)
(SRB)	18-02-2025, 16:26	(SRB)
5.1.2e (DJZ/MT)	17-02-2025, 13:29	DJZ Paraferen
5.1.2e DJZ/PUBLIEK)	17-02-2025, 12:17	5.1.2e (DJZ/PUBLIEK)
5.1.2e FEZ/BC)	17-02-2025, 10:50	FEZ Paraferen

Laatste wijziging: 5.1.2e (BOA/Advies) op 21-02-2025, 09:43

5.1.2e 5.1.2e 16-3'25

Ministerie van Financiën

DEPARTEMENTAAL VERTROUWELIJK
HEDEN
TER INFORMATIE TER VOORBEREIDING OP DEEPDIVE MAANDAG 10 MAART
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

Dienst Toeslagen
UHT

Contactpersoon
mr. 5.1.2e
M 5.1.2e
5.1.2e @toeslagen.nl

Datum
4 maart 2025

Auteur
5.1.2e

nota

Versnelling en verbetering bezwaarproces-IB

Datum
7 maart 2025

Notanummer
2025-0000072343

Bijlagen
1. nota inzet BAC

Aanleiding

Aanstaande maandag 10 maart gaat u in Utrecht met UHT in gesprek over de stappen die ouders kunnen doorlopen in het herstelproces en de opties om het herstelproces te verbeteren en te versnellen. In aanloop naar deze 'deepdive' nemen we u in deze nota mee in de mogelijkheden die UHT ziet voor verbetering en versnelling in het bezwaarproces-IB in relatie tot de aanbevelingen van de spoedadviescommissie Van Dam. Ook beantwoorden we vragen die u heeft gesteld over de bezwaarbehandeling. We plaatsen versnellings- en verbetermaatregelen in het bredere perspectief van het uitvoeringsplan bezwaar-IB en actuele ontwikkelingen rondom het bezwaarproces. Dat geeft inzicht in de impact van de sturingsmogelijkheden in het bezwaarproces.

inmiddels nota niet langer actueel ivm deepdive bevindingen

Kern

- In opvolging van de aanbevelingen van de spoedadviescommissie Van Dam heeft UHT de werkvoorraad van bezwaren tegen de integrale beoordeling (IB) nader geïnventariseerd op basis van data. Dat biedt evenals differentiatie op basis van bezwaargronden naar verwachting mogelijkheden voor een efficiëntere uitvoering, voor een betere triage en een passende behandelvolgorde.
- UHT is begonnen met een uitbreiding van de prioritering van bezwaren onder andere m.b.t. bezwaren tegen een IB-afwijzing. Ook wordt de bestaande voorrang voor ouders in een urgente situatie en de versnelling voor 'ernstig gedupeerden' opgenomen in een meer gestructureerd en transparant proces dat ook kan worden gebruikt voor de groep gezinnen die de regie kwijt zijn.
- De mogelijke positieve impact van verdere differentiatie en prioritering in termen van versnelling moet worden afgezet tegen het belang van de opvolging van rechterlijke beslistermijnen in het kader van beroepen niet tijdig beslissen (BNTB).
- Een nadere inventarisatie van de werkvoorraad op basis van bezwaargronden vereist een grotere beschikbaarheid van ouderdossiers. Bovendien moet de daarmee beoogde versnelling worden gerelateerd aan de behandelcapaciteit.
- In opvolging van de aanbevelingen van de spoedadviescommissie intensiveert UHT haar werkwijze om met ouders in bezwaar en beroep tot een passende aanpak te komen (responsiviteit). Daartoe worden in de komende tijd concrete maatregelen in gang gezet.

- UHT streeft ernaar om eind 2026 het laatste IB-bezwaar af te ronden. Dat streven staat ernstig onder druk, onder meer door de ontwikkelingen op het gebied van de wet DBA, als gevolg waarvan UHT rekening houdt met een vertraging van het bezwaarproces die kan oplopen tot 6-9 maanden. Over de verwachte impact wordt op u zo spoedig mogelijk nader geïnformeerd.
- Het bezwaarproces wordt gekenmerkt door een groot aantal variabelen en afhankelijkheden waarop UHT maximaal stuurt op basis van een uitvoeringsplan. Ook is het bezwaarproces een keten waarin de optimale snelheid alleen kan worden bereikt als alle schakels gelijke tred houden. Versnellingsmaatregelen moeten daarom altijd in de samenhang van het uitvoeringsplan worden afgewogen om ook beperkingen onder ogen te zien.
- Differentiatie en prioritering in de werkvoorraad en de intensivering van de responsiviteit van de behandeling hebben een nog onbekend versnellend effect. De verwachting is dat dergelijke maatregelen de einddatum niet in termen van maanden dichterbij brengen.
- Het gestandaardiseerde schikkingsvoorstel brengt momenteel de grootste versnelling teweeg. Andere factoren die de snelheid van de bezwaarafhandeling sterk kunnen beïnvloeden zijn de impact van de handhaving van de wet DBA en het aantal intrekkingen van IB-bezwaren in de SGH-route.

Toelichting

Einddatum bezwaarproces-IB

- Waar in deze nota wordt gesproken over het bezwaarproces, wordt bedoeld het bezwaarproces tegen de IB, omdat in dat proces de achterstanden het grootst zijn en de noodzaak om winst te behalen het hoogst. Bezwaren tegen aanvullende schade houden nauw verband met de inrichting van het nieuwe schadestelsel en bezwaren tegen andere regelingen kunnen in de regel tijdig worden beslist.
- Op 21 februari jl. wachtten er 8.039 bezwaren-IB op afronding. 2.639 IB-bezwaren zijn afgerond (met een beschikking of intrekking, al dan niet na het sluiten van een VSO). In 2024 zijn laatste bezwaren tegen de eerste toets afgerond. UHT verwacht in totaal circa 13.000 IB-bezwaren te ontvangen.(
- De behandelvolgorde in bezwaar wordt vrijwel volledig bepaald door de opvolging van rechterlijke beslistermijnen.
- UHT stelt alles in het werk voor het bereiken van het kabinetsstreven om eind 2026 het laatste bezwaar-IB af te ronden, maar dat streven staat ernstig onder druk.
- Het bezwaarproces wordt gekenmerkt door een groot aantal variabelen en afhankelijkheden. Daarom monitort UHT voortdurend alle relevante data. UHT maakt daarbij gebruik van een dynamisch model. Daarin worden alle onderdelen van het proces en de (keten-)afhankelijkheden gevolgd en in verband gebracht met het streven om eind 2026 het laatste IB-bezwaar af te ronden. Aan de hand daarvan wordt gestuurd op de voortgang.
- Daarnaast herijkt UHT periodiek de diverse aannames in dat plan op grond van nieuwe ontwikkelingen en ervaringsgegevens. Dat kan resulteren in het bijstellen van doelen en prognoses.

- In het eind 2023 gefinaliseerde uitvoeringsplan werd vastgesteld dat het met een maximale opschaling en versnelling haalbaar zou zijn om uiterlijk in Q3 2027 alle bezwaren tegen de IB afgerond te hebben.
- Het kabinetsstreven is niettemin om eind 2026 het laatste bezwaar tegen de IB af te ronden. Daar is ook de inspanning van UHT en de BAC op gericht.
- UHT heeft om die reden een groot aantal versnellingsmaatregelen in werking gezet. Daarnaast zijn in de loop der tijd aanvullende maatregelen onderzocht die om diverse politiek-bestuurlijke of juridische redenen niet zijn omarmd.
- Om eind 2026 het laatste IB-bezwaar af te ronden moet naast het uitvoeren van alle ingezette maatregelen - waaronder het gestandaardiseerd schikkingsvoorstel en hybride insourcing bij UHT en de BAC - worden beantwoord aan de normen en aannames die zijn opgenomen in het uitvoeringsplan. Samen met aanvullende versnellingsmaatregelen is dat het instrumentarium om koers te houden richting de einddatum. Het betreft onder meer:
    - De instroom van bezwaren in de tijd (primaire beschikkingen x bezwaarpercentage). Het bezwaarpercentage daalt;
    - Opschaling en behoud van medewerkers;
    - Inwerktijd;
    - Het productief percentage;
    - De gemiddelde behandeltijd;
    - Het percentage bezwaren dat wordt afgerond met en zonder advisering door de BAC;
    - Het percentage intrekkingen;
    - De beschikbaarheid van (gelakte) dossiers;
    - De beschikbaarheid van LIC-overzichten.
- De eerst haalbare einddatum bezwaar-IB is primair afhankelijk van het moment waarop de laatste IB-beschikking wordt afgegeven. UHT verwacht eind 2025 het laatste besluit op de integrale beoordeling te nemen. De bezwaartermijn bedraagt 16 weken. De beslistermijn bedraagt 6+6 weken (12 weken) of 12 + 6 weken (18 weken) in geval van inzet van de BAC. Het is onzeker wat op dat moment de gemiddelde c.q. uiterste behandeltijd van een bezwaar zal zijn. Vaststaat dat de behandeltijd meerdere weken betreft, mede bepaald door het eventueel bieden van gelegenheid tot het aanvullen van gronden, het inplannen en voeren van een hoorgesprek, plus eventuele advisering door de BAC, inclusief hoorzitting.
- Daar komt bij dat de actuele prognose is dat UHT eind 2025 nog een flinke werkvoorraad/achterstand aan bezwaren heeft waardoor de doorlooptijd wordt verlengd met de wachttijd tot het moment dat met de inhoudelijke behandeling een aanvang kan worden genomen.
- Een en ander betekent dat het - ook indien het bezwaarproces nog verder wordt versneld – realistisch is dat het laatste bezwaar-IB niet eerder dan eind 2026 kan worden afgerond.
- Vertraging op een onderdeel in het bezwaarproces kan in sommige gevallen worden gecompenseerd door versnelling elders. Echter: het bezwaarproces is een keten. De optimale snelheid kan alleen worden gehaald als het UHT-onderdeel dat dossiers samenstelt, CAP (voor de LIC-overzichten), de BAC en UHT gelijke tred houden. Daarom stuurt UHT op de gehele keten.

- Het uitvoeringsplan van de BAC bijvoorbeeld is om die reden afgestemd op dat van UHT.
- Enkele aannames die bepalend zijn voor de einddatum van het bezwaarproces staan op dit moment onder druk:
    - De beschikbaarheid van voldoende personeel, behoud van kennis, opleidings- en sturingscapaciteit door ontwikkelingen als gevolg van de handhaving van de Wet DBA. U wordt op korte termijn nader geïnformeerd over de impact van handhaving van de wet DBA op het bezwaarproces. Ondanks de inzet van mitigerende maatregelen is de verwachting dat moet worden gerekend met een vertraging voor het bezwaarproces-IB van 6-9 maanden.
    - Intrekkingen van IB-bezwaren in de SGH-route hebben een grote impact op de werkvoorraad bezwaar-IB. In het uitvoeringsplan is de aanname gehanteerd dat 6% van de bezwaren-IB wordt ingetrokken in de SGH-route. Het aantal afrondingen door SGH – en dientengevolge het aantal intrekkingen - blijft daarbij tot op heden achter.
- Als gevolg van bovengenoemde ontwikkelingen dreigt het streven 'eind 2026' uit het zicht te verdwijnen, omdat naar verwachting achterstanden ten opzichte van het uitvoeringsplan zullen worden opgelopen die niet meer tijdig ingehaald kunnen worden.
- Daarnaast staan het productief percentage en de gemiddelde behandeltijd onder druk en blijft het aantal reguliere intrekkingen (o.a. middels het sluiten van een VSO in mediation) achter bij interne doelstellingen. UHT verwacht deze achterstand met o.a. een betere sturing geleidelijk in te lopen.
- De impact van het geheel aan maatregelen en ontwikkelingen die versnellend of remmend kunnen werken op de voortgang van de bezwaarafhandeling wordt betrokken in een periodieke herijking van het uitvoeringsplan bezwaar.
- Die herijking wordt op korte termijn verricht en wel zodra er definitief duidelijkheid bestaat over onder meer de wijze waarop opvolging wordt gegeven aan de aanbevelingen van de spoedadviescommissie Van Dam (o.a. ten aanzien van dossierverstrekking en de opdracht van de BAC) en over ontwikkelingen rondom de handhaving van de Wet DBA.
- Op basis van uw aanwijzingen worden in de herijking voorts de verwachte effecten in termen van versnelling van maatregelen die in deze nota worden besproken nader doorgerekend. Ook eventuele keuzes die u maakt ten aanzien van aanvullende versnellingsmaatregelen worden doorgerekend.
- Op basis van de herijking kan worden vastgesteld waar de uitvoering van het bezwaarproces staat ten opzichte van het streven 'eind 2026' en of aanvullende maatregelen vereist zijn om eind 2026 of eerder klaar te zijn met het bezwaarproces.

BNTB, behandelvolgorde en versnelling

- De behandelvolgorde in bezwaar-IB wordt op dit moment vrijwel volledig bepaald door de opvolging van rechterlijke beslistermijnen. Om de oudste bezwaren waarbij geen beroep niet tijdig beslissen (BNTB) is ingediend niet eindeloos onderop de stapel te laten, wordt daarnaast een klein gedeelte van de capaciteit ingezet om first-in-first-out (fifo) te werken. Verder krijgen bezwaarmakers voorrang in geval van urgentie.

- UHT legt de laatste hand aan een plan van aanpak voor een proces om bezwaren van 'ernstig gedupeerden' sneller te kunnen afronden. Dat sluit aan op de werkwijze die al wordt gevolgd in het kader van de IB en is ook geschikt om 'gezinnen die de regie kwijt zijn' zoals bedoeld door de spoedadviescommissie sneller te kunnen helpen. Tegelijkertijd wordt ook de voorrang in bezwaar voor ouders in urgente situaties nader gestructureerd en transparant gemaakt.
- UHT ziet mogelijkheden om daarnaast bezwaren op andere wijze te prioriteren op basis van kenmerken of bezwaargronden.
- Daarbij moet onder ogen worden gezien dat het prioriteren van (groepen) ouders/bezwaarmakers - behoudens wanneer de behandelcapaciteit kan worden vergroot - altijd ten koste gaat van de capaciteit om opvolging te geven aan rechterlijke beslistermijnen.
- Hoewel aan rechterlijke beslistermijnen op dit moment niet onverwijld opvolging kan worden gegeven, sorteert het indienen van BNTB uiteindelijk wel het door de wetgever met de dwangsomregeling beoogde effect: het fungeert als prikkel voor het bestuursorgaan om snel(ler) een besluit te nemen. Ouders die een BNTB indienen komen daadwerkelijk eerder aan de beurt.
- Het niet benutten van een deel van de capaciteit om rechterlijke beslistermijnen op te volgen, doet afbreuk aan het gezag dat de uitvoerende macht toekent aan rechterlijke uitspraken. Het slaat daarnaast ouders een wapen uit handen – of ontneemt aan dat wapen (verder) de kracht - jegens de overheid die niet tijdig op hun bezwaar beslist.
- Daar komt bij dat het aantal BNTB's inzake bezwaar-IB nu al de behandelcapaciteit van UHT overstijgt, waardoor rechterlijke beslistermijnen vaak niet worden gehaald en ouders/gemachtigden vaak opvolgende BNTB's indienen. Daaraan worden door de rechtbank normaliter hogere dwangsommen worden verbonden. Dat betekent dat indien een (groter) gedeelte van de rechterlijke beslistermijnen niet wordt opgevolgd, het aantal opvolgende BNTB's mogelijk verder zal toenemen en het bedrag aan verbeurde dwangsommen zal stijgen.
- Daar staat tegenover dat het prioriteren van bezwaren ook een dempend effect kan hebben op het aantal ingediende BNTB's. Waar nu nog het indienen van BNTB voor vrijwel alle ouders de meest directe weg is om aan de beurt te komen, kunnen in geval van differentiatie mogelijk groepen ouders voor eerdere behandeling in aanmerking komen die zich tot dan toe genoodzaakt zouden hebben gezien om een BNTB in te dienen. Zekerheden over het effect van deprioriteren van BNTB op de instroom van nieuwe BNTB zijn bij gebrek aan ervaringsgegevens helaas niet te geven.
- Genoemde negatieve consequenties van het deprioriteren van BNTB moeten worden afgewogen tegen de verwachte positieve effecten van het differentiëren naar de aard van bezwaren op de gehele werkvoorraad en de versnelling van het volledige bezwaarproces. De uitkomst van de weging moet ook worden aangevoerd in het inhoudelijke verweer dat UHT voert in BNTB-zaken.
- Op korte termijn wordt de uitspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State inzake BNTB verwacht. Het is raadzaam om eventuele maatregelen die raken aan BNTB te zijner tijd te bezien in het licht van die uitspraak.

Differentiëren naar de aard van bezwaren

- De spoedadviescommissie adviseert UHT en de BAC om zo spoedig mogelijk te komen tot een inventarisatie van de wachtstapel aan bezwaren.
- Een nadere inventarisatie van de werkvoorraad bezwaar-IB op basis van data biedt aanknopingspunten voor differentiatie, triage en prioritering.
- Er zijn 27 bezwaren in de categorie 'geen-kind-geen-KOT' geïdentificeerd. De behandeling daarvan is door UHT met prioriteit opgepakt. Het versnellingseffect hiervan op het gehele bezwaarproces is nihil. Wel wordt voorkomen dat bezwaren van burgers die op voorhand weinig kans maken als gedupeerde te worden aangemerkt lang in het proces blijven, inclusief kans op BNTB.
- Circa 2.200 van de ruim 8.100 bezwaren in de werkvoorraad betreffen bezwaren tegen een afwijzende IB-beschikking. Deze zaken kunnen worden geprioriteerd door UHT en BAC vanuit de overweging van de spoedadviescommissie dat de hoogste prioriteit heeft óf iemand gedupeerd is. UHT heeft een begin gemaakt met het prioriteren van bezwaren tegen een negatieve IB-beschikking door één team zich daarop toe te laten leggen. Met u is daarnaast reeds de optie besproken om aan de BAC enkel nog zaken voor te leggen waarbij het vooral gaat om de vraag of de overheid onrechtmatigheid erkent.
- In de werkvoorraad bevinden zich circa 1.100 IB-bezwaren in de categorie '30K ruim voldoende'. Het betreft bezwaren tegen een IB met een surplus van €10.000,- of meer. In deze zaken is in zijn algemeenheid de kans kleiner dat bezwaar in financieel opzicht lonend is. Het uitlichten van deze doelgroep en met deze ouders/gemachtigden het gesprek in een vroeg stadium het gesprek aangaan over de merites van het bezwaar, zou in theorie een zeeffunctie kunnen vervullen. Daar staat tegenover dat een grote meerderheid van de ouders zich door gemachtigden laat vertegenwoordigen en dat in relatief veel gevallen gemachtigden het gesprek met UHT afhouden. Onderzocht wordt of het clusteren van soortgelijke zaken per gemachtigde een ingang is richting een efficiëntere afdoening van zaken. Het is niet mogelijk om de daarmee beoogde te versnelling te kwantificeren. Mogelijk zou een deel van deze groep ouders sneller en passender geholpen zijn met het aanbod van een nieuw gestandaardiseerd schikkingsvoorstel.
- UHT kijkt daarnaast of andere groepen bezwaarmakers kunnen worden geïdentificeerd waarbij differentiatie en standaardisering kansen biedt voor een efficiëntere bezwaarbehandeling. In dat kader kan bijvoorbeeld worden gedacht aan een onderscheid tussen MIB- en RIB-bezwaren of de bezwaren van ouders met een IB van meer dan €30.000,- en die over meerdere toeslagjaren gedupeerd zijn.
- In het kader van efficiëntie en servicegerichtheid is de behandeling van bezwaren die zijn ingediend door drie in Rotterdam gevestigde advocatenkantoren die veel ouders vertegenwoordigen, geconcentreerd bij het bezwarenteam van UHT in Rotterdam.
- In het kader van specialisatie en efficiëntie is de behandeling van het gestandaardiseerd schikkingsvoorstel bij één team ondergebracht (team Leeuwarden).
- UHT ziet daarnaast mogelijkheden voor een bredere inventarisatie van de werkvoorraad op basis van bezwaargronden. Een daarbij is dat er voor

veel bezwaren in de werkvoorraad nog geen ouderdossier is. Deze dossiers moeten nog worden samengesteld. Veel bezwaren zijn ingediend zonder dat de indiener de beschikking had over het ouderdossier. Mede om die reden worden aanvankelijk vaak nog geen (volledige) gronden aangeleverd.

- Om op zeer korte termijn alle ouderdossiers voor bezwaren te verstrekken is fors meer capaciteit nodig. Die is nu niet beschikbaar. Aan u wordt een beslisnota voorgelegd met mogelijke maatregelen inzake dossierverstrekking De uitkomst van de weging waar eventuele aanvullende capaciteit kan worden ingezet - in de primaire- en/of de bezwaarfase – bepaalt vervolgens of in de bezwaarfase een grotere beschikbaarheid van ouderdossiers kan worden gerealiseerd. Indieners hebben het recht op grond van het ouderdossier hun (volledige) gronden te bepalen. Gemachtigden geven ook aan dat dit dossier daarvoor nodig is. Omdat inventarisatie van de wachtstapel grotendeels afhankelijk is van de analyse van de bezwaargronden, kan die volledige inventarisatie daarom ook niet op korte termijn plaatsvinden.
- Inventariseren levert alleen effect op als daar vervolgacties aan gekoppeld kunnen worden. Daarbij is er opschaling nodig van de screeningscapaciteit om gronden te beoordelen, te bezien op relevante vervolgacties en toebedeling aan behandelaren.
- De verwachting is dat uitsplitsingen naar de aard van bezwaren en/of bezwaargronden op termijn tot tijdswinst kunnen leiden als gevolg van standaardisatie. Die tijdwinst in relatie tot het streven 'eind 2026' is op dit moment niet exact te kwantificeren, maar moet niet worden overschat.
- Iedere aanpassing in het proces gaat aanvankelijk ook met tijdverlies gepaard. De aanpassingen moeten bovendien in een relatief kort tijdsbestek in 2025 en 2026 effect sorteren en zijn mede afhankelijk van een vergroting van de beschikbaarheid van ouderdossiers in die periode. Daar komt bij dat ontwikkelingen omtrent de wet DBA effect kunnen hebben op de beschikbare capaciteit voor procesaanpassingen- en verbeteringen.
- Versnelling van het proces als gevolg van een inventarisatie van de werkvoorraad, triage en standaardisatie zijn verder voor een belangrijk deel afhankelijk van de mate waarin vervolgens de inhoudelijke bezwaarbehandeling ter hand kan worden genomen . Zij is daarmee afhankelijk van schaarse behandelcapaciteit die eveneens onder druk staat als gevolg van de ontwikkelingen omtrent de wet DBA.
- Om bovengenoemde redenen is de verwachting op voorhand dat versnelling ten opzichte van de einddatum eerder in termen van weken dan van maanden zal kunnen worden uitgedrukt.
- Een belangrijke differentiatie die nog niet volledig kan worden geëffectueerd is die naar bezwaren van ouders van wie wel of niet een verzoek om aanvullende compensatie voor aanvullende schade in behandeling is bij SGH. Om het verrichten van dubbel werk te voorkomen is het geboden dat er een goede afstemming plaatsvindt tussen de werkvoorraden en UHT niet onnodig bezwaren oppakt die als gevolg van de behandeling bij SGH middels een VSO kort daarna worden ingetrokken. In dat dat kader is het van belang om goede afspraken te maken met SGH.

Passende aanpak / responsieve bezwaarbehandeling

- De spoedadviescommissie beveelt aan om in geval van bezwaren waar sprake is van een duidelijke of aannemelijke fout een wijzigingsbesluit te nemen op basis van ruimhartigheid.
- De commissie plaatst een dergelijke benadering in het bredere kader van de responsieve overheid en overweegt dat medewerkers van UHT die met gedupeerden in gesprek gaan, ook het mandaat moeten hebben, ervaren en gebruiken dat nodig is om zaken al af te handelen zonder dat alles eerst afgestemd hoeft te worden in de ambtelijke lijn.
- UHT deelt het oordeel van de commissie dat veel zaken in onderling overleg kunnen worden opgelost waardoor bezwaar niet nodig is en de BAC kan worden ontlast.
- Een beperking is ook hier dat veel gemachtigden het gesprek met UHT afhouden, onder andere omdat zij er vaak op zijn gericht om het bezwaar voor te leggen aan de BAC. Naast eigenlijke argumenten kunnen daarbij motieven meespelen die een onnodige gang naar de BAC kunnen opleveren en voor UHT een belemmering vormen om met ouder/gemachtigde aan het begin van de inhoudelijke behandeling tot een passende oplossing te komen, zoals ook de BAC bepleit. De mogelijkheden om tot een passende aanpak te komen moeten dan ook worden bezien in samenhang met de opdracht van de BAC. Factoren die een rol spelen zijn:
    - Dat de formulering van opdracht van de BAC in haar instellingsregeling veel ruimte laat om zaken voor te leggen aan de commissie (voorleggen, tenzij);
    - Dat de BAC publiekelijk meedeelt dat de rechten van ouders en emotioneel herstel bij haar beter geborgd zijn dan bij UHT;
    - Dat voorleggen aan de BAC een verlenging van de doorlooptijd betekent waarvan een perverse prikkel kan uitgaan in het kader van BNTB.
- UHT heeft haar bezwaarproces responsief ingericht vanaf het moment dat door een wijziging van de instellingsregeling van de BAC in oktober 2023 de aanvang van de inhoudelijke behandeling verschoof van de BAC naar UHT. Daarbij wordt ook ingezet op tegemoetkoming door herziening bij duidelijke of aannemelijke fouten. Ervaring leert dat dit niet leidt tot het intrekken van bezwaren, omdat bezwaren veelal niet enkel zien op duidelijke en aannemelijke fouten. Ook de eerder genoemde beperkingen kunnen hierbij een rol spelen.
- De werkwijze om met ouders te komen tot een passende aanpak wordt de komende tijd in het kader van alle vervolgprocessen bij UHT (dus breder dan bezwaar-IB) geïntensiveerd en daarmee structureel ingebed in de uitvoering. De komende maanden wordt ingezet – op basis van een plan van aanpak - op het (verder) toerusten van medewerkers om via de passende aanpak te werken (als grondhouding). Het gaat daarbij om de ruimte voor medewerkers om op maat closure te bereiken met ouders. Dit ziet toe op het bevorderen van de *soft skills* door opleiding, *coaching on the job*, intervisie alsook op het mandaat van medewerkers.
- Kernprincipes hierbij zijn: begrijpelijkheid voor de ouder, transparantie, verbondenheid, pro-activiteit, rechtvaardigheid en het streven naar impact. Passend werken binnen de bezwaar- en beroepsafhandeling heeft als doel om het gevoel van erkenning en het herstel te verbeteren. Dit wordt gedaan door zo snel mogelijk het goede gesprek met ouders én gemachtigden te voeren. In dit gesprek staat het luisteren, vragen stellen,

erkenning geven, bezien welke route passend is (menselijke maat) en het in gezamenlijkheid bekijken hoe tot een oplossing kan worden gekomen (maatwerk) centraal. Vanuit deze gezamenlijkheid ontstaat het gevoel van 'closure'.

- Elke medewerker krijgt een mandaat om tot een vergelijk te komen met ouder/gemachtigde indien de passende aanpak in het individuele geval om financiële ruimte vraagt. Medewerkers krijgen daartoe heldere instructies. Zij documenteren de gemaakte keuzes. Indien de passende aanpak vraagt om de inzet van een bedrag dat het mandaat overstijgt, kan een medewerker in afstemming met haar of zijn afdelingshoofd meer speelruimte krijgen.
- Op dit moment wordt de opdracht beschreven voor - in eerste instantie - twee coaches die vier dagen per week op de werkvloer rondlopen. Zij coachen een deel van de collega's die al over enige relevante vaardigheden of ervaring beschikken. Zij vormen een 'koplopersgroep'. Zij sluiten aan bij team- en afdelingsoverleggen om te delen, te leren, te enthousiasmeren en om behoeften ophalen ter verduidelijking/verdieping. Waar nodig trainen zij ook teamleiders, podco's en VTA's om de grondhouding passende aanpak te omarmen, te begrijpen en uit te dragen.
- Vóór de zomer worden aan medewerkers opleidingen aangeboden op het gebied van passende aanpak. De aandacht richt zich daarbij op bestaande trainingen door voormalig rechters van onder andere de Centrale Raad van Beroep, onder wie 5.1.2e 5.1.2e Daarnaast wordt voor elke afdeling een startconferentie georganiseerd met een enthousiasmerend/inspirerend en een praktisch-inhoudelijk deel. Periodiek zullen daarnaast externe sprekers hun ervaring op het gebied van de responsieve overheid delen met de UHT-medewerkers.
- Onderzoek naar ervaringen bij andere overheidsorganisaties laat zien dat 'de passende aanpak' bijdraagt aan een betere en snellere afhandeling van bezwaren en vermindering van beroepen doordat bezwaarmakers zich gehoord, gezien en begrepen voelen. Op voorhand is niet met zekerheid te zeggen tot welke concrete resultaten de structurele inbedding van de passende aanpak zal leiden. Het ligt voor de hand dat naarmate vertrouwen groeit, bezwaren sneller afgedaan kunnen worden, er meer bezwaren worden ingetrokken en minder ouders de noodzaak zullen ervaren om in beroep te gaan. Er zijn indicatoren vastgesteld om de voortgang op het gebied van ouderbeleving en het aantal passende oplossingen te monitoren. Ook voor de passende aanpak geldt dat de versnelling in relatie tot de einddatum niet kan worden gekwantificeerd.
- Op korte termijn wordt een bijeenkomst georganiseerd met gemachtigden om te spreken over de passende aanpak, om input op te halen en om draagvlak te creëren.

Schikkingsvoorstel

- Stand van zaken gestandaardiseerd schikkingsvoorstel per 4 maart 2025:
  - 4.080 brieven verstuurd
  - 1.465 interesses
  - 1.253 VSO's verstuurd
  - 979 VSO's getekend

- Tot op heden heeft 24% van de ouders in de doelgroep (erkend gedupeerd; bezwaar-IB ingediend vóór 1 juni 2025 bezwaar-IB ingediend en op 1 september 2024 nog geen beslissing op bezwaar ontvangen) het schikkingsvoorstel van €5.000,- geaccepteerd.
- Van 2.400 ouders is nog onduidelijk hoe zij reageren op het schikkingsvoorstel. Op basis van de respons tot op heden is dat minimaal 25% positief zal reageren. Dat betekent dat UHT rekent met de verwachting van 2.036 getekende VSO's op een populatie van 4.800 ouders. Daarmee is de verwachte positieve respons 42%.
- Het schikkingsbedrag is tevoren nauwkeurig berekend en afgewogen teneinde een goede balans te vinden tussen aantrekkelijkheid van het voorstel en overcompensatie. De hoge adoptiegraad is een indicatie dat het bedrag tegemoetkomt aan het financieel belang van ouders bij het bezwaar. Daarnaast speelt mee dat ouders tot een afsluiting willen komen en gemachtigden hun caseload willen verkleinen. Het schikkingsvoorstel voorziet daarmee in een behoefte.
- Het schikkingsvoorstel is veruit de grootste versneller in het bezwaarproces. Verschil met het individueel schikken is dat het gestandaardiseerde schikkingsvoorstel ook kan worden gedaan in zaken waarin nog géén individuele behandelaar is toegekend en daarmee een veel breder bereik kent. Het bespaart capaciteit bij de bezwaarafdeling van UHT, bij de BAC en – als gevolg van finale kwijting - bij de afdeling beroep van UHT en bij de rechtspraak. Daardoor kunnen andere ouders eerder worden geholpen. Het is ook een besparing op de capaciteit voor de vervaardiging van ouderdossiers, omdat een deel van de ouders die het schikkingsvoorstel heeft geaccepteerd nog geen ouderdossier had ontvangen en dat ook niet heeft opgevraagd.
- Het schikkingsvoorstel bespaart uitvoeringskosten en dwangsommen. Er gaat minder geld naar de uitvoering en meer geld naar gedupeerde ouders.
- We bespreken graag met u de merites van het schikken in bezwaar middels individuele en gestandaardiseerde schikkingsvoorstellen.

Uw mondelinge vragen:

Waarom is er geen volledig inzicht in de bezwaargronden? Welke zijn die?

- De backoffice registreert bezwaargronden, maar dat levert geen compleet beeld op van alle bezwaargronden die worden aangevoerd. We presenteren u maandag een nadere inventarisatie van bezwaargronden op basis van de thans beschikbare gegevens.
- Dat komt doordat bezwaren in veel gevallen beginnen als (quasi) pro-forma bezwaar en er meer gronden worden aangevoerd naarmate het proces vordert. Bijvoorbeeld volgend op de verstrekking van het dossier. Ouders hebben de kans om op basis van het dossier hun bezwaargronden aan te vullen, binnen een termijn van vier weken. Maar ouders houden daarna de mogelijkheid op grond van de Awb hun gronden aan te vullen. Veel ouders maken daar ook gebruik van, vaak tot kort voor of ook tijdens de hoorzitting.
- Een sterke prikkel om eerder gronden aan te voeren ontbreekt op dit moment.

Mogelijkheden om bezwaren direct af te wijzen bij niet ontvankelijkheid of niet voldoen aan vormvereisten?

- In de praktijk blijkt dat bezwaren niet of heel zelden niet-ontvankelijk zijn vanwege het ontbreken van gronden of het niet voldoen aan vormvereisten. De meeste ouders laten zich bijstaan door professionele gemachtigden, die weten aan welke eisen een bezwaar moet voldoen.
- Het is wezenlijk om te sturen op de voortgang van het bezwaarproces. Daarom zijn in het Beleid procesrecht herstel toeslagen beleidsregels opgenomen die sturen op de voortgang mogelijk maken. In die beleidsregels wordt duidelijkheid geboden over:
    - De bevoegdheid tot het niet-ontvankelijk verklaren van bezwaren (artikel 3.3)
    - De termijnen die worden geboden om gronden aan te vullen of om hoorzittingen te plannen en eventueel uitstel te verlenen.

Hoeveel mensen gaan in bezwaar alleen om hun dossier te krijgen?

- Het niet ontvangen van het dossier is een veel voorkomende bezwaargrond. Het komt echter maar sporadisch voor dat het de enige bezwaargrond is.
- Verstrekking van het dossier in de bezwaarfase leidt maar in een beperkt aantal gevallen tot intrekking van het bezwaar.
- Daarbij is van belang dat ouders niet als bezwaargrond om een dossier hoeven te vragen, alle ouders krijgen de gelegenheid op basis van een dossier bezwaargronden aan te voeren. Veel vaker hebben ouders ook andere gronden die zij handhaven of wordt het bezwaar op basis van het dossier aangevuld.
- Het is op voorhand om die reden ook allerminst zeker dat standaard verstrekking van het dossier in de IB-fase leidt tot een daling van het bezwaarpercentage. Er moet ook rekening worden gehouden met de kans dat de inhoud van het dossier aanleiding geeft om in bezwaar te gaan, zoals verstrekking van het dossier in de bezwaarfase vaak aanleiding geeft tot het aanvullen van gronden. Wel kan standaard vroegtijdige verstrekking van het dossier bijdragen aan het in een eerdere fase kunnen vaststellen van de bezwaargronden.

Is dossierverstrekking een belemmering of vertraging in de bezwaarafhandeling?

- Of en welk effect het eerder verstrekken van dossiers heeft op het bezwaarpercentage is onbekend. Dit kan positief zijn, negatief of neutraal. Wel weten we dat er tientallen bezwaarmakers zijn die na het ontvangen van het dossier het bezwaar in hebben getrokken. Het overgrote deel vult de gronden aan na ontvangst van het dossier.
- Ook als alle ouderdossiers verstrekt zijn is het de vraag of bezwaarafhandeling sneller gaat omdat deze afhankelijk is van de behandelcapaciteit van bezwaar zelf. Als dossiers eerder worden aangeleverd kunnen we wel beter prioriteren en triëren.
- Er zijn op dit moment op zichzelf voldoende dossiers op voorraad afgezet tegen de capaciteit van bezwaarbehandelaren om een bezwaar op te pakken of voor de BAC om te komen tot een hoorzitting of een advies.
- In de prognose voor dossiers is ook rekening gehouden met een toenemende vraag naar ouderdossiers in bezwaar, we houden er rekening mee dat die prognose verder naar boven toe moeten worden bijgesteld.
- Het aan de voorkant kunnen detecteren en prioriteren van typen bezwaren vraagt om een nog veel bredere beschikbaarheid van dossiers.
- De beschikbaarheid van dossiers is essentieel om bezwaren aan de hand van de gronden goed te kunnen triëren. Uit een pilot in het kader van

responsief behandelen van bezwaar komt naar voren dat zonder dossier maar heel beperkt zicht bestaat op waar het geschil in bezwaar zich op richt.

Wanneer beginnen beslistermijnen op bezwaar te lopen en onder welke omstandigheden worden die verschoven?

- Er wordt op dit moment in de regel niet gestuurd op het opschorten van de beslistermijn, vanuit de inschatting dat hiermee slechts beperkt winst te behalen valt. De wettelijke bezwaartermijn is immers 12-18 weken (zonder dan wel met inzet van de BAC), die ingaat na zes weken (tenzij er pas later bezwaar wordt gemaakt, dan is het moment van indienen bezwaar bepalend).[1] Dit terwijl de doorlooptijd in bezwaar gemiddeld 81 weken is.
- Een beperkt deel van die periode zou te overbruggen zijn door van ouders die in verzuim zijn de wettelijke beslistermijn op te schorten, bijvoorbeeld voor een termijn van vier weken te bieden om op basis van het dossier gronden aan te voeren. Dat zou onveranderd laten dat bezwaren beperkte tijd later uit de termijn lopen, waarbij de duur van de opschorting sowieso is gemaximeerd tot het moment dat ouders gronden aanvoeren.
- Andere redenen waarom opschorting geen of beperkt soelaas biedt zijn:
    - Gelet op de achterstanden bij bezwaar en de voorrang voor BNTB-dossiers, zijn beslistermijnen veelal al verstreken op het moment dat een dossier wordt verstrekt. Een verstreken termijn kan niet meer worden opgeschort.
    - Het komt regelmatig voor dat bezwaren geen zuivere pro forma bezwaren zijn zonder gronden, maar dat er al wel één of enkele gronden zijn aangevoerd. Een bezwaar voldoet in dat geval op zich aan de wettelijke vereisten, zodat de termijn niet kan worden opgeschort.
    - Het leidt tot (beperkte) aanvullende administratieve lasten om het opschorten administratief en juridisch houdbaar in te regelen. De werklast bij de backoffice is al hoog, zodat ook beperkte aanvullende lasten impact hebben op het proces.

Komt het voor dat meerdere bezwaren van één ouder tegen meerdere beschikkingen – bijvoorbeeld met betrekking tot uiteenlopende toeslagjaren – separaat – en niet gebundeld – worden behandeld?

- Dit kan voorkomen, bijvoorbeeld doordat eerste toets bezwaren eerder worden ingediend en sneller behandeld kunnen worden dan bezwaren tegen de integrale beoordeling.
- In het verleden kwam het voor dat ouders meerdere IB-beschikkingen kregen met betrekking tot verscheidene toeslagjaren of compensatieregelingen. In de regel lukt het om dan procedures gevoegd te behandelen, tenzij ze in tijd te veel uit elkaar lopen.
- Daarnaast komt het voor dat in bezwaar een beroep wordt gedaan op extra toeslagenjaren. De inspanningen zijn er op gericht om ook in die situatie tot gevoegde afhandeling te komen, maar dit lukt niet altijd. Bijvoorbeeld als pas laat in de procedure een beroep op extra jaren wordt gedaan of dat pas laat wordt onderkend.
- Er is wel ingezet op maatregelen om dit zoveel mogelijk te voorkomen:
    - werkwijze is om vroegtijdig bezwaargronden te scannen op extra jaren wordt gedaan, zodat ze meegenomen kunnen worden in de afhandeling;

[1] Artikel 6.10a Wht

- Afspraak met KOT is dat extra jaren voortvarend worden behandeld.

- Er is contact met werkgroep advocaten over de beoordeling van extra jaren. Er wordt een gesprek gepland met de werkgroep waarin de huidige maatregelen worden toegelicht. Dan zal ook worden stilgestaan of en hoe dit proces verder kan worden geoptimaliseerd, zowel vanuit het oogpunt van UHT (vroegtijdig beoordelen) als vanuit het oogpunt van de advocatuur (vroegtijdig aanvoeren gronden).

Communicatie
Niet van toepassing.

Politiek/bestuurlijke context
Er is veel politiek-bestuurlijke aandacht voor het bezwaarproces en de achterstanden. Dat komt ook tot uitdrukking in de aanbevelingen van de commissie van Dam en de opvolging van die aanbevelingen.

In kaderdebatten en recent ook weer in de feitelijke vragen naar aanleiding van de 19e voortgangsrapportage blijkt ook de gerichte aandacht voor verschillende aspecten van het bezwaarproces: het versnellen van het bezwaarproces, de rol van de BAC, het verbeuren van dwangsommen, het handhaven van termijnen.

In de 19e voortgangsrapportage en de feitelijke vragen komen twee moties aan de orde:
- de motie Flach c.s., die de regering verzoekt te bezien of en hoe het openen van meer fysieke locaties verspreid over het land, zeker voor het afhandelen van bezwaren, kan bijdragen aan het versnellen van de hersteloperatie.
- de motie Stultiens over het zeer coulant en ruimhartig om te gaan met bezwaren die toch buiten de nieuwe termijn van zestien weken worden ingediend en daarbij rekening te houden met het doenvermogen van de ouders

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

- 5.1.2i