

In 2022 is tot nu toe voor 8.900 ouders de beoordeling afgerond. Met afgerond wordt bedoeld dat een ouder met een vooraankondiging of definitieve beschikking is geïnformeerd over de uitkomst van de integrale beoordeling of dat de ouder heeft laten weten af te zien van de integrale beoordeling. Tot en met het 3e kwartaal 2022 is daarmee in totaal voor bijna 17.400 ouders de beoordeling afgerond of zag de ouder af van verdere beoordeling. Dit is 30% van de aangemelde ouders.

UHT werkt om die reden aan verbetering en versnelling van de integrale beoordeling. Dit gebeurt onder andere door versneld een besluit te nemen voor niet gedupeerde ouders, zodat andere ouders ook sneller geholpen kunnen worden. Daarnaast heeft UHT contact opgenomen met 2.200 gedupeerde ouders voor wie met grote zekerheid de compensatie niet hoger dan €30.000 wordt.

bij ongeveer de helft van de gedupeerde ouders het uitgekeerde compensatiebedrag van €30.000 voldoende is.

Tabel 1.1 Aanmeldingen, beoordelingen en uitbetalingen (cijfers 30 sep 2022)

Categorie	22 jun 2021	30 sep 2021	2 dec 2021	31 mrt 2022	30 jun 2022	30 sep 2022
Aantal aanmeldingen	42.050	47.217	49.491	53.781	55.725	57.383
Aantal aanvragers waar eerste toets is gedaan ²	-	35.778	40.117	48.133	52.040	55.409
Aantal afgeronde beoordelingen ³	2.352	4.196	5.333	11.029	14.287	17.386
Waarvan: 1. Integrale beoordeling	-	3.620	4.359	6.973	8.458	10.684
Waarvan: 2. Ouder/aanvrager ziet af van integrale beoordeling	-	576	974	4.056	5.585	6.353
Waarvan: 3. Versneld afgehandeld	-	-	-	-	244	349
Aantal ouders dat gedupeerde KOT is	-	22.042	23.021	24.617 ⁴	25.900	27.260
Aantal uitbetalingen van minimaal €30.000	16.588	18.166	21.486	23.238	25.269	26.744

Bij een groep van 103 ouders die op basis van de eerste toets een toekenning hebben ontvangen is bij de integrale beoordeling vastgesteld dat zij niet gedupeerd zijn. Dat betekent niet dat er in die gevallen sprake is van oneigenlijk gebruik door de ouder maar van een foute beoordeling door UHT. Uitgaande van het aantal afgeronde (versnelde) integrale beoordelingen van 11.000 betreft dit een percentage van minder dan 1%. De forfaitaire vergoeding wordt in deze gevallen niet teruggevorderd. Voor deze groep is het uitgangspunt om de aanvullende regelingen voor zover mogelijk natuurlijk stop te zetten.

	Stand eind 2021⁵	31 mrt. 2022	30 juni 2022	30 sep 2022
Totaal aantal afgeronde beoordelingen	8.471	11.029	14.287	17.386
Waarvan:	5.137	6.973	8.458	10.684
1. Integrale beoordeling				
Waarvan:	3.334	4.056	5.585	6.353
2. Ouders/aanvragers die zelf afzien van integrale beoordeling				
Waarvan:	-	-	244	349
3. Versneld afgehandeld				
Uitsplitsing van 2.				
Ouders/aanvragers die zelf afzien van integrale beoordeling	3.334	4.056	5.585	6.353
2A. Ouder ziet na toewijzing €30.000 af van integrale beoordeling	1.073	1.538	2.243	2.374
2B. Ouder/aanvrager ziet na afwijzing bij eerste toets af van integrale beoordeling	2.122	2.343	3.119	3.689
2C. Overige aanvragers die afzien van beoordeling	139	175	223	290

Uitbetaalde bedragen:

Tabel 1.3 gerealiseerde compensatie- en tegemoetkomingsbedragen

	Aantal ouders
Bedrag tot en met € 30.000	6.916
Bedrag € 30.001 t/m € 60.000	3.150
Bedrag € 60.001 t/m 90.000	1.178
Bedrag > 90.000	726
Geen betaling ivm niet gedupeerde ouder	5.416
Totaal aantal ouders	17.386
Gemiddeld betaald bedrag (obv gedupeerde ouders)	Ca. € 43.000

Planning integrale beoordeling

Ouders met aanmelddatum in	Integrale behandeling
Eerste kwartaal 2021	Midden 2022 tot midden 2024
Tweede en derde kwartaal 2021	In 2024 of 2025
Vierde kwartaal 2021 en 2022	In 2025 of 2026

Bron: [Planning herstel - Toeslagen Herstel \(belastingdienst.nl\)](https://belastingdienst.nl/planning/herstel-toeslagen)

Vergrijpboete of strafrechtelijke vervolging:

Bij een deel van de ouders die zich hebben gemeld als gedupeerde is in het verleden een vergrijpboete opgelegd of heeft een strafrechtelijke veroordeling plaatsgevonden. Deze ouders komen niet in aanmerking voor beoordeling via de eerste toets en deze dossiers worden direct integraal beoordeeld.

Commissie van Wijzen De Commissie van Wijzen:

Commissie van Wijzen De Commissie van Wijzen (CvW) brengt onafhankelijk advies uit over alle voorgenomen afwijzingen voor compensatie voor één of meerdere jaren waarvoor om compensatie is verzocht. Deze adviezen zijn bepalend in de beoordeling door UHT. De doorlooptijden zijn nog steeds kort

Tabel 1.4 Commissie van wijzen (cijfers 30 september 2022)

	8 apr. 2021	22 juni 2021	30 sep 2021	2 dec 2021	31 mrt 2022	1 juli 2022	30 sep 2022
Aantal individuele dossiers aangemeld	609	1.060	1.802	2.753	4.647	6.546	8.300
Aantal individuele dossiers afgerond	580	1.041	1.775	2.684	4.602	6.458	8.300

Afwijking CvW - UHT					4,2%	4,7%	4,0%
---------------------	--	--	--	--	------	------	------

Verbeteren:

Verbeteren Het informatiepakket Het informatiepakket bestaat uit een algemene informatiebrochure die het gehele proces voor ouder in beeld brengt. Daarnaast komt er informatie die ingaat op een specifieke fase van het proces, zoals bijvoorbeeld de integrale beoordeling. Ouders zijn betrokken bij de totstandkoming van de brochures. De inzet is om alle ouders in november 2022 de algemene informatiebrochure te sturen. De overige brochures worden verspreid op het moment dat aansluit bij de verschillende stappen in het herstelproces. Brieven UHT is daarnaast bezig met het verbeteren van brieven. Ouders zijn hierbij betrokken. Daarnaast werkt UHT aan het op vaste momenten met ouders delen van duidelijke informatie (bijvoorbeeld het informatie- en beoordelingsformulier uit de integrale beoordeling). Ook wordt er meer tijd en aandacht besteed aan het toelichten aan ouders van de uitkomst van de beoordeling en de compensatieberekening. Er lopen verschillende initiatieven die in het 4e kwartaal verder uitgewerkt 7 Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1071. 8 Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1055. 9 Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1046. 11 VGR Herstel Toeslagen Q3 2022 worden, starten of doorlopen. De initiatieven beogen ouders beter te informeren over wat er in het verleden is misgegaan en mee te nemen tijdens het proces van de integrale beoordeling. Het stelt ouders daarnaast beter in staat hun zienswijze tijdens de integrale beoordeling te geven. Ouders beter informeren tijdens het beoordelingsproces, driesprekken Ouders hebben behoefte aan transparantie en duidelijkheid over het herstelproces

en de uitkomst van de beoordeling. Informatie over de stand van zaken bij de driegesprekken tussen ouders, gemeente en UHT staat in paragraaf 2.3 van deze voortgangsrapportage.

Versnellen:

Vergroten rol persoonlijk zaakbehandelaar (PZB) Ouders hebben veel waardering voor het contact met de persoonlijk zaakbehandelaar. Zij beoordelen dit contact gemiddeld met een cijfer van 7,5. Vanuit het Ouderpanel is voorgesteld meer ruimte te geven aan de persoonlijk zaakbehandelaar. Met de motie Alkaya c.s.¹⁰ heeft de Kamer gevraagd om bureaucratische belemmeringen weg te nemen. Ook dit gaat over de rol van de persoonlijk zaakbehandelaar. Inmiddels zijn de eerste stappen gezet om de rol van de persoonlijk zaakbehandelaar te optimaliseren en in de praktijk te beproeven. De rol van de PZB'er zal worden verbreed via het multidisciplinair werken waarbij persoonlijk zaakbehandelaars en beoordelaars meer samenwerken aan de integrale beoordeling, waarbij er een vier-ogenprincipe blijft. Dit wordt als eerste toegepast in een traject voor de versnelde beoordeling van vermoedelijk niet-geduceerden. Het betreft ouders waar sprake lijkt te zijn van een reguliere wijzigingen bij de kinderopvangtoeslag, bijvoorbeeld omdat het inkomen van de ouder veranderde. In dit traject heeft de persoonlijk zaakbehandelaar een uitgebreidere rol: hij of zij kijkt samen met de beoordelaar welke (aanvullende) informatie nodig is en nadat de ouder zijn/haar verhaal heeft verteld, rondt de persoonlijk zaakbehandelaar de beoordeling af. Hierna zal vanuit het vier-ogen principe het voorstel nog worden gecontroleerd. Als uit deze praktijkproef blijkt dat de werkwijze werkt en een versnelling realiseert, dan is het voornemen om deze ook toe te passen bij andere specifieke groepen, zoals bijvoorbeeld beroepen niet tijdig beslissen. Voor deze beroepen kijkt UHT eveneens of het proces van afhandeling versneld kan worden.

1.2.3. Verbeteren en versnellen

Praktijktest VSO In de zomer van 2022 is de praktijktest voor de vaststellingsovereenkomst (VSO) gestart. Op 16 september 2022 is de Tweede Kamer per brief¹¹ geïnformeerd over de opbouw van de praktijktest en de voortgang. Drie belangrijke evaluatiepunten voor deze praktijktest zijn 1) de oudertevredenheid en 2) de snelheid en efficiëntie en 3) ouders meer regie te kunnen geven over het proces. Inmiddels heeft het team dat de praktijktest uitvoert meerdere contactmomenten met de ouders gehad om hun beleving van de praktijktest te kunnen volgen en te kunnen vragen hoe het met hen gaat. De signalen van de ouders die meedoen nemen we erg serieus. Zo hebben we het proces van de intakegesprekken iets aangepast en is op verzoek van de ouder bij één gesprek de advocaat van de overheid niet meteen uitgenodigd, omdat het te spannend was. Hoewel begin oktober 2022 de laatste twee van de vijftien intakegesprekken nog moeten plaatsvinden, zijn de overige dertien ouders nu met hun advocaat en letselschadeadvocaat begonnen met het opstellen van de schadeoverzichten. Alle deelnemers aan de praktijktest hebben de intentie om zo snel mogelijk tot een vaststellingsovereenkomst te komen, maar het opstellen van de schadeoverzichten vraagt ook om zorgvuldigheid. Wanneer de eerste zeven tot acht schadeoverzichten zijn ontvangen is de verwachting dat er op de bovengenoemde evaluatiepunten een eerste analyse gemaakt kan worden. Bij een positieve evaluatie wordt de VSO-route opgeschaald. Dit is conform de motie van de leden Kat (D66) en Paul (VVD)¹² welke verzoekt om een zeer snelle opschaling bij een positieve evaluatie, en de motie Alkaya (SP) die verzoekt of het treffen van vaststellingsovereenkomsten versnellend werkt.

Acute problemen:

Hulp bij acute problemen Ouders met acute problemen kunnen onder andere via het serviceteam van UHT doorgeleid worden naar het acute noodteam en het brede hulpteam.

Tabel 1.5: verzoeken en betalingen acute noodteam

Categorie	22 jun 2021	30 sep 2021	2 dec 2021	31 mrt 2022	30 jun 2022	30 sep 2022
Aantal verzoeken om acute hulp ingediend*	2.320	4.293	4.992	6.358*	7.018	7.354
Aantal verzoeken om acute hulp afgerond	2.200	4.161	4.708	5.550	6.683	7.329
Noodvoorziening						
Aantal betalingen aan ouders	1.797	2.351	2.698	3.089	3.250	3.321
Eerste betaling na eerste toets (spoedbehandeling)						
Aantal betalingen aan ouders	827	849*	958	1.106	1.227	1.279

*Aantal ouders die een eerste betaling hebben ontvangen na het eerste toetsmoment.

BAC:

Bezwaarproces Wanneer ouders het niet eens zijn met een beschikking van UHT (omtrent de eerste toets, de integrale beoordeling of een advies van de CWS) kunnen zij daartegen bij UHT in bezwaar gaan. UHT neemt een beslissing op het bezwaar. De Bezwaarschriftenadviescommissie (BAC) heeft tot taak UHT te adviseren over te nemen beslissingen op bezwaar. Doordat de capaciteit bij UHT en de BAC geen gelijke tred heeft gehouden met de hoge instroom, zijn in het bezwaarproces

Stand van zaken bezwaar en prognose UHT heeft tot nu toe 3.188 bezwaarschriften ontvangen. Hiervan hebben er 1.594 betrekking op de uitkomst van de eerste toets (waarvan 137 toekenningen en 1.457 afwijzingen), 1.499 op de integrale beoordeling en 95 op beslissingen op een verzoek voor aanvullende compensatie voor werkelijke schade. De BAC heeft tot op heden 313 adviezen uitgebracht. UHT heeft 239 beslissingen op bezwaar genomen. Deze zijn onder te verdelen in drie categorieën. 1. Van de bezwaren is 3% gegrond en 48% gedeeltelijk gegrond verklaard. Gegrondverklaringen zien vaak op de compensatieberekening, bijvoorbeeld vanwege een ontbrekende rentevergoeding, een berekeningsjaar dat aanvankelijk niet was betrokken in de integrale beoordeling of omdat vanwege tijdsverloop een hogere immateriële schadevergoeding wordt toegekend. Bij gedeeltelijk gegrond verklaarde bezwaren betreft het voornamelijk bezwaarschriften waarin naast een gegrond bezwaar óók een bezwaar is opgenomen dat buiten de grondslag valt van het bestreden besluit, zie categorie 2. 2. 48% van de bezwaren is ongegrond verklaard. Ongeveer de helft daarvan betreft bezwaren gericht tegen een positieve beschikking na de eerste toets. Die bezwaren worden kennelijk ongegrond verklaard, omdat ouders op grond van hun bezwaar niet meer kunnen krijgen dan de reeds ontvangen € 30.000. Het betreft vaak bezwaren waarin wordt aangevoerd dat ouder aanspraak maakt op een hogere compensatie, al dan niet in combinatie met een aanvullende schadevergoeding. Deze ouders worden erop geattendeerd dat er

nog een integrale beoordeling volgt. Als de gronden daartoe aanleiding geven worden zij geattendeerd op de mogelijkheid om na afronding van de integrale beoordeling een verzoek in te dienen om aanvullende compensatie voor werkelijke schade. 3. 1% van de bezwaren is niet ontvankelijk verklaard.

De gemiddelde instroom bedraagt in het derde kwartaal 2022 circa 235 bezwaren per maand. De achterstanden in het bezwaarproces zijn in de afgelopen periode helaas verder opgelopen.

Tabel 1.6 Bezwaren (cijfers 30 september 2022)

	22 juni 2021	30 sep 2021	2 dec 2021	31 mrt 2022	1 juli 2022	30 sep 2022
Aantal ingediend	287	801	1.086	1.529	2.506	3.188
Aantal afgerond (beoordeeld)	33	67	86	179	221	293

Pilot mediation:

Er is een pilot mediation gestart. Daarin wordt onderzocht of een deel van de bezwaarzaken kan worden opgelost via mediation.

voor de pilot 20 ouders benaderd die in bezwaar zijn gegaan. Zij worden tijdens de pilot begeleid door externe, onafhankelijke en gekwalificeerde mediators. Indien overeenstemming wordt bereikt over de gemaakte afspraken, worden deze vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst en trekt de indiener van het bezwaar dat in.

De eerste signalen over deze pilot zijn positief. Uit de reacties van ouders en advocaten blijkt dat zij positief zijn over de ruimte die tijdens de mediation wordt geboden en de tijd die wordt genomen om het onderliggende verhaal en leed van ouders toe te lichten en te verwerken

Beroepszaken uit het verleden:

Vorig jaar werd al geconcludeerd dat het opnieuw bekijken van beroepszaken om eventuele gedupeerdheid te ontdekken, zeer bewerkelijk is en veel capaciteit vergt die elders in de hersteloperatie hard nodig is. Deze conclusie wordt nog steeds onderschreven. Daarnaast zijn er meerdere afgeronde en lopende acties om gedupeerde ouders die zich nog niet hebben gemeld te vinden en te stimuleren om zich alsnog aan te melden.

Stand van zaken Commissie Werkelijke Schade:

Bij de CWS zijn in totaal 760 verzoeken ingediend, waarvan 143 in het laatste kwartaal. Hiervan zijn 547 dossiers nog in behandeling waarvan 525 nog bij de commissie liggen en 22 wachten op een beschikking door UHT. Het totaal aantal afgehandelde verzoeken bedraagt 213 op 30 september 2022. De gemiddelde doorlooptijd van de procedure bij de CWS is meer dan 9 maanden. Recentelijk is een besluit op grond van de Wet open overheid genomen over doorlooptijden en schadevergoedingen bij de CWS.20 Ongeveer 9% van de ouders voor wie de integrale beoordeling is afgerond, dient daarna een verzoek om aanvullende werkelijke schade in. Dit kan nog wijzigen omdat ouders soms tijd nodig hebben om hier een beslissing over te nemen.

Tabel 1.7 Commissie Werkelijke Schade (cijfers 30 september 2022)

	8 apr 2021	22 juni 2021	30 sep 2021	2 dec 2021	1 apr 2022	1 juli 2022	30 sep 2022
Aantal aangemeld	131	217	331	423	489	617	760
Aantal afgerond	12	29	47	69	155	197	213

Hoogte aanvullende schadevergoedingen	Aantal beschikkingen
Geen aanvullende schadevergoeding*	55
< € 10.000	41
€ 10.000 - € 20.000	37
€ 20.000 - € 50.000	56
€ 50.000 - € 100.000	19
> € 100.000	5
Eindtotaal	213

Tabel 1.8 Beschikkingen UHT CWS-advies

Totaal aantal beschikkingen	213
Aantal afwijkende beschikkingen (%)	32 (15%)

Tabel 1.9 Afwijkingen beschikkingen

Reden	Aantal beschikkingen afgeweken van advies	Aantal beschikkingen afgeweken van advies ten gunste van de ouder
1% vermogensrendementsheffing niet toegepast in advies	18	18
Andere startdatum voor wat betreft toekenning van immateriële schade en/of wettelijke rente	7	7
Overige redenen, bijvoorbeeld afwijkend beschikt op toekenning van vermogensschade, vervangende opvangkosten of juridische kosten	7	3

Ingrekestellingen, beroepen niet-tijdig en inhoudelijke beroepen:

Tabel 1.10 Instroom IGS (cijfers 30 september 2022)

	Jan 2022	Feb 2022	Mrt 2022	Apr 2022	Mei 2022	Jun 2022	Jul 2022	Aug 2022	Sep 2022
Aantal ingediend	687	1.438	2.460	3.265	2.323	1.578	1.005	957	1.000

Tabel 1.11 Dwangsommen (cijfers 30 september 2022)

	30 sep 2022
Aantal ingediend	15.560
Aantal afgerond (beschikt)	7.750
Dwangsommen	€9.257.898

Tabel 1.12 Instroom BNTB (cijfers 30 september 2022)

	Jan 2022	Feb 2022	Mrt 2022	Apr 2022	Mei 2022	Jun 2022	Jul 2022	Aug 2022	Sep 2022
Aantal ingediend	9	12	79	163	270	253	321	333	440

Tabel 1.13 Beroepen niet tijdig beslissen

Aantal BNTB	30 sep 2022
Aantal ingediend	1.899
Aantal volledig afgerond (beschikking verzonden)	209
Aantal eerste relevante vervolgstap (vooraankondiging)	465
Dwangsommen*	€150.000

*Dit betreft de verschuldigde dwangsommen in volledig afgeronde zaken

Dossiers.

Nog steeds lange wachttijden- Ze kijken naar versnelling door onder andere:

(Start pilots)

- Opschaling
- Pilot alternatief voor persoonlijk dossier
- Outsourcing (uitbesteden)
- Verbeteren werkprocessen
- Automatisering

Misbruik en oneigenlijk gebruik

Misbruik en fraude is natuurlijk onacceptabel. Dit geldt zeker voor een aanmelding voor de herstelregeling, die is bedoeld is om gedupeerde ouders te helpen. Bij de behandeling van aanmeldingen handelt UHT in principe op basis van vertrouwen in de ouder. Tegelijkertijd zijn er waarborgen in de beoordeling van aanvragen ingebouwd, die er aan bijdragen dat een poging tot fraude vroegtijdig in beeld komt. Bij evidente fraude zal worden opgetreden. Bij fraude biedt de Wet hersteloperatie toeslagen de mogelijkheid om – indien die aanvraag is ingediend nadat het wetsvoorstel Wet hersteloperatie toeslagen in werking is getreden - het forfaitaire bedrag en het compensatiebedrag terug te vorderen. Ook kan de fraudeur worden aangegeven, of het dossier worden overgedragen aan het Openbaar Ministerie. Ook zijn er waarborgen om te voorkomen dat fraude op andere terreinen gecompenseerd wordt via de hersteloperatie. De private schuldenregeling staat niet toe dat schulden die het gevolg zijn van misbruik of fraude, worden vergoed. Ouders die rondom de kinderopvangtoeslag niet gefraudeerd hebben, maar een schuld hebben als gevolg van misbruik of fraude, kunnen die schuld niet indienen bij de schuldenaanpak. Waar andere publieke schulden kunnen worden kwijtgescholden gebeurt dat niet voor strafrechtelijke boetes. Waarborgen tegen fraude in de hersteloperatie Het beoordelingsproces bij UHT is erop ingericht om oneigenlijke aanvragen en fraude te voorkomen. Het herstelproces heeft daarvoor de volgende waarborgen ingericht. De eerste toets, die gedeeltelijk wordt uitgevoerd op basis van een data-analyse, wordt aangevuld met een handmatige beoordeling op het moment dat data-analyse geen uitsluitsel geeft. Ouders met een vergrijpboete of strafrechtelijke veroordeling krijgen geen eerste toets maar worden direct aangeboden voor een integrale beoordeling door een apart team. Bij de integrale beoordeling wordt een aanvraag grondig, handmatig en individueel geanalyseerd. Deze analyse vindt plaats op basis van onder andere het verhaal van de ouder, de documenten waar UHT over beschikt, en eventueel aanvullende documenten, die worden opgevraagd bij andere instanties of de ouders zelf.

Signalen van mogelijk misbruik en oneigenlijk gebruik Ondanks deze aanpak ontvangt UHT signalen die erop wijzen dat de herstelgelden niet op de goede plek terecht komen. Deze worden zeer serieus genomen. De signalen worden geanalyseerd en vastgelegd. Na analyse wordt vastgesteld welke signalen nader onderzoek behoeven.

Het is belangrijk te benoemen dat een groot deel van deze signalen niet zien op fraude maar vaker op zorgen rondom overcompensatie. Een deel van deze signalen gaat bijvoorbeeld over ouders die maar heel beperkt schade hebben geleden, maar toch het forfaitaire bedrag van €30.000 hebben ontvangen. Dit is inherent aan de eerdere keuzes met betrekking tot de herstelregeling en om snel herstel te bieden. Er wordt geen verdere actie ondernomen op signalen die uitsluitend zien op de ruimhartigheid binnen de compensatieregeling. Een ander deel van de signalen ziet op het ruimhartig

beoordelen van gedupeerdheid, waarbij UHT erop wordt gewezen dat in bepaalde situaties gedupeerdheid wordt vastgesteld, terwijl de consequenties van het foutief handelen minder verstrekkend waren. Hierbij beziet UHT of het behandelkader voor eerste toets en integrale beoordeling in het algemeen in de praktijk goed blijft aansluiten bij het beleid en de wettelijke regelingen. Indien nodig volgen aanpassingen in de beoordelingskaders. De signalen over individuele casuïstiek in de hersteloperatie die externe meldpunten ontvangen kan UHT nog niet structureel, centraal verwerken omdat de juiste waarborgen hiervoor nog niet zijn ingericht. Zowel de verstrekke als de ontvangende partij moet voldoen aan juridische waarborgen. Daar wordt op dit moment aan gewerkt. Als een specifiek signaal van een externe partnerorganisatie aan UHT daar aanleiding toe geeft, kan een signaal door UHT wel nader worden geanalyseerd en onderzocht. In de vorige voortgangsrapportage bent u geïnformeerd dat een signaal met betrekking tot het doen van een aanvraag tegen betaling onder de aandacht is gebracht bij de Autoriteit Consument en Markt. Zij heeft naar aanleiding van deze melding laten weten het signaal te hebben bestudeerd, en daar niet met voorrang vervolg aan te zullen geven.

Integraal herstel

Ouders die gedupeerd zijn door de problemen met de kinderopvangtoeslag kunnen zich bij de uitvoeringsorganisatie herstel toeslagen (UHT) aanmelden. Naast financiële compensatie en ondersteuning bij het oplossen van schulden hebben gedupeerden vaak behoefte aan ondersteuning op andere terreinen om een nieuwe start te kunnen maken. In dit hoofdstuk gaan we onder meer in op de ondersteuning bij emotioneel herstel en op de ondersteuning op vijf leefgebieden: financiën, wonen, zorg, gezin en werk.

-Ouderinitiatieven

- Ouderpanel

- Ouderperspectief

- Emotioneel herstel voor kinderen

Intensieve hulp:

Doorbraakmethode

In 36% van de situaties was het aflossen van (een deel van de) schuld een deel van of de doorbraak. • In 34% is er een woonplek geregeld (in 19% van de totale groep ging dat om een urgentieverklaring of extra inschrijftijd voor een sociale huurwoning). • In 28% van de gezinnen was (een deel van) de doorbraak het vergoeden of betalen van relatief kleine, incidentele dingen (schoolspullen, kleren, meubels, een vlucht naar Nederland). • In 17% van de gevallen was het regelen van een structurele ondersteuning in het inkomen de doorbraak (bijvoorbeeld een uitkering of bijzondere bijstand). • Ook in 17% van de casussen was een significant deel van de nodige doorbraak het faciliteren/regisseren/ondersteunen van het proces vanuit Integraal herstel. • In 19% van de gevallen was er een uitzondering in wet of beleid de doorbraak, of was dat nodig om de doorbraak te ondersteunen.

Lotgenotenlijn:

De Stichting Lotgenotencontact wordt uitgevoerd door gedupeerde ouders. Er zijn 20 personen waarvan 15 gedupeerde ouders werkzaam binnen de drie pijlers van de stichting.

In de periode februari - september 2022 zijn er 4500 contactmomenten (via telefoon, mail en bijeenkomsten) geweest met gedupeerde ouders. Het team Lotgenotencontact heeft de gehele zomerperiode een bezetting gehad. Alle activiteiten zijn zonder onderbreking uitgevoerd en de bereikbaarheid was nagenoeg 100%. Wel waren er duidelijk minder binnenkomende contacten

Gemeentes:

Ondersteuning op de vijf leefgebieden door gemeenten Gedupeerde en mogelijk gedupeerde ouders ontvangen brede ondersteuning vanuit gemeentes op de vijf leefgebieden (financiën, wonen, zorg, gezin en werk) als ze dat wensen. UHT deelt daarvoor met gemeentes de gegevens van (mogelijk) gedupeerde ouders, die ondersteuning wensen. gemeentes 'doen wat nodig is' om (mogelijk) gedupeerde ouders en hun gezin bij te staan om hun leven weer op de rit te krijgen. De kosten die zij daarbij maken voor zowel organisatie als uitvoering worden vergoed door het Rijk. De VNG inventariseert in het eerste en derde kwartaal van 2022 en 2023 bij gemeenten de stand van zaken van de lokale hersteloperatie met focus op hoe het bieden van brede ondersteuning aan ouders en het kwijtschelden van gemeentelijke schulden verloopt. Ook wordt zichtbaar welke dilemma's ouders en gemeenten daarbij ervaren en waar gedupeerde ouders en hun gezinnen (aanvullend) behoefte aan hebben. De inventarisatie geeft verder inzicht in hoe actuele ontwikkelingen binnen de hersteloperatie lokaal worden opgepakt. De terugkoppeling die gemeenten geven, is gebaseerd op informatie vanuit de gemeentelijke uitvoering en op direct contact met (mogelijk) gedupeerde ouders en hun gezinnen. Buiten de enquête om staat de VNG actief in contact met gemeenten om vragen en problemen op te lossen. Ook wordt nagegaan of er mogelijke knelpunten zijn om weg te nemen. De enquête van Q3 2022 leverde een respons op van 233 gemeentes. Deze gemeentes vertegenwoordigen 91% van de (mogelijk) gedupeerde ouders die ingeschreven stonden bij een gemeente, of daar woonachtig waren. Deze respons is vergelijkbaar met de respons op de eerdere enquêtes. Bereik door gemeentes Het beeld dat uit de enquête naar voren komt is dat gemeentes er nog steeds goed in slagen om de (mogelijk) gedupeerde ouders te bereiken en te ondersteunen. Twee derde deel van de ouders dat ondersteuning wenst is succesvol bereikt. Een lichte stijging ten opzichte van maart 2022. Het ontbreken van contactgegevens blijft vaak de oorzaak (14%) als het niet direct lukt om iemand te spreken. In andere gevallen zijn meerdere pogingen via verschillende kanalen nodig om contact te leggen. Bij 41% van de mogelijk gedupeerde ouders die vanuit de gemeente brede ondersteuning ontvangen is sprake van meervoudige, complexe problematiek. Dit beeld is gelijk aan het beeld uit maart 2022. Ouders die van de gemeente ondersteuning vragen, hebben voornamelijk behoefte aan financiële ondersteuning, schuldhulpverlening en psychosociale ondersteuning voor zichzelf en hun gezin. Ook ondersteuning op het gebied van huisvesting wordt vaak gevraagd. Deze behoeften zijn ongewijzigd ten opzichte van de vorige enquête. Kwijtschelding door gemeentes 74% van de gemeentes hebben alle openstaande vorderingen bij gedupeerde ouders kwijtgescholden en houden deze nu up-to-date op basis van nieuwe gegevensdelingen door UHT. Bij 5% van de gemeentes zijn nog niet alle vorderingen geheel kwijtgescholden. Een beperkt

aantal gemeentes is nog niet gestart met kwijtschelden. Dat is verklaarbaar: deze gemeentes hebben een beperkt aantal gedupeerden binnen hun gemeentegrenzen; ouders bevinden zich nog in het toetsingstraject of er waren geen vorderingen bij de gemeente. De grote gemeentes en een aanzienlijk aantal middelgrote gemeentes met relatief hoge aantallen gedupeerden binnen hun gemeentegrenzen waren al up-to-date met kwijtschelden en zijn dat nog steeds.

Ondersteuningsbehoeften ouders Ouders die brede ondersteuning vragen via de gemeente hebben nog steeds voornamelijk behoefte aan financiële ondersteuning, schuldhulpverlening, psychosociale ondersteuning voor zichzelf en hun gezin en ondersteuning rond huisvestingsproblemen. Vooral in

middelgrote gemeentes is veelal sprake van meervoudige problematiek bij ouders (52%). In kleine en grote gemeentes ligt dit percentage lager (respectievelijk 40% en 44%). In grote gemeentes blijven verschillende vormen van financiële ondersteuning³⁴ en huisvesting de grootste ondersteuningsbehoeften. Bij middelgrote en kleine gemeentes hebben de meeste ondersteuningsvragen nog steeds betrekking op de verschillende vormen van financiële ondersteuning en schuldhulpverlening. Drie op de tien gemeentes is in staat om alle ondersteuningsvragen op te lossen (30%). Bijna de helft van de gemeentes ervaart knelpunten bij het bieden van brede ondersteuning die raakt aan – de voortgang van – het beoordelingsproces bij UHT. Dit kunnen vragen van ouders zijn over hun status bij UHT. Gemeentes hebben geen inzage in de voortgang van het beoordelingsproces. Voor gemeentes blijft het oplossen van ondersteuningsvragen die raken aan huisvesting de grootste uitdaging zo geeft 34% van de gemeentes aan. Grote gemeentes ondervinden hier vaker uitdagingen in (74%) dan middelgrote en kleine gemeentes (34%). Nieuw, maar gezien de maatschappelijke ontwikkelingen verklaarbaar, is het vinden van oplossingen voor vragen met betrekking tot gestegen energiekosten (18%). Dit soort vragen, waarop ondersteuning afhankelijk is van generieke, landelijke maatregelen, maken het bieden van brede ondersteuning meer complex.

Zorgen en klachten ouders Twee op de drie gemeenten (64%) heeft, losstaand van de reguliere klachtenprocedure, een plek gerealiseerd waar (mogelijk) gedupeerde ouders met zorgen en klachten over de lokale hersteloperatie terecht kunnen. Eén op de drie gemeenten heeft dit niet (32%), maar biedt wel de reguliere mogelijkheden aan. Grote gemeenten hebben vaker een plek of meldpunt voor zorgen en klachten ten aanzien van de hersteloperatie ingericht (78%) dan middelgrote (76%) en kleine (67%) gemeenten. Bij gemeenten die een dergelijke plek hebben, komen met name klachten binnen over de duur van het beoordelingsproces (17%) en klachten dat de ondersteuning niet voldoende aansluit op de behoeften (10%). Een groot deel van de gemeenten geeft aan geen klachten te hebben ontvangen (50%). Bij grote gemeenten komen vaker klachten binnen dan bij kleine gemeenten. Bij grote gemeenten hebben klachten vaker betrekking op de ondersteuning (40%) of bejegening (16%). Bij kleine en middelgrote gemeenten gaan klachten vaker over de duur van het proces (beide 20%). Er lijken voldoende mogelijkheden voor ouders voorhanden om klachten in te dienen. De komende periode gaat de VNG samen met een aantal gemeenten inventariseren welke klachten over de ondersteuning bij deze gemeenten binnenkomen en hoe de ondersteuning (nog) beter kan aansluiten bij de behoeften van ouders. De VNG beantwoordt dagelijks vragen van gemeenten over de ondersteuning om gemeenten in staat te stellen het herstel voor ouders ruimhartig in te vullen.

Ouders in het buitenland:

De ondersteuningsbehoefte van gedupeerde ouders is zeer uiteenlopend. Er zijn ouders die het fijn vinden hun verhaal nog eens te kunnen doen en die verder weinig ondersteuning nodig hebben. Ook zijn er ouders die door het OTB geholpen worden een weg te vinden bij de verschillende instanties in een land.

Per gezin wordt in kaart gebracht wat er nodig is, en in geval van urgentie wordt er gezamenlijk met OTB, de VNG, individuele gemeenten, het ministerie van Financiën, UHT en/of SBN een oplossing gezocht.

Op dit moment (1 oktober 2022) lopen er 31 actieve terugkeertrajecten bij OTB.

Er werken nu circa 35 casemanagers bij het OTB

Juridische hulp:

Juridische bijstand voor ouders Sinds 1 maart 2021 kunnen gedupeerde ouders in het kader van de herstelregeling kinderopvangtoeslag bij de Raad voor Rechtsbijstand kosteloze rechtsbijstand krijgen via de subsidieregeling rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag.

Tabel 2.1 Subsidieregeling Juridische bijstand

Categorie	27 sep. 2021	2 dec 2021	31 mrt 2022	30 jun 2022	30 sept 2022
Aantal ouders aangemeld	2.651	3.261	4.712	5.767	6.736
Aantal advocaten aangemeld	255	264	269	231	295
Aantal ouders gekoppeld aan een advocaat	2.324	2.956	4.271	5.240	6.103
Aantal ouders nog niet gekoppeld aan een advocaat	188	140	218	252	319
Aantal ouders niet gekoppeld aan een advocaat (anders opgelost)	139	165	223	275	314

College voor de Rechten van de Mens

Burgers die het vermoeden hebben gediscrimineerd te zijn door Toeslagen kunnen terecht bij het College voor de Rechten van de Mens (hierna: het College) met het verzoek om een oordeel te krijgen over hun individuele klacht.

Schulden aanpak:

Schuldenaanpak Een belangrijk onderdeel van het financieel herstel is de schuldenaanpak. Door de schuldenaanpak kunnen gedupeerde ouders zo veel mogelijk zonder financiële achterstanden een nieuwe start maken. De schuldenaanpak bestaat uit regelingen voor publieke schulden³⁷, private schulden³⁸ en ouders in een wettelijke schuldsaneringsregeling of buitengerechtelijke schuldregeling³⁹. In november 2021 is gestart met het kwijtschelden van publieke schulden en in januari 2022 is bij Sociale Banken Nederland (SBN) het loket private schulden geopend. SBN heeft de afgelopen maanden een groot aantal private schulden voor steeds meer ouders behandeld. Ook de Wsnp- en Msnp-trajecten zijn in belangrijke mate afgewikkeld. De aandacht wordt nu ook gevestigd op bijzondere situaties zoals zakelijke schulden en de afwikkeling van met compensatie afbetaalde schulden

Publieke schulden Stand van zaken pauzeren en kwijtschelden De publieke organisaties Belastingdienst & Toeslagen (BD&T), Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO), Sociale Verzekeringsbank (SVB), Centraal Administratie Kantoor (CAK), Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) hebben voor de meeste gedupeerde ouders de publieke schulden kwijtgescholden (zie tabel 9). Periodiek worden de gegevens van nieuwe gedupeerde ouders en hun toeslagpartners met de uitvoeringsorganisaties gedeeld, zodat ook hun schulden op korte termijn kunnen worden kwijtgescholden. In het algemeen is het beeld dat de kwijtschelding conform de afgesproken

procedure verloopt. Er is met regelmaat contact met de betrokken publieke organisaties. De kwijtschelding van de publieke schulden wordt blijvend gemonitord.

Organisatie	Aantal gepauzeerd Ouders en toeslagpartners		Waarvan gedupeerd met schulden bij organisatie		Waarvan kwijtscholden ²		Kwijtscholden bedrag	
	30 juni 2022	30 september 2022	30 juni 2022	30 september 2022	30 juni 2022	30 september 2022	30 juni 2022	30 september 2022
BD&T	84.928	86.530	36.763	38.657	23.314	24.437 ³	€159 mln.	167 mln.
LBIO	284	263	136	156	136	156	€ 136. 000 ⁴	€ 140.000
SVB	1.139	1.249	500	526	414	506	€ 437.970	€594.055
CAK	15.382	15.450	8.674	9116	8.570	9012	€25,2mln.	€26.6 mln.
CJIB	36.632	38.118	17.587	19.716	16.302	17.887	5 mln.	5,1 mln
DUO	18.135	19.251	8.760	9638	7.860	8540 ⁵	€ 298,5 mln.	279 mln ⁶
UWV	4.985	5.433	2.547	2.917	2.514	2.849 ⁷	€ 8,3 mln.	€8,8 mln

Loket al betaalde schulden

Op 28 september 2022 is bij SBN het loket al betaalde schulden geopend voor schulden die met compensatie zijn betaald. Daarmee biedt het kabinet een regeling voor ouders die hun compensatie gebruikt hebben om betalingsachterstanden bij private schuldeisers te betalen, die anders onder de schuldenaanpak zouden zijn gevallen. Ook publieke schulden die zijn betaald voor 1 januari 2021 met compensatie, kunnen worden ingediend bij het loket. Voor ouders die na die datum een betaling aan een publieke schuldeiser hebben gedaan, geldt dat de publieke schuldeiser deze schulden zelf terugboekt. De eerste groep gedupeerde ouders, die voor 1 maart 2021 compensatie van €30.000 heeft ontvangen, kan vanaf eind september een aanvraag doen bij SBN voor schulden die zij hebben afbetaald met het ontvangen compensatiebedrag.

Stand van zaken behandeling schuldenlijsten:

Tabel 3.2 Stand van zaken uitvoering loket private schulden bij SBN (Cijfer 30 september 2022)

	30 jun 2022	30 sept 2022
Aantal mensen die zich hebben gemeld	8.615	9.947
Aantal schuldenlijsten ingediend	15.754	18.912
Aantal schuldenlijsten in behandeling	9.836	9.645*
Aantal schuldenlijsten beschikt	4.876	8.894
Aantal beschikkingen betaald	3.737	7.061

Bezwaar en Beroep:

Tabel 3.3 stand van zaken bezwaren (cijfer 4 oktober 2022)

Aantal ingediende bezwaren	250
Aantal afgeronde bezwaren	57
Aantal toegewezen bezwaren	6
Aantal afgewezen bezwaren	44
Aantal ingetrokken bezwaren	7

Schuldregelingstrajecten (Wsnp/Msnp)

Tabel 3.4 Stand van zaken uitvoering Wsnp

Wsnp	2 dec 2021	31 mrt. 2022	30 jun 2022	29 sept 2022
Verificatielijsten ontvangen	450	526	582	622
Aantal beschikkingen verzonden	520*	704*	791*	841*
Aantal betalingen verricht	514	698	791	838
Aantal niet afgewikkelde dossiers binnen 8 weken totaal	5	0	1	1
Bedrag aan schulden betaald**	-	€ 23 mln.	€26 mln.	28 mln.

Tabel 3.5 Stand van zaken uitvoering Msnp

Msnp	2 dec 2021	31 mrt 2022	30 jun 2022	29 sept 2022
Schuldenlijsten ontvangen	465	992	1.095	1377
a. Waarvan schuldbemiddeling	-	764	849	906
b. Waarvan saneringskrediet	-	228	246	471
Aantal beschikkingen verzonden	353	1.011	1.202	1519
Aantal betalingen verricht	321	919	1.109	1414
Aantal niet afgewikkelde dossiers binnen 8 weken totaal	9	0	1	0
Bedrag aan schulden betaald*	-	€ 19 mln.	€21 mln.	23 mln.

* De kwijtschelden publieke schulden worden meegerekend in het overzicht van de kwijtschelding van publieke schulden.

Schuldenregeling voor ouders in persoonlijk faillissement:

In totaal hebben 35 gedupeerde ouders in persoonlijk faillissement zich gemeld bij UHT. Dit gaat zowel om particulieren als om ondernemers. Van deze groep zijn 19 ouders met een persoonlijk faillissement vastgesteld als gedupeerde en bij 16 ouders moet dit nog worden vastgesteld. Van de 19 gedupeerden zijn inmiddels 2 faillissementen geheel afgewikkeld met volledige uitbetaling van het compensatiebedrag. Ingaand op de toezegging die werd gedaan in het debat van 15 september 2022, waarbij gevraagd werd in welke gevallen de compensatie werd betrokken in het faillissement, is in twee nog af te wikkelen gevallen bekend geworden dat het compensatiebedrag niet volledig kan worden uitbetaald aan de ouders. Oorzaak hiervan was dat in die gevallen sprake was van ondernemers met hoge zakelijke schulden. De totale zakelijke schuldenlast in deze twee gevallen is te hoog (ruim boven de vastgestelde Europese staatsteungrens van € 200.000 bij zakelijke schulden).

Tabel 3.6 Stand van zaken zakelijke schulden

	30 jun 2022	30 sept 2022
Totaal aantal ondernemers met grote kans op staatssteun	611	783
Aantal ondernemers zonder zakelijke schulden / proces afgerond	169	282
Aantal ondernemers niet bereikt/geen contactgegevens	149	223
Aantal ondernemers in behandeling bij centrale team	286	278

Noodprocedure

Voor veel gedupeerde ouders is het moratorium op de schulden de afgelopen maanden geëindigd. Sociale Banken Nederland (SBN) zorgt ervoor dat de schulden die na het moratorium weer opeisbaar zijn kunnen worden opgelost. Daarvoor is het noodzakelijk dat de ouder zich meldt bij SBN. Zeker als er voor de ouder gerechtelijke vorderingen openstaan. Bekend zijn bij SBN is voor de ouder de beste bescherming tegen schuldeisers en deurwaarders. Omdat de afloop van het moratorium voor ouders veel impact kan hebben, wordt er met alle betrokken partijen – zoals de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG), SBN en de VNG – nauw samengewerkt in een noodprocedure om beslaglegging en uithuiszetting te voorkomen. Hierover is meermalen gesproken met de Kamer. In het debat van 15 september 2022 is aan de Kamer toegezegd dat er in deze VGR een nadere toelichting wordt gegeven over het gebruik van de noodprocedure. Gedupeerde ouders die uit het moratorium lopen, worden er twee maanden voor de afloop ervan schriftelijk op geattendeerd dat ze hun schulden kunnen indienen bij SBN. Er is met de gerechtsdeurwaarders een voorziening getroffen om schulden met een gerechtelijke vordering direct in te dienen bij SBN. Er hebben intensieve belacties plaatsgevonden om de ouders zo goed mogelijk te bereiken. Tot voor kort werden de dossiers die dicht tegen de afloop van het moratorium liepen, als eerste behandeld. Inmiddels is dat niet meer nodig door de sterke toename van het aantal dossiers dat SBN in behandeling heeft. Dossiers worden nu op volgorde van binnenkomst behandeld. Er is een ‘fast lane’ ingericht als snelheid geboden is. Hierdoor is inzet van de noodprocedure beperkt nodig geweest. Los van de noodprocedure zullen alle betrokken partijen in de schuldenketen de focus leggen op gedupeerde ouders die zich nog niet hebben gemeld bij SBN. Een actieplan is in voorbereiding. De Kamer zal hierover op de hoogte worden gehouden. Tot op heden (peildatum 30 september 2022) is sinds 14 februari 2022 – toen de eerste moratoria afliepen – 31 maal gebruik gemaakt van de noodprocedure. Toch valt ten opzichte van de vorige VGR (9 noodprocedures) op dat hier een toename is. Met name gedupeerde ouders in het buitenland maakten de afgelopen twee maanden gebruik van de noodprocedure, als buitenlandse schuldeisers invorderingen opstarten. Mede dankzij de oprichting van het Ondersteuningsteam Buitenland (OTB) komen deze ouders steeds sneller in beeld.