Ministerie van Financiën

4/11-02-2024

TER BESLISSING
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

DG Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Aanbieden concept onderzoeksrapport ADR naar UHT en CWS

Datum
8 februari 2024

Notanummer
2024-0000161228

Bijlagen
1. Kamerbrief aanbieding concept onderzoeksrapport ADR
2. Concept onderzoeks rapport ADR
3. Verzoek VKC

Aanleiding

De VKC Financiën heeft op 7 juli 2023 verzocht de ADR intern onderzoek uit te laten voeren bij UHT en CWS. Persoonsgegevens is ambtelijk opdrachtgever voor het uitgevoerde onderzoek. Hierbij ontvangt u het concept-rapport van de ADR. Het conceptrapport wordt verstrekt aan de VKC om haar conform afspraak de mogelijkheid te bieden om aanvullende vragen te stellen. Pas daarna wordt het rapport definitief gepubliceerd door de opdrachtgever.

Beslispunten

- Gaat u akkoord met het verzenden van het bijgevoegde concept-rapport inclusief de bijbehorende Kamerbrief aan de VKC Financiën?

akkoord.

Kernpunten

- Het beoogde doel van het onderzoek is om inzicht te verschaffen over belemmerende factoren bij de uitvoering van herstel voor zwaar getroffenen door de kinderopvangtoeslagaffaire, zodat hier gericht aanvullende actie op kan worden ondernomen.
- De door de VKC Financiën gestelde vragen zijn door de ADR op hoofdlijnen als volgt beantwoord:

Deelvraag 1: het gevolgde herstelproces bestaat uit een eerste toets mogelijk gevolgd door een integrale beoordeling, een bezwaarbehandeling en een beoordeling van de werkelijke schade. De doorlooptijd van het herstelproces wordt bepaald door wachttijden en behandeltijden.

De ADR heeft van twee willekeurige groepen van 25 dossiers de wachttijden en behandeltijden van de onderdelen van het herstelproces in kaart gebracht. Deze dossiers bestaan uit 10% ouders met de langste doorlooptijd (langer dan 2,5 jaar) en de groep ouders die zich hebben gemeld bij de CWS. Op pagina 13 van het concept-onderzoeksrapport is een tabel opgenomen die een weergave geeft van de doorlooptijd per onderdeel van het herstelproces.

Deelvraag 2: de belangrijkste belemmeringen voor de snellere afhandeling van de geselecteerde dossiers zijn dat het aantal aanvragen in het herstelproces een veelvoud zijn van de beschikbare behandelcapaciteit en dat de herstelregelingen

en hersteldossiers complex zijn. In de toelichting is een tabel toegevoegd die een weergave geeft van de belemmeringen per onderdeel in het herstelproces.

Deelvraag 3: er zijn al diverse maatregelen getroffen om belemmeringen weg te nemen, waarbij opschaling van behandelcapaciteit een belangrijk aandachtspunt blijft en verdere versnellingsmogelijkheden binnen het huidige herstelproces beperkt zijn.

Toelichting

Onderstaande tabel geeft inzicht in de factoren die een snellere afhandeling van onderdelen in het herstelproces belemmeren. Aangezien het doel van het onderzoek is om inzicht te verschaffen in de belemmerende factoren bij de uitvoering van herstel voor zwaar getroffenen door de kinderopvangtoeslagaffaire

	Onderdeel van het herstelproces	Samenvatting relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren
1	Wachttijd voor de eerste toets	Geen belemmerende factoren geconstateerd.
2	Behandeltijd eerste toets	Besluit en kader voor rechtmatige en uniforme uitvoering van de eerste toets op 12 februari 2021 beschikbaar. Vanaf dat moment kan worden gestart met de behandeling van de aanmeldingen. Het aantal aanmeldingen is een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit die op dat moment bij de UHT beschikbaar was. Met name de grote omvang van 37.000 aanmeldingen voor de eerste toets in 2021 was niet voorzien.
3	Wachttijd voor de integrale beoordeling	Het aantal uit te voeren integrale beoordelingen is veel meer dan met de behandelcapaciteit bij de UHT behandeld kon worden. Eind 2023 zijn ongeveer 68.000 aanmeldingen ontvangen. De wachttijd voor de integrale beoordeling lijkt op te lopen, hetgeen te maken heeft met het hoger aantal aanmeldingen en de piek aan aanmeldingen 2021. De UHT is bij de integrale beoordeling deze piek uit 2021 nog aan het afhandelen. Alle aanmelders hebben recht op een integrale beoordeling, ook de aanmelders waarvoor uit de eerste toets de kwalificatie niet gedupeerd gekomen is.
4	Behandeltijd integrale beoordeling	De herstelregeling KOT is een maatwerkregeling. Per ouder moet in de integrale beoordeling uitgezocht worden wat er precies per jaar is gebeurd en -als de ouder gedupeerd is – welk bedrag deze ontvangt.

		De integrale beoordeling vindt plaats op basis van informatie uit diverse informatiesystemen en de mondelinge en schriftelijke informatie van de ouder. Voorgeschreven behandeling met ingebouwde controles (tenminste 4 ogen) en afstemming met de betrokken ouders op meerdere momenten (bijvoorbeeld bij de vooraankondiging compensatie) met inachtneming van de vereiste wettelijke termijnen. Er is sprake van complexe herstelregelingen die onder andere ingewikkelde compensatie berekeningen met zich meebrengen. Daarnaast werd in de eerste jaren van de hersteloperatie gewerkt met afzonderlijke beschikkingen per toeslagjaar per herstelregeling. Het aantal verzoeken om betaal- en verrekenoverzichten van ouders over meerdere jaren dat voor de integrale beoordeling aan UHT Betalen en Innen (hierna UHT B&I) wordt gevraagd. Dit is enkele honderden meer dan het aantal verwachte aantal overzichten en kost een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij UHT B&I. Het maken van deze overzichten vraagt veel tijd omdat de gegevens voor een overzicht uit 12/13 verschillende informatiesystemen moeten komen.
5	Wachttijd voor bezwaar-behandeling	Het aantal bezwaarschriften is veel (namelijk rond de 26%) meer dan het verwachte aantal bezwaarschriften (dit als gevolg van een hoger bezwaarpercentage dan verwacht en meer beschikkingen) en een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij de UHT. Ouders kunnen tegen vele elementen van het herstelproces bezwaar maken. In dit verband geldt ook dat het, gezien de schaarste op arbeidsmarkt, moeilijk is om voldoende juridisch gekwalificeerde medewerkers binnen te halen.
6	Behandeltijd bezwaar	Het aantal bezwaarschriften is veel meer dan het aantal verwachte bezwaarschriften en een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij de Bezwaren Advies Commissie (hierna BAC) en de UHT.
7	Wachttijd beoordeling werkelijke schade	Het aantal verzoeken van de ouder om beoordeling van de werkelijke schade is een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij de UHT en de CWS. Ouders hebben de informatie van vele jaren geleden niet meer beschikbaar en/of ouders ervaren het beantwoorden van de vragen van de CWS als een

		emotionele belasting. Het opstellen van het verzoekschrift voor het beoordelen van de werkelijke schade wordt door de ouder als complex ervaren.
8	Behandeltijd beoordeling werkelijke schade	Het beoordelen van de werkelijke schade is maatwerk. Voor het beoordelen van de werkelijke schade is soms beperkt informatie beschikbaar. Voor het verkrijgen en beoordelen van sommige informatie is specialistische (medische) kennis nodig.

Communicatie
Niet van toepassing.

Politiek/bestuurlijke context
De aanleiding voor dit onderzoek is het verzoek van de VKC Financiën d.d. 7 juli 2023 (kenmerk 2023Z12151/2023D31401) aan de staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane om de ADR te vragen intern onderzoek uit te voeren bij de UHT en de CWS. Het conceptrapport wordt verstrekt aan de VKC om haar de mogelijkheid te bieden om aanvullende vragen te stellen. Pas daarna wordt het rapport definitief gepubliceerd door de opdrachtgever.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.