

Bijlage

Beeld van de hersteloperatie en de eerdere rapportages

De hersteloperatie

De UHT geeft de ouders die slachtoffer zijn van de kinderopvangtoeslagaffaire een financiële vergoeding vanwege het onrecht dat hen is aangedaan. Er zijn drie categorieën ouders die als gedupeerden worden gezien.¹

Daarnaast geeft de overheid nog op andere manieren hulp aan ouders. Zo kan de organisatie Sociale Banken Nederland direct opeisbare schulden van ouders overnemen (betalen). En geven de gemeenten, waar zij wonen, "brede (maatschappelijke) ondersteuning" aan de ouders.

De UHT bepaalt volgens wettelijke regels hoe hoog de (uiteindelijke) financiële vergoeding is die ouders krijgen. Kortgezegd kan de vergoeding bestaan uit de volgende onderdelen:

- de kinderopvangtoeslag die zij ten onrechte niet hebben gekregen of die de Belastingdienst/Toeslagen ten onrechte heeft teruggevorderd;
- een schadevergoeding (25% van de misgelopen toeslagen);
- smartengeld (€ 500 per half jaar vanaf het moment dat de ouders benadeeld werden);
- een vergoeding voor kosten van juridische bijstand, en een rentevergoeding.

Het is de bedoeling dat de ouders die zijn benadeeld hun leven met het geld van de UHT weer op orde kunnen krijgen.

Het herstelverzoek

Benadeelde ouders kunnen bij de UHT een herstelverzoek indienen. De UHT past dan eerst de zogeheten eerste toets toe. Dat wil zeggen dat de UHT kijkt of de mensen die het herstelverzoek hebben ingediend inderdaad slachtoffer zijn. Is dat zo, dan betaalt de UHT een eerste vergoeding uit van € 30.000. Binnen een half jaar nadat de ouder het herstelverzoek heeft ingediend, moet de UHT over de eerste toets beslissen. Daarna past de UHT de zogeheten integrale beoordeling toe. De integrale beoordeling wordt in gang gezet, wanneer de ouders een medewerker krijgen toegewezen die de zaak gaat behandelen (de persoonlijk zaakbehandelaar). Bij de integrale beoordeling stelt de UHT het exacte bedrag vast, waar de ouders volgens de wettelijke regels uiteindelijk recht op hebben. Het kan zijn dat dat bedrag hoger is dan de € 30.000 die de UHT na de eerste toets heeft uitbetaald. De ouders krijgen dan ook de rest van het geld. Is het bedrag dat de UHT berekent lager dan € 30.000, dan mogen zij dit bedrag houden. En bij de ouders bij wie de eerste toets is afgewezen, kijkt de UHT ook via de integrale beoordeling of zij misschien toch recht op een tegemoetkoming hebben.

De bezwaarprocedure

Zijn ouders het niet eens met de beslissing die de UHT op de integrale beoordeling neemt, dan hebben zij verschillende mogelijkheden. Vinden ze dat de beslissing volgens de wettelijke regels niet klopt, dan kunnen zij een bezwaarschrift indienen. De UHT moet de beslissing dan opnieuw bekijken. De UHT krijgt daarover dan advies van de Bezwaarschriftenadviescommissie, die los staat van de UHT. Wijst de UHT de bezwaren af, dan kunnen de ouders in beroep gaan bij de rechtbank. Het kan ook zijn dat ouders denken dat de integrale beslissing van de UHT volgens de regels klopt, maar toch niet eerlijk is. Bijvoorbeeld omdat zij zo veel nadeel hebben geleden, dat de vergoeding die zij krijgen daar niet mee in verhouding is. Die ouders kunnen dan een beroep doen op de Commissie Werkelijke Schade. Die commissie oordeelt over het wel of niet recht hebben op een aanvullende schadevergoeding.

Ouders die het niet eens zijn met de beslissing die de UHT op de eerste toets neemt, kunnen die beslissing overigens ook aanvechten via de bezwaar- en beroepsprocedure.

¹ Zie: <https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/kinderopvangtoeslag-herstelregelingen/>

Klachten over de UHT

Net als elke overheidsinstantie is de UHT volgens de wet verplicht om klachten van burgers te behandelen². Klachten over de manier waarop de overheidsinstantie en hun medewerkers hun werk doen. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan over de behandelingsduur. Of over de manier waarop een medewerker van de overheidsinstantie een burger te woord heeft gestaan.

Wanneer een burger niet tevreden is over de manier waarop de overheidsinstantie de klacht heeft behandeld, kan hij bij de Nationale ombudsman terecht³. Dat geldt ook voor ouders die het niet eens zijn met de manier waarop de UHT hun klacht heeft behandeld. Zij kunnen hun klacht in tweede instantie indienen bij de Nationale ombudsman.

Daarnaast monitort de Nationale ombudsman de klachtbehandeling door de UHT. Dat wil zeggen dat de Nationale ombudsman onderzoekt of de UHT in het algemeen op een juiste manier omgaat met klachten van ouders.

Monitor klachtbehandeling UHT door Nationale ombudsman

De (vorige) Staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane (verder: de staatssecretaris) heeft de Nationale ombudsman in 2020 voorgesteld om de klachtbehandeling van de UHT te monitoren.

De Nationale ombudsman heeft hiermee ingestemd. Volgens de Nationale ombudsman is de manier waarop overheidsinstanties klachten behandelen belangrijk voor het vertrouwen dat burgers in de overheid hebben.⁴ Dat geldt dus ook voor de UHT.

Eerdere rapportages van Nationale ombudsman

In de 1^e rapportage over de klachtbehandeling van de UHT, dat de Nationale ombudsman uitbracht in mei 2021, kwam naar voren dat de klachtbehandelaars van de UHT hun werk goed aankonden. Nog niet zoveel ouders hadden zich aangemeld voor compensatie. De hersteloperatie van de kinderopvangtoeslag moest nog "op gang komen". Er waren nog niet zoveel klachten. De klachtbehandeling ging in het algemeen goed. In de periode waar de 2^e rapportage over ging, uitgekomen in oktober 2021, was dat anders. Ouders hadden massaal herstelverzoeken ingediend. Het aantal liep mede op door de invoering van de eerste toets, begin 2021. Ouders die zich aanmeldden hadden het vooruitzicht om binnen een redelijk korte termijn, een flinke financiële tegemoetkoming (€ 30.000) te kunnen krijgen. Het aantal ouders dat zich had aangemeld, liep op tot een hoogte die nooit was verwacht. Daarbij kwam dat de UHT veel tijd en energie moest steken in de uitvoering van de eerste toets. En het afhandelen van een herstelverzoek nam gemiddeld méér tijd in beslag dan de UHT vooraf had gedacht. De hersteloperatie liep dan ook vast.

De UHT behandelt de herstelverzoeken in de volgorde van binnenkomst. De wettelijke termijn waarbinnen de UHT een beslissing over de integrale beoordeling moet nemen bedraagt 1 jaar na het indienen van het herstelverzoek. In een groot aantal gevallen begon die termijn in zicht te komen, of was de termijn al verstreken, zonder dat de integrale beoordeling was afgehandeld. De UHT kon ouders meestal ook niet laten weten wanneer naar verwachting hun herstelverzoek zou zijn afgehandeld. De UHT maakte een planning bekend, maar die gold maar voor een deel van de ouders. Namelijk de ouders die zich het eerst hadden aangemeld. En voor dat deel van de ouders gaf de UHT alleen aan in welke maand de integrale beoordeling van het herstelverzoek zou beginnen; en niet wanneer het herstelverzoek zou zijn afgehandeld. Het was voor de ouders, die zo lang in de ellende hadden gezeten, een bittere pil nog steeds in onzekerheid te moeten verkeren.

De situatie bij de herstelverzoeken was terug te zien in de klachtbehandeling. Het aantal klachten nam sterk toe. De klachtbehandelaars kregen het veel drukker. Het klachtenteam van de UHT was niet op die situatie

² Hoofdstuk 9, eerste titel Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb).

³ Hoofdstuk 9, tweede titel Awb.

⁴ Zie publicatienummer: [2018/005](https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/onderzoeken/2018005-ombudsvisie-op-professionele-klachtbehandeling): Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling:

<https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/onderzoeken/2018005-ombudsvisie-op-professionele-klachtbehandeling>.

voorbereid. Daarbij kwam dat veruit het grootste deel van de klachten van ouders ging over de behandelingsduur van de herstelverzoeken. Maar het indienen van klachten kon er in de meeste gevallen niet toe leiden dat de herstelverzoeken sneller werden afgehandeld. Niet in individuele gevallen, en ook niet in algemene zin.

Ouders gingen ook andere manieren zoeken om ervoor te zorgen dat de UHT eindelijk een beslissing over de integrale beoordeling zou nemen. Zoals het gebruik maken van de mogelijkheid om de UHT in gebreke te stellen en een dwangsom te eisen⁵. Ook daarmee bereikten de ouders niet dat de UHT de afhandeling van hun herstelverzoeken versnelde. De UHT is aan het voorbereiden om in deze gevallen de maximale wettelijke dwangsom (€ 1.442) uit eigen beweging aan de ouders uit te keren. Vervolgens kunnen ouders een beroep indienen bij de rechtbank tegen "niet tijdig beslissen".⁶ De rechter bepaalt dan of en binnen welke termijn de UHT een beslissing op het herstelverzoek moet nemen. Dit lijkt op dit moment de enige manier om sneller een beslissing te krijgen.

Herijking van de hersteloperatie

Het Ministerie van Financiën en de UHT zagen in dat de situatie niet houdbaar was. En dat de manier van werken van de UHT ingrijpend zou moeten veranderen. Zij maakten plannen voor een zogeheten herijking van de manier waarop de UHT de herstelverzoeken behandelde. Aanvankelijk was het plan dat het ministerie en de UHT de plannen voor de herijking zouden maken in de zomer van 2021. En dat de nieuwe werkwijze na die zomer in zou gaan. Maar tot nu toe is de herijking niet of nauwelijks van de grond gekomen. Als gevolg van de herijking zijn de UHT en het ministerie nu wel begonnen met een proefproject voor de afhandeling van herstelverzoeken. Dat houdt in dat de UHT niet alle herstelverzoeken afhandelt door eenzijdig een beslissing te nemen via de integrale beoordeling. Maar dat de UHT – als proef met een klein aantal gedupeerden – in overleg gaat en het herstelverzoek probeert af te wikkelen via een zogenaamde vaststellingsovereenkomst.⁷ De staatssecretaris gaf in juni 2022 aan wat zij voor verbeteringen ziet in het herstelproces.⁸ Voor een belangrijk deel zullen de uitkomsten van de herijking worden opgenomen in een nieuwe wet die er gaat komen: de Wet hersteloperaties Toeslagen. Maar het invoeren van de nieuwe wet duurt lang. Waarschijnlijk wordt de Wet hersteloperaties toeslagen pas eind 2022 of begin 2023 ingevoerd.

Verder is het de bedoeling van de regering dat de UHT, naast de ouders, ook andere groepen die betrokken waren bij de toeslagenaffaire gaat helpen. Het gaat om kinderen van de getroffen ouders en ex-partners. En om mensen die met andere toeslagen dan de kinderopvangtoeslag in vergelijkbare oneerlijke situaties terecht zijn gekomen. Zoals de zorgtoeslag, huurtoeslag en het kindgebonden budget. De tegemoetkomingen aan die groepen worden ook in de nieuwe wet geregeld. De UHT zal daarom waarschijnlijk pas in 2023 kunnen beginnen met het uitvoeren van deze belangrijke onderdelen van de hersteloperatie. De Nationale ombudsman vindt de manier waarop de hersteloperatie verloopt teleurstellend. En schreef aan de staatssecretaris daarover in april 2022, samen met de Kinderombudsman, een brief⁹.

⁵ Artikel 4:17 Awb.

⁶ Artikel 8:54 e.v. Awb

⁷ Een vaststellingsovereenkomst is een contract met afspraken waarmee de gedupeerde ouder en de UHT vrijwillig, met wederzijds goedvinden de behandeling van het herstelverzoek beëindigen (zie artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek).

⁸ [Zie: https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2022/06/03/resultaten-uitvoeringstoetsen-hersteloperatie-kinderopvangtoeslag-naar-de-tweede-kamer](https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2022/06/03/resultaten-uitvoeringstoetsen-hersteloperatie-kinderopvangtoeslag-naar-de-tweede-kamer)

⁹ Zie de website van de Nationale ombudsman, [nieuwsbericht](#) van 22 april 2022, "Ombudsmannen vragen opnieuw versnelling in hersteloperatie toeslagenaffaire".