

2023Z02079

Antwoorden op vragen van het lid Van Haga (Groep Van Haga) aan de staatssecretaris van Financiën over de berichtgeving over de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (ingezonden 8 februari 2023).

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het bericht 'Organisatie die problemen ouders in toeslagenaffaire moet oplossen dreigt vast te lopen'?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Wat vindt u ervan dat het zoveelste onderdeel van de Belastingdienst haar taak niet naar behoren kan uitvoeren? Kunt u een uitgebreide analyse geven over aan welke systeemfouten, die inmiddels op ieder dossier waaraan deze organisatie gelieerd is zorgen voor uitvoeringsproblematiek, de Belastingdienst onderhevig is?

Antwoord 2

De Belastingdienst en Toeslagen rapporteren ieder afzonderlijk op reguliere basis over de uitvoering in stand van zakenbrieven, jaarplannen en jaarverslagen etc. De meest recente zijn; het Jaarplan Belastingdienst 2023 en de Stand van de uitvoering 2022² en het Jaarplan Toeslagen 2023 en de Stand van de Uitvoering Toeslagen 2022³. Deze documenten geven een uitgebreide analyse van deze uitvoeringsorganisaties.

Vraag 3

Kunt u ingaan op waarom de stappen die volgen na een verzoek om compensatie van gedupeerden niet naar behoren kunnen worden gezet? Welke procesfouten liggen hieraan ten grondslag en op welke manier zijn die ontstaan? Op welke manier is het compensatieproces vormgegeven en door wie? Is dit proces op voorhand onderworpen aan een uitvoerings- en stresstest en scenariovorming en is een adequate inschatting gemaakt van de kennis, expertise en personele capaciteit die nodig was voor deze operatie? Zo ja, hoe kan het dan dat het proces in de (uitvoerings)praktijk niet werkt? Zo nee, waarom is dit niet gebeurd? Wie is er verantwoordelijk voor de operationele kant van deze hersteloperatie? Aan wie legt deze persoon verantwoording af en welke evaluaties vinden er plaats? Op welke manier wordt door de overheid toezicht gehouden op de uitvoering van deze operatie?

Antwoord 3

De inzet van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) is om ouders zo snel mogelijk financieel herstel te bieden. Door middel van de eerste toets wordt ervoor gezorgd dat zo veel mogelijk ouders al vroeg in het traject duidelijkheid krijgen of zij volgens de criteria gedupeerd of niet gedupeerd zijn. Ouders die daar behoefte aan hebben krijgen ook een integrale beoordeling, om in zo veel mogelijk detail uit te zoeken wat er is gebeurd en waar zij mogelijk nog meer recht op hebben. Dit is een forse opgave, gezien het grote aantal aanmeldingen, de vele systemen die

¹ AD. 1 januari 2023. Organisatie die problemen ouders in toeslagenaffaire moet oplossen dreigt vast te lopen.

<https://www.ad.nl/binnenland/organisatie-die-problemen-ouders-in-toeslagenaffaire-moet-oplossen-dreigtvast-te-lopen~a8560162/>

² Verzonden op 15 december 2022, Kamerstukken II, 2022/23, 31066, nr. 1145.

³ Verzonden op 21 december 2022, Kamerstukken II, 2022/23, 31066, nr. 1154.

moeten worden geraadpleegd, en de zorgvuldigheid en complexiteit van de beoordeling van deze dossiers. De werkwijze wordt continue tegen het licht gehouden, met de herijking, in de uitvoeringstoetsen, en bij het programma Verbeteren en Versnellen. Zoals eerder in diverse voortgangsrapportage benoemd is dit geen gemakkelijke opgave; er is echter géén gouden oplossing die ervoor zorgt dat álle gedupeerde ouders op korte termijn hun herstel kunnen afronden. Maar met de gerichte en beproefde versnellings- en verbeteringsmaatregelen zoals aan u gerapporteerd in de voortgangsrapportage Q4 2022 heeft het kabinet er vertrouwen in dat de uitvoeringsorganisatie ervoor zorgt dat ouders zo snel als mogelijk de compensatie krijgen waar ze recht op hebben. Het kabinet blijft constant kijken naar mogelijkheden om te versnellen en verbeteren.

De DG Toeslagen en de directeur van UHT zijn verantwoordelijk voor de operationele uitvoering van financieel herstel door UHT.

Vraag 4

Kunt u ingaan op de meldingen van medewerkers die aangeven dat er sprake is van een angstcultuur bij de uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT)? Waarom hebben deze personen het gevoel dat zij geen fouten mogen maken en om wat voor soort 'fouten' gaat het dan? Bent u op de hoogte van hoe er met hen is gecommuniceerd over het maken van (eventuele) fouten?

Antwoord 4

Medewerkers moeten zich altijd veilig en gehoord voelen. Signalen over hoge werkdruk, gevoelens van onveiligheid en behoefte aan stabiliteit en rust worden door de leiding van de UHT opgepakt en besproken met zowel de medewerkers op de werkvloer als met de ondernemingsraad. UHT is altijd bereid om met medewerkers die een melding (willen) doen in gesprek te gaan. Indien een medewerker hiertoe bereid is zullen gesprekken met de melders volgen om vervolgacties te kunnen bepalen. Ook kunnen medewerkers (anoniem) terecht bij de vertrouwenspersonen en de commissie integriteit Financiën (CIF). Dit is een onafhankelijke commissie waar medewerkers terecht kunnen voor een vertrouwelijk gesprek en voor advies over hoe je kunt handelen wanneer zij een mogelijke integriteitsschending of misstand binnen de organisatie willen melden. UHT opereert in een context van grote druk waarbij snelheid én zorgvuldigheid van groot belang zijn. UHT is daarnaast een jonge organisatie met veel nieuwe medewerkers. De leiding van UHT besteedt daarom veel aandacht aan het begeleiden van nieuwe mensen en het verbeteren van de werkprocessen. De urgentie om de hersteloperatie snel af te ronden wordt ook gevoeld binnen de organisatie. Tegelijkertijd zijn de verschillende dossiers vaak complex en vragen om grote zorgvuldigheid bij de behandeling en beoordeling. Ouders verwachten dit ook van de UHT. Dit vraagt dan ook om grote inzet, flexibiliteit en aanpassingsvermogen van de ruim 1500 medewerkers bij de UHT.

Vraag 5

Klopt de insinuatie van deze melders dat de procesvoering bij de UHT dusdanig is vormgegeven dat er geen ruimte is voor maatwerk? Zo ja, hoe is dat mogelijk, aangezien juist in deze specifieke hersteloperatie iedere gedupeerde een unieke case vormt gezien de individuele (gezins)situatie waar het om gaat?

Antwoord 5

Het (beoordelings)proces binnen UHT is zodanig vormgegeven dat bij de totstandkoming van een beoordeling maatwerk wordt toegepast om ouders snel en zorgvuldig financieel herstel te bieden. Via maatwerk wordt de zaak van een ouder behandeld waardoor juist, binnen de bestaande wet- en regelgeving en met de juiste zorgvuldigheid, rekening gehouden kan worden met de individuele situatie van een ouder. Indien de medewerker volgens de opgestelde behandelkaders geen

passende oplossing kan bieden zijn er verschillende (interne) escalatielijnen ingericht. Een voorbeeld hiervan zijn de "dossiertafels". Daarnaast kan de hardheidsclausule worden ingezet. Dit moet borgen dat dossiers altijd individueel behandeld en beoordeeld kunnen worden. Daarnaast leveren de gemeenten maatwerk bij de brede ondersteuning van gedupeerde ouders.

Vraag 6

Hoe verhoudt zich de vermeende angstcultuur bij de UHT tot de rest van de Belastingdienst? Heeft u vanuit andere departementen ook dergelijke signalen gekregen over de bedrijfscultuur binnen deze organisatie?

Antwoord 6

Over de stand van zaken binnen de Belastingdienst en Toeslagen, maar ook binnen andere uitvoeringsorganisaties, wordt regulier gerapporteerd in de Jaarplannen en Jaarverslagen (zie hiervoor ook het antwoord op vraag 2). Voor alle medewerkers bestaat een toegankelijke meld- en adviesstructuur via de leidinggevende, de vertrouwenspersonen en de commissie integriteit Financiën. Uit de inventarisatie zijn geen meldingen vanuit andere departementen gebleken.

Vraag 7

Waarom moeten medewerkers van de UHT blijkbaar 'steeds inspelen op nieuwe regels'? Om welke nieuwe regels gaat het dan en waarom worden deze regels steeds veranderd? Waarom is er geen eenduidig proces dat structureel kan worden ingezet bij de afhandeling van deze compensatieverzoeken? Hoe wordt over de veranderende regelgeving naar de medewerkers gecommuniceerd en hoe worden deze geïmplementeerd?

Antwoord 7

Sinds de start van de Catshuisregeling zijn de kaders van de hersteloperatie bij de compensatieregeling en de O/GS regeling hetzelfde gebleven. Wel zijn er mede naar aanleiding van wensen van verschillende (externe) partijen en de ontwikkelingen in de uitvoering nieuwe regelingen bijgekomen. Dit gaat dan bijvoorbeeld om de regelingen voor kinderen en andere toeslagen, voor ouders in het buitenland en ten behoeve het oplossen van de schulden voor gedupeerde ouders. Het streven is om uw Kamer in april 2023 de nieuwe regelingen rondom ex-partners en nabestaanden voor te leggen. Zoals in de meest recente Voortgangsrapportage hersteloperatie toeslagen beschreven denkt de UHT constant na hoe ouders sneller geholpen kunnen worden. Binnen de organisatie wordt samen met de ervaringen van medewerkers en ouders continu bekeken hoe werkprocessen kunnen worden verbeterd. Daarnaast wordt telkens nagedacht hoe de dienstverlening aan de ouder kan worden verbeterd en versneld. Zoals in het antwoord op vraag 4 al is gesteld vragen deze versnellings- en verbetermaatregelen het nodige van de medewerkers binnen de UHT maar doen we dit voor de ouders zodat zij sneller geholpen kunnen worden.

Vraag 8

Kunt u uitleggen waarom het naar verwachting nog jaren zal duren voor alle gedupeerden zijn geholpen? Bent u niet van mening dat, gezien de omvang van de toeslagenaffaire en het enorme onrecht dat deze mensen door de overheid is aangedaan, voor het uitvoeren van deze hersteloperatie een acute crisisstructuur moet worden opgetuigd, welke zich met de hoogste en enige prioriteit zou moeten bezighouden met het verwerken en afhandelen van alle compensatieverzoeken van gedupeerden? Bent u ook niet van mening dat hiervoor een bewindspersoon als beleidsbepaler en bewaker moet worden ingezet/vrijgemaakt, die zich slechts nog met deze operatie bezighoudt totdat deze volledig is afgerond?

Antwoord 8

Alle inzet is erop gericht om de hersteloperatie zo snel als mogelijk af te ronden en ervoor te zorgen dat ouders en kinderen hun leven weer kunnen oppakken. Dit gaat helaas niet van de ene op de andere dag. Iedere dag dat ouders hun traject eerder kunnen afronden is hierin belangrijk. In de meest recente Voortgangsrapportage valt te lezen dat sinds medio 2022 verschillende versnellings- en verbeteringsmaatregelen in gang zijn gezet. Tegelijk is er niet één gouden oplossing die ervoor zorgt dat alle gedupeerde ouders op korte termijn hun herstel kunnen afronden. Maar met de ingezette maatregelen heeft het kabinet er vertrouwen in dat de uitvoeringsorganisatie verbeteringen en versnellingen kan doorvoeren. Met het aannemen van de Herstelwet is ervoor gekozen om lopende de hersteloperatie de uitvoering niet fundamenteel anders in te gaan richten, omdat dit voor vertraging zou zorgen.

Als staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane ben ik verantwoordelijk voor de hersteloperatie en besteed daar ook een het grootste deel van mijn tijd aan.

Vraag 9

Bent u voornemens om een wervingscampagne voor personeel voor de UHT op touw te zetten, teneinde op korte termijn de personele bezetting significant op te schroeven, zodat de UHT meer capaciteit krijgt voor de hersteloperatie? Zo ja, hoeveel extra medewerkers gaat u werven en bent u voornemens deze fulltime aan te stellen voor het uitvoeren van deze operatie? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 9

Om de hersteloperatie gedegen uit te kunnen voeren is voldoende capaciteit randvoorwaardelijk. De UHT zet zich hier ook hard voor in. De personele bezetting bij UHT is in het laatste kwartaal van 2022 gegroeid met ruim 13% (van 1216 fte naar 1379 fte, peildatum 02-01-2023). Hiermee is echter nog niet aan de totale opgave voldaan. Er wordt daarom geworven op zowel vaste contracten als inhuurcontracten en is er bovendien aandacht voor goed werkgeverschap voor zittende werknemers, om uitstroom te voorkomen. De werving voor nieuw personeel wordt in 2023 gecontinueerd binnen de kaders van wat de organisatie kan absorberen en er op de huidige markt geworven kan worden. Bij de werving van nieuwe medewerkers kijkt UHT ook naar hoe andere (grote) overheidsorganisaties hun werving ter hand nemen

Vraag 10

Welke impact denkt u dat de stroperige afhandeling van de compensatieoperatie op de gedupeerden heeft? Wat doet de opeenstapeling van fouten met het toch al lage vertrouwen dat mensen hebben in de Belastingdienst? Waarom lijkt de overheid maar geen werk te willen, of kunnen maken van het grootschalig saneren van deze organisatie, terwijl de vele problemen bij de Belastingdienst inmiddels beginnen te leiden tot brede maatschappelijke ontwrichting?

Antwoord 10

De problemen met de kinderopvangtoeslag hebben diepe sporen achtergelaten bij een grote groep ouders en hun kinderen. Alle inzet van het kabinet is erop gericht om dit recht te zetten en via financieel herstel, brede ondersteuning door gemeenten, het aanpakken van schuldproblemen, en een steun in de rug voor kinderen, ervoor te zorgen dat ouders en kinderen hun leven weer kunnen oppakken. Dat gaat helaas niet van de ene op de andere dag. Over het verloop van de hersteloperatie wordt uw Kamer op de hoogte gehouden via brieven en de reguliere Voortgangsrapportage hersteloperatie toeslagen.

Vraag 11

Gaat u de gedupeerden die zich melden bij het UHT inmiddels compenseren voor de uitvoeringsproblemen en de vertraging in het afhandelen van hun verzoeken? Zo ja, op welke manier? Krijgen zij hun compensatie straks bijvoorbeeld met rente uitgekeerd, of krijgen zij een extra bedrag voor iedere maand dat zij langer moeten wachten? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 11

De UHT zet zich in om ouders snel financieel herstel te bieden. Juist om ouders snel duidelijkheid en rust te bieden is de eerste toets in het leven geroepen om sneller vast te kunnen stellen of ouders gedupeerd dan wel (mogelijk) niet-gedupeerd zijn. Momenteel lukt het ook om bij circa 97% van de ouders, binnen de gestelde termijn van maximaal 6 maanden, de eerste toets te hebben afgerond. Indien ouders op grond van de eerste toets als gedupeerde worden aangemerkt heeft de ouder ook toegang tot de overige aanvullende regelingen en ontvangt brede ondersteuning door gemeente, schaderegeling en kindregeling. Indien er sprake is van een urgente situatie zijn er mogelijkheden om ouders met voorrang te ondersteunen. Eventuele compensatie voor vertraging is momenteel niet aan de orde. Het compensatiebedrag bevat wel een vaste vergoeding voor immateriële schade die per half jaar toeneemt en een rentevergoeding over de periode dat een ouder heeft moeten wachten op een definitieve beschikking. Daarnaast geldt uiteraard dat ouders UHT in gebreke kunnen stellen als een wettelijke beslistermijn wordt overschreden. In de tweede helft van 2022 ontving UHT gemiddeld 1.253 ingebrekestellingen per maand. Zie hiervoor ook paragraaf 1.5 van de recente Voortgangsrapportage waarin uitgebreid wordt ingegaan op de ingebrekestellingen.

Vraag 12

Gaat u de Belastingdienst sancties opleggen voor het verzaken van het adequaat uitvoeren van deze hersteloperatie? Zo ja, wat voor sancties? Zo nee, waarom niet en vindt u dat te verantwoorden naar de gedupeerden en de bevolking in het algemeen, die van diezelfde Belastingdienst bij het verzaken van een betalings,- en/of andersoortig verzoek ogenblikkelijk een boete krijgen?

Antwoord 12

Nee, hiervoor ziet het kabinet geen reden. De medewerkers van UHT zijn zich bewust van de grote opgave en bijbehorende urgentie om gedupeerde ouders zo snel en zo goed mogelijk te helpen en werken hier elke dag hard aan.

Vraag 13

Bent u voornemens in gesprek te gaan met gedupeerden en medewerkers over hun ervaringen met de UHT, teneinde een knelpuntenanalyse op te stellen, welke gebruikt kan worden voor het verbeteren en optimaliseren van de procesvoering? Zo ja, wanneer kunnen wij deze analyse verwachten?

Antwoord 13

De UHT heeft veel aandacht voor de ouderbeleving onder gedupeerden. Daarom worden ook regelmatige (onafhankelijke) onderzoeken uitgevoerd om de ouderbeleving op diverse deelprocessen en pilots van de UHT te meten en worden er geregeld gesprekken gevoerd met het ouderpanel. De resultaten van deze onderzoeken worden anoniem binnen de UHT gedeeld met de desbetreffende teams om zodoende het lerend vermogen van de organisatie te faciliteren. Hierover bent u bij de herijking van de hersteloperatie reeds op 3 juni 2022 geïnformeerd.⁴

⁴ Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1026.

Daarnaast worden medewerkers nauw betrokken bij het verbeteren en vernieuwen van processen en worden er periodiek medewerkerstevredenheidonderzoeken uitgevoerd. Ook kunnen medewerkers op verschillende manieren eventuele knelpunten of zorgen kenbaar maken. In de voortgangsrapportage hersteloperatie toeslagen wordt u continu geïnformeerd over de uitgevoerde en nog uit te voeren onderzoeken.

Vraag 14

Bent u voornemens om externe experts in te zetten om de UHT te saneren en de operatie vlot te trekken? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wie heeft u daarvoor in gedachten?

Antwoord 14

Het kabinet is niet voornemens om externe experts in te zetten om de UHT te saneren. Sinds de start van UHT zijn ook veel mensen van buiten de Belastingdienst en Toeslagen aangetrokken om de hersteloperatie vorm te geven. De werkprocessen binnen de UHT worden geregeld geëvalueerd en er hebben tevens externe onderzoeken plaats gevonden naar de inrichting en werking van de UHT. Deze rapporten zijn met uw Kamer gedeeld.⁵

Vraag 15

Volgen er consequenties/sancties voor de personen die op dit moment aan het roer staan bij de UHT? Bent u voornemens deze mensen uit hun functie te ontheffen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 15

Nee, dit is niet aan de orde. De mensen bij UHT werken hard om ouders te compenseren voor het onrecht dat hen aangedaan is.

⁵ Gedeeld als bijlagen bij Kamerstukken 31066, nrs. 704, 796 en 857.