

Ministerie van Financiën
Programma Directoraat Generaal Herstel Toeslagen
t.a.v. de Staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane
Postbus 20201
2500 EE 's-Gravenhage

Betreft: Aanbiedingsbrief bij Evaluatierapportage CWS

Datum: 20 juni 2023

Geachte mevrouw de Vries, beste Aukje,

Inleiding

Bijgaand treft u de tweede evaluatierapportage aan van de CWS over de periode 2022 tot heden. Hiermee geeft de CWS uitvoering aan artikel 8 van de Instellingsregeling.

De evaluatierapportage besteedt aandacht aan:

- de identiteit en werkwijze van de CWS
- de inhoudelijke toetsingskaders en advieslijnen
- een cijfermatig overzicht
- de interne organisatie
- en (last but not least) de bejegening en communicatie

De evaluatierapportage bevat verder een toekomstperspectief, waarin de CWS schetst wat volgens haar taakopvatting nodig is om te kunnen voldoen aan de wettelijke opdracht.

In het Vijfpuntenplan dat bij deze evaluatierapportage is gevoegd, worden concrete verbeter- en versnellingsmogelijkheden benoemd, en aan welke (rand) voorwaarden moet worden voldaan om deze plannen te kunnen realiseren.

Reflectie op de cijfers

De CWS realiseert zich ten volle dat het gehele herstelproces voor ouders lang duurt, en vaak (veel) té lang. Mede daarom bekijkt de CWS momenteel alle mogelijkheden om interne werkprocessen te optimaliseren en “slimmer” te gaan (samen)werken. Tegelijkertijd zijn er bepaalde afhankelijkheden, zoals op het gebied van informatievergaring en dossiervorming, waardoor veel tijd verloren gaat met wachten (op de ouder, de UHT of een externe deskundige). De CWS zou graag in een eerder stadium met de ouder om tafel willen gaan om te bezien wat de mogelijkheden zijn op het gebied van aanvullende werkelijke schade, en te bespreken hoe de ouder het beste kan worden geholpen. Daarnaast wordt momenteel met ervaringsdeskundigen verkend hoe ouders via de gemeenten vroegtijdig kunnen worden bijgestaan bij het invullen van een (completer) verzoekformulier.

Het aantal uitgebrachte adviezen blijft op dit moment achter bij de wens tot snellere afhandeling van de verzoeken. De getoonde cijfers in de evaluatierapportage kunnen echter een enigszins vertekend beeld geven. De CWS hecht eraan hierbij enige context te schetsen:

- 1) De gemiddelde behandeltijd om tot een advies te komen bedraagt ca. 55 uur; ofwel bijna anderhalve volle werkweek.
- 2) De CWS heeft te maken met een instroom die sterk is gegroeid naar ongeveer 92 nieuwe verzoeken per maand; gezien de huidige personele bezetting binnen de CWS levert dat op dit moment elke maand nog een toename van de werkvoorraad op. De CWS is druk bezig met een opschaling van de organisatie. De verwachting is dat de organisatie in de loop van dit jaar zal groeien naar 100 tot 150 medewerkers.
- 3) CWS heeft momenteel te maken met een forse toestroom van bezwaren (ongeveer 10 tot 12 nieuwe bezwaren per maand) op door UHT afgegeven beschikkingen voor werkelijke schade. De bezwaarfase vereist een volledige heroverweging. Voor de CWS betekent dat een aanzienlijke tijdsbesteding, zonder dat dit tot nu toe werd meeberekend in de capaciteit. Hiervoor wordt op dit moment een aparte afdeling ingericht.
- 4) CWS heeft te maken met een groot aantal Beroepen Niet Tijdig Beslissen (BNTB's) die prioriteit moeten krijgen door gerechtelijke uitspraken. De CWS heeft hiervoor een speciale procedure ingericht, waardoor verzoeken binnen 6,5 weken kunnen worden behandeld (mits aan alle hiervoor gestelde randvoorwaarden is voldaan, waaronder de voor de CWS noodzakelijke informatievoorziening). Dit gaat wel ten koste van ouders die in het reguliere proces zitten, en dat betreurt de CWS. De CWS hanteert zelf als uitgangspunt dat verzoeken op volgorde van binnenkomst worden behandeld, waar in uitzonderingsgevallen van kan worden afgeweken (bijvoorbeeld ingeval van een ernstig zieke ouder).

Alternatieve routes

CWS benadrukt dat zij openstaat, en zelf ook graag bijdraagt aan het ontwikkelen van nieuwe/alternatieve routes om de ouders sneller en beter te kunnen helpen. De CWS staat open voor samenwerking met alle partijen die betrokken zijn of worden in het kader van de pilots rondom de VSO's en de aangekondigde 2500 mediation-trajecten in de bezwaarfase. De CWS zal tevens de dialoog voortzetten met de 'Coalitie' van private partijen onder leiding van Prinses Laurentien van Oranje. De CWS heeft u al eerder geadviseerd om alternatieve routes samen mét de CWS te laten vormgeven. Om te kunnen versnellen en verbeteren, heeft de CWS daarnaast aangegeven dringend verleggen te zitten om meer bevoegdheden, zoals bijvoorbeeld het mogen afsluiten van VSO's, of het kunnen bewandelen van de weg van informele afdoening.

De CWS is benieuwd naar de uitkomst van de beraadslagingen en besluitvorming door het Kabinet als het gaat om (fundamentele) aanpassingen van de hersteloperatie, de onderliggende keuzes daarvoor en de omgang met dilemma's die dit met zich brengt. De CWS begrijpt de vurige wens om de afhandeling van werkelijke aanvullende schade sneller en beter te laten verlopen, maar heeft enige bedenkingen bij de geschetste contouren voor de oplossingsrichtingen. De CWS is – met u - voorstander van het beleggen van zoveel mogelijk eigen regie bij de ouders, maar stelt hen graag in



staat om een geïnformeerde keuze te maken tussen de verschillende routes. Als laatste onderstreept de CWS het belang om ouders zoveel mogelijk rechtsgelijkheid en rechtszekerheid te bieden. In dit verband verwijst de CWS ook naar haar brief aan u van 28 mei jl.

Aanvullend wetvoorstel herstel toeslagen

In de verslagperiode heeft de CWS zich ook uitgesproken over een aantal regelingen die zijn opgenomen in het ingediende aanvullende wetsvoorstel herstel toeslagen. Dat betreft in het bijzonder de ex-toeslagpartnerregeling, en de regeling voor nabestaanden van overleden gedupeerden en overleden kinderen.

Uit het debat van de vaste Kamercommissie van Financiën van 12 juni jl. volgt dat vele Kamerleden serieuze twijfels en zorgen hebben over de inhuur van een externe (nieuwe) partij die de uitvoering van de schaderegeling voor haar rekening zou moeten nemen. Deze leden hebben grote voorkeur uitgesproken om de uitvoering van deze regeling binnen de publieke sector te houden.

De huidige problematiek rondom de lange doorlooptijden vraagt weliswaar om creatieve ideeën om significante versnelling en verbetering voor ouders te realiseren, maar de uitvoering en randvoorwaarden daarvoor zouden niet nodeloos moeten worden gecompliceerd. Het introduceren van nieuwe partijen die min of meer hetzelfde zouden moeten gaan doen als de CWS, en daarbij opnieuw “het wiel moeten gaan uitvinden” komt de CWS als bijzonder inefficiënt voor. Liever bundelt de CWS de krachten met nieuwe partijen die denkkracht en capaciteit kunnen leveren voor de uitvoering om daarmee een snellere doorstroming van de afwikkeling van aanvullende schade te bewerkstelligen.

In dit kader wijst de CWS op het advies van de Raad van State ten aanzien van het aanvullend wetsvoorstel. De Raad van State stelt: *“Het komt haar voor dat dit meebrengt dat deze uitvoerder voldoende kennis en ervaring moet hebben met een hersteloperatie als deze. De bevindingen met betrekking tot de hersteloperatie tot nu toe laten zien dat hierin complexe en onverwachte vraagstukken opkomen. De ervaring om daarmee om te gaan is bij de huidige uitvoeringsinstanties geconcentreerd. Verwacht mag worden dat daarom de uitvoerder die deze taken zal gaan uitvoeren met grote regelmaat zal moeten overleggen met het ministerie en andere uitvoerders. Dit roept de vraag op welke efficiëntiewinst hiermee daadwerkelijk zal worden bereikt”.*

Samenvattend concludeert de CWS dat het veel tijd moeten besteden aan afstemming en coördinatie met (nieuwe) externe partij(en) het kernproces en de doorlooptijden bij de CWS niet gunstig zullen beïnvloeden, en de CWS daarmee mogelijk niet de gewenste snelheid kan realiseren.

Tot slot

De CWS onderkent de zware taak die op uw schouders rust, en de vele dilemma's waarvoor u en het Kabinet zich gesteld zien bij het verder vormgeven van maatregelen voor de gehele hersteloperatie. Graag wil de CWS - met u en alle andere ketenpartners - naast de ouders staan, en het belang van de ouders nog meer centraal stellen en zich daaraan dienstbaar maken.

De CWS biedt als ervaringsdeskundige in de iedere keer opnieuw weerbarstig gebleken praktijk haar expertise en kennis aan om de zo gewenste versnelling en verbetering te realiseren. Vanuit de uitvoeringspraktijk is de CWS graag een strategisch partner bij de beleidsvorming van de hersteloperatie, en zal zich blijven inzetten om vanuit het perspectief van de ouders, te signaleren en adresseren wat van belang is voor een zo spoedig mogelijk herstel van de getroffen ouders.

De CWS vraagt u vriendelijk om op korte termijn aandacht te besteden aan de randvoorwaarden die zij heeft geformuleerd om op organisatieniveau haar belangrijke opdracht te kunnen vervullen.

Tenslotte informeert de CWS u dat zij op korte termijn en in lijn met haar voornemen om dienstbaar, duidelijk en transparant te zijn naar de ouders, deze evaluatierapportage op haar eigen website zal plaatsen, voorzien van een toelichting specifiek voor de ouders, waarbij de CWS ook hen op passende wijze zal informeren waarom de procedures bij de CWS zoveel tijd kosten en wat de CWS daaraan gaat doen.

Ik dank u voor uw aandacht.

Met vriendelijke groet,

Jessica Hoitink,
Voorzitter CWS

Bijlagen:

- Brief CWS d.d. 28 mei 2023
- Vijfpuntenplan CWS