

Vijfpuntenplan CWS

Juni 2023



COMMISSIE
WERKELIJKE
SCHADE

Inhoud

Voorwoord 3

Vijfpuntenplan CWS 5

1 Dienstbaarheid daadwerkelijk centraal stellen 5

Aanleiding 5

Wat gaat de CWS hieraan doen? 5

2 Eén loket voor aanvullende schade met een duidelijke, onafhankelijke plek in de herstelketen 7

Aanleiding 7

Wat gaat de CWS hieraan doen? 7

3 Passende oplossingen: eenvoudig ('standaard') als het kan en maatwerk als het nodig is 9

Aanleiding 9

Wat gaat de CWS hieraan doen? 9

4 Mogelijkheden om de rechtsgang te bekorten onderzoeken 11

Aanleiding 11

Wat gaat de CWS hieraan doen? 11

5 De CWS-organisatie (her)inrichten en verstevigen 12

Aanleiding 12

Wat gaat de CWS hieraan doen? 12

Voorwoord

De Commissie Werkelijke Schade (CWS) heeft als opdracht¹ meegekregen om verzoeken van ouders die vinden dat hun werkelijke schade als gevolg van de kinderopvangtoeslagaffaire hoger is dan de compensatie die zij binnen de zogenoemde Catshuisregeling hebben ontvangen, ruimhartig te beoordelen en van een advies te voorzien. Tegelijkertijd moet de beoordeling rechtvaardig en zorgvuldig zijn, met oog voor alle op het spel staande belangen. Ouders moeten daarnaast binnen afzienbare tijd een antwoord krijgen en zich erkend en gehoord voelen in hun verhaal. Ruimhartigheid gaat echter niet zonder meer samen met rechtvaardigheid en zorgvuldigheid niet automatisch met de gewenste snelheid. Hierin schuilen dus reële dilemma's, en het is belangrijk met elkaar te onderkennen dat hierbij sprake is van een continu spanningsveld.

In mijn eerste honderd dagen als voorzitter heb ik gezien dat de Commissie haar ambities voor het afgelopen jaar, zoals geformuleerd in de Tussenevaluatie Commissie Werkelijke Schade van 8 april 2022², ondanks alle inspanningen niet volledig heeft kunnen realiseren. In de tussenevaluatie zijn vier aandachtspunten benoemd:

- 1 Toegankelijk en laagdrempelig contact met ouders;
- 2 Realiseren van een snelle(re) behandeling van verzoeken om aanvullende schadevergoeding, met een goede balans tussen zorgvuldigheid, snelheid en redelijke doorlooptijden;
- 3 Verbetering van de motivering van adviezen;
- 4 Voortzetting gesprekken met stakeholders.

Zoals blijkt uit de voorliggende evaluatie (2022 t/m heden) zijn op de punten 1, 3 en 4 belangrijke stappen gezet. De conclusie is echter ook dat op het punt van de redelijke doorlooptijden nog geen sprake is van verbetering. De Commissie wil een lerende organisatie zijn en de ervaringen van de afgelopen periode gebruiken om binnen afzienbare tijd stappen te zetten naar de toekomst. De Commissie kan dat echter niet alleen.

Dit vijfpuntenplan maakt duidelijk op welke punten de Commissie voornemens is verdere verbeteringen te realiseren, maar ook welke randvoorwaarden daarvoor moeten worden vervuld. Dit laatste is cruciaal om daadwerkelijk de benodigde stappen voorwaarts te kunnen zetten. De commissie moet op korte termijn beschikken over de vereiste menskracht, faciliteiten en bevoegdheden, anders kunnen de ambities niet worden waargemaakt. Uit de rapportage komt naar voren welke belemmeringen en tekortkomingen de commissie hierin heeft ervaren, maar ook welke oplossingen voorhanden zijn. Binnen het huidige stelsel zijn er talrijke verbeteringen mogelijk, die kunnen bijdragen aan kortere doorlooptijden. Het is belangrijk om daarnaast ook innovatieve en onorthodoxe oplossingen mogelijk te maken

¹ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0045235/2022-11-05>

² <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2022/04/14/tussenevaluatie-commissie-werkelijke-schade>

Met elkaar hebben we een heel ingewikkeld stelsel neergezet, dat onvoldoende aansluit bij de behoeften van de burgers voor wie het is bedoeld. Mede door 'weeffouten' in het huidige stelsel kunnen de verschillende partners in de herstelketen onvoldoende slim (samen)werken, met als gevolg een stroperig proces en frustratie bij gedupeerden, Tweede Kamerleden, medewerkers in de herstelketen en andere betrokkenen.

Binnen de hele herstelketen wordt ervaren dat de behandelzeiten toenemen en dat het vooralsnog niet lukt om dat te veranderen. Als de processen niet slimmer ingericht worden en de partijen in de herstelketen niet blijvend investeren in anders (samen)werken, dreigt de hersteloperatie definitief vast te lopen.

Alleen meer mensen aantrekken is niet de oplossing, er moeten tevens stappen gezet worden om het echt anders te doen en daarmee effectiever en efficiënter te werken. Eenvoud moet daarbij voorop staan; daarnaast moet veel nauwer worden aangesloten bij de gedupeerden en hun behoeften.

De commissie vraagt ook aandacht voor de noodzaak van een helder schadevergoedingsbeleid in termen van een verantwoorde omgang met publieke middelen. Enerzijds moeten burgers die recht hebben op compensatie dit zonder al te veel moeite en binnen afzienbare tijd kunnen krijgen. Anderzijds moet ook worden voorkomen dat zich allerlei partijen melden die niet of nauwelijks gedupeerd zijn door de kinderopvangtoeslagaffaire, en een adequate afhandeling van de echt schrijnende gevallen bemoeilijken. Steeds moet bij het doen van nieuwe voorstellen dus kritisch worden bekeken of daarvan niet onbedoeld een aanzuigende werking zal uitgaan.

In de kern zijn de bevindingen en hoofdlijnen uit het plan van aanpak terug te brengen tot vijf punten, die leidend zijn in alles wat de CWS wil doen om terug te keren naar de essentie van de hersteloperatie, waarbij kwetsbare ouders en andere gedupeerden centraal staan en procedures dienend zijn aan het ruimhartig, rechtvaardig en voortvarend compenseren van aanvullende individuele schade die is ontstaan door de kinderopvangtoeslagaffaire.

Het gaat om de volgende vijf punten:

- 1 Dienstbaarheid daadwerkelijk centraal stellen
- 2 Eén loket voor aanvullende schade met een duidelijke, onafhankelijke plek in de herstelketen
- 3 Passende oplossingen: eenvoudig ('standaard') als het kan en maatwerk als het nodig is
- 4 Mogelijkheden om de rechtsgang te bekorten onderzoeken
- 5 De CWS-organisatie (her)inrichten en verstevigen

Utrecht, 20 juni 2023

Jessica Hoitink
Voorzitter

Vijfpuntenplan CWS

1 Dienstbaarheid daadwerkelijk centraal

Aanleiding

Mede naar aanleiding van het eindverslag van de parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag, *Ongekend onrecht*³, zal het dienstbaarheidsbeginsel worden opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Kern daarvan is dat de overheid meer oog moet hebben voor wat mensen echt nodig hebben en rekening moet houden met 'wie de burger is' en wat gelet op zijn individuele situatie van hem kan worden verwacht. De CWS wil naast en niet tegenover de burger staan; in het huidige proces krijgt deze ambitie onvoldoende vorm.

Wat gaat de CWS hieraan doen?

- De CWS wil ouders en gemachtigden eerder en beter begeleiden in hun verzoek om aanvullende schadevergoeding, bij voorkeur al direct na de concept-beschikking inzake de Integrale Beoordeling (IB) door de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). Dit is in elk geval mogelijk voor de gevallen (meer dan 80%) waarin geen bezwaar tegen de IB wordt ingesteld. In een vroeg stadium wordt dan samen met de ouder gericht gekeken naar wat mogelijk en nodig is. Dit vraagt voldoende capaciteit, tegelijkertijd kan hierdoor de wachttijd sterk worden bekort (momenteel wacht de CWS naar schatting 30-50% van de behandeltermijn op ouders, gemachtigden of andere partijen binnen de keten). De CWS kijkt graag samen met de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) en andere betrokkenen welke nadere afspraken op dit punt mogelijk zijn.
- Daarnaast zal de CWS ouders en hun gemachtigden proactief, o.a. via de website, het procesreglement en webinars, informeren over de werkwijze en het beleid van de CWS en wat er van ouders en gemachtigden wordt verwacht. De ouder heeft recht op duidelijkheid, een consistente aanpak en een eenvoudig en voorspelbaar proces. In de brieven aan de ouder wordt een visualisatie van het proces bij de CWS opgenomen om de ouder meer inzicht in en regie over zijn adviesaanvraag te geven. Dit plaatje ('routekaart') geeft aan waar de ouder zich bevindt binnen het CWS-proces, welke stappen er nog volgen en wie binnen de CWS met het betreffende dossier bezig is.

³ https://www.tweedekamer.nl/sites/default/files/atoms/files/20201217_eindverslag_parlementaire_ondervragingscommissie_kinderopvangtoeslag.pdf

- Informatie die onontbeerlijk is voor de beoordeling maar ontbreekt in het dossier wordt snel opgevraagd bij de UHT en/of bij ouders, met gebruikmaking van de wettelijke bevoegdheden die een bestuursorgaan bij de behandeling van aanvragen toekomt. Tot nu toe werd hiervan onvoldoende gebruik gemaakt vanwege verwarring over de rollen tussen de CWS en UHT. Door de wettelijke bevoegdheden nu wel te benutten, wordt voorkomen dat de doorlooptijd van een aanvraag en daarmee de wachttijd oploopt, zonder dat door de CWS de facto aan de behandeling kan worden gewerkt. Ouders zien zich daardoor steeds vaker genoodzaakt een zogenaamd Beroep Niet Tijdig Beslissen (BNTB) in te stellen, waardoor capaciteit wordt onttrokken aan het primaire proces en de juridisering toeneemt.
- Door ouders gelegenheid te geven kennis te nemen van het (concept)advies van de CWS, wordt voorkomen dat bijvoorbeeld feitelijke onjuistheden pas in een bezwaarprocedure boven tafel komen. Voor de ouder is het belangrijk van de CWS zelf terug te krijgen wat er met hun inbreng is gedaan. Hiertoe zal ouders de mogelijkheid worden geboden om binnen kaders (zoals een termijn, op te nemen in het procesreglement) hun zienswijze op het advies te geven.
- Doelstelling van één dossier voor CWS en ouder wordt inmiddels gehaald, al is dit vaak pas kort voor het toelichtingsgesprek.
- In de communicatie gaat de CWS nog meer aansluiten bij de leefwereld en behoeften van de ouder: hieraan is de afgelopen periode hard gewerkt (zie daarvoor de evaluatierapportage). De komende tijd zal samen met ervaringsdeskundigen worden bekeken hoe hierin nog verdere stappen kunnen worden gezet. Daarbij wordt ook bekeken in hoeverre de adviezen korter en/of beter leesbaar kunnen worden.
- Erkenning krijgen en gehoord worden is, naast het financiële aspect, enorm belangrijk voor ouders, is ons gebleken. Door daarmee in de werkwijze beter rekening te houden, zullen beslissingen over financiële compensatie eerder op draagvlak kunnen rekenen bij ouders en hun gemachtigden.

2 Eén loket voor aanvullende schade met een duidelijke, onafhankelijke plek in de herstelketen

Aanleiding

Uit de toelichting op de Instellingsregeling blijkt dat het de bedoeling is geweest een onafhankelijke commissie te belasten met de beoordeling van alle verzoeken om aanvullende schade. Hiermee wordt tegemoetgekomen aan de wensen van ouders om de beoordeling van de schade te laten plaatsvinden door een organisatie die op enige afstand fungeert van de Belastingdienst en/of het Ministerie van Financiën. De Belastingdienst is immers de organisatie die de schade heeft veroorzaakt, en uiteindelijk ook moet vergoeden. De Commissie zou daarmee moeten fungeren als centraal schadeloket voor verzoeken om individuele aanvullende schade. Dit heeft niet alleen te maken met de onafhankelijkheid, maar ook met de wens om deze taak in handen te geven van een deskundige organisatie, die bovendien de verhalen van ouders kent. Het opbouwen van deskundigheid op één plek leidt niet alleen tot een hogere kwaliteit maar draagt ook bij aan efficiency. Daarnaast is het onmogelijk goede kaders te ontwikkelen (ook één van de wettelijke taken van de CWS) zonder inzicht in en overzicht van de casuïstiek.

Wat gaat de CWS hieraan doen?

- Deskundigheid wordt op één plek opgebouwd, waarmee onnodige versnippering en het doen van dubbel werk kan worden voorkomen (verschillende instanties die hetzelfde dossier en elkaar beoordelen, zoals bijvoorbeeld in het kader van de vergewisplicht, bezwaar/beroep, BNTB's en voorschotten). Hiermee valt veel winst te behalen in termen van efficiency en het voorkomen van stroperigheid. Dit draagt bovendien bij aan de rechtsgelijkheid.
- Vanuit deze gedachte zou alle afhandeling van aanvullende schade (in elk geval) onder auspiciën van de CWS moeten plaatsvinden. De CWS staat open voor alle mogelijke hulp bij het organiseren van de capaciteit die hiervoor nodig is, ook als het om onorthodoxe oplossingen gaat (zoals gebruikmaking van detachingsconstructies, samenwerking met het hoger onderwijs en de inzet van marktpartijen). Dit alles binnen de randvoorwaarde dat behandeling niet volledig naast het traject van CWS plaatsvindt. Dit om rechtsongelijkheid, ongewenste versnippering/verkokering tegen te gaan, en te voorkomen dat er concurrentie ontstaat om capaciteit.

- Aanzienlijke tijdwinst kan worden behaald door de beschikbare capaciteit en deskundigheid voor het afdoen van zienswijzen, bezwaar, beroep en BNTB's op één plek te organiseren, en niet op twee of drie (zoals nu het geval is). Zo heeft het inrichten van een bezwaarproces bij de UHT niet tot gevolg dat de CWS daarmee niet wordt belast. Eén van de oorzaken voor de toegenomen achterstanden is juist dat de bezwaren, beroepen en BNTB's toenemen, zonder dat hiervoor binnen de CWS-organisatie capaciteit was geraamd. De gedachte was kennelijk dat de UHT dit op zich zou nemen, terwijl de CWS vanwege de vereiste deskundigheid én onafhankelijkheid juist leidend moet zijn voor de inhoudelijke afdoening. Andersom is de CWS wel in staat om de bezwaren af te doen zonder aanvullende toets door de UHT, waardoor aanzienlijk op capaciteit kan worden bespaard. De inschatting is dat dit een forse besparing zou kunnen opleveren, en bovendien veel frustratie gaat schelen.
- Om voortvarend te werk te kunnen gaan zou de onafhankelijkheid van de CWS moeten worden gecompliceerd ('verrijkt') met de mogelijkheid tot afdoening. De perceptie die de CWS geregeld ervaart is dat de Commissie momenteel niet (geheel) onafhankelijk wordt geacht, want niet bevoegd is om zelfstandig af te wikkelen. Het is op dit moment ook feitelijk zo dat ouders nog steeds een blauwe envelop krijgen met de beschikking van UHT op basis van het advies van CWS. Ondanks dat het advies in verreweg de meeste gevallen wordt overgenomen ervaart de CWS menigmaal dat de Belastingdienst/Toeslagen, de UHT en CWS door de gedupeerden "als één pot nat" worden gezien. Dit draagt niet bij aan het herstel van vertrouwen van de burgers in de overheid.

3 Passende oplossingen: eenvoudig ('standaard') als het kan en maatwerk als het nodig is

Aanleiding

Het proces van beoordelen door de CWS is momenteel voor alle soorten aanvragen hetzelfde. Tegelijkertijd bestaan er grote verschillen tussen de soorten verzoeken en gedupeerden. Om beter in te kunnen spelen op de aard van het verzoek én veel sneller te kunnen werken zouden naast het huidige proces alternatieve behandelmethoden moeten worden uitgewerkt. De afgelopen maanden is bij de CWS een triage ingericht, waarbij een onderscheid naar meer of minder complexiteit van adviesaanvragen wordt gemaakt, vergelijkbaar aan het 3-sporenbeleid zoals dat eerder door de NOvA is voorgesteld. De CWS zou hierop graag de behandeling afstemmen, maar mist daarvoor momenteel de bevoegdheid tot (al dan niet informeel) afhandelen. Hierdoor is het ook niet mogelijk om in elke fase van het proces proactief mediation in te zetten. Dit heeft mede tot gevolg dat lange wachtrijen ontstaan terwijl veel zaken al aan de voorkant tot een (snelle) oplossing zouden kunnen worden gebracht. Dit voorkomt grote teleurstelling bij ouders. De Commissie is daarnaast beperkt door de wettelijke opdracht het civiele schadevergoedingsrecht toe te passen. In overleg met het ministerie wil de Commissie ruimte creëren om hiermee te experimenteren, bijvoorbeeld in een of meer pilots.

Wat gaat de CWS hieraan doen?

- Snelle processen voor ogenschijnlijk eenvoudige gevallen, zodat complexe, schrijnende verzoeken de (extra) aandacht krijgen die ze verdienen.
- Meer mogelijkheden om maatwerkprocessen in te richten, de processen voortdurend te verbeteren en eenvoudig innovaties ('quick wins') door te voeren
- Door middel van de inrichting van een 'vliegende brigade' kan in elke fase van het proces (Integrale Beoordeling, bezwaar, voorschotten) een beroep op de CWS worden gedaan voor de afhandeling van kleine aanvullende schades.
- Daarnaast zou de CWS graag in de gelegenheid worden gesteld om vaststellingsovereenkomsten (vso) af te sluiten. : onder auspiciën van CWS zodat van onze deskundigheid en praktijkervaring (o.a. op het gebied van de VSO bij letselschades) gebruik kan worden gemaakt.
- Door voor veel meer schadeposten richtsnoeren vast te stellen (zoals uithuisplaatsing kinderen), puttend uit de rijke ervaring die de CWS inmiddels heeft, kan het traject van de VSO worden gebruikt om meer te abstraheren en aannames te doen, met als gevolg versnelling. Ouders zouden daarbij zelf in de gelegenheid moeten worden gesteld een keuze te maken tussen de berekening van de werkelijke schade, of (daarbij geholpen door goede voorlichting en indien nodig de bijstand van een gemachtigde) de snellere route van de VSO. Door dit pakket van gedifferentieerde en alternatieve behandelmethoden

komt de streeftijd van een gemiddelde behandeltermijn van zes maanden veel eerder binnen bereik. Complexe zaken kunnen dan de aandacht krijgen die ze verdienen, zonder dat de gemiddelde afhandelingstermijn onnodig lang wordt.

- Alle richtbedragen jaarlijks indexeren.

Zonder de invoering van alternatieve behandelmethoden, vergroting van de autonomie van de CWS en de mogelijkheid zelf (informeel) af te handelen kan niet de voortvarendheid worden bereikt die nodig is om de gemiddelde afhandelingstermijn van zes maanden te halen. Dit juist ook om zaken met een hoge complexiteit en veel (psychisch en ander) leed de aandacht te geven die ze verdienen.

4 Mogelijkheden om de rechtsgang te bekorten onderzoeken

Aanleiding

Naast een zogenoemde vereenvoudigde procedure wil de CWS ook graag kijken hoe ouders in staat kunnen worden gesteld om eerder over een eindbeslissing te kunnen beschikken, zodat ze deze voor hen vaak als traumatisch ervaren episode in hun leven ook daadwerkelijk kunnen afsluiten. Daarvoor is het nodig te onderzoeken of de rechtsgang kan worden bekort.

Wat gaat de CWS hieraan doen?

- De CWS zou samen met het ministerie willen (laten) onderzoeken welke alternatieve mogelijkheden er zijn voor de fase van bezwaar en beroep (in twee instanties). Door de verschillende fases die er zijn bij de UHT en vervolgens de CWS zijn er nu maar liefst drie bezwaarprocedures, terwijl er in Groningen maar één is. Ouders moeten hierdoor steeds opnieuw hun verhaal doen, en de totale duur neemt toe. Om die reden is de vraag of een afzonderlijke bezwaarprocedure in de fase van de CWS wel noodzakelijk is. De gedachten gaan bijvoorbeeld uit naar het creëren van de mogelijkheid van rechtstreeks beroep dan wel het zoveel als mogelijk gebundeld, in één procedure, afdoen van de bezwaren tegen een IB en de beschikking over de aanvullende schade. Alternatief is het inrichten van een procedure voor arbitrage.
- Daarnaast moet de vso-pilot meer zicht bieden op de mogelijkheden om met ouders en hun gemachtigden tot overeenstemming te komen over de schadeafhandeling. Voor de ouder die snel van de zaak af wil kan dit een goed alternatief bieden, zeker als ondertekening leidt tot finale kwijting.

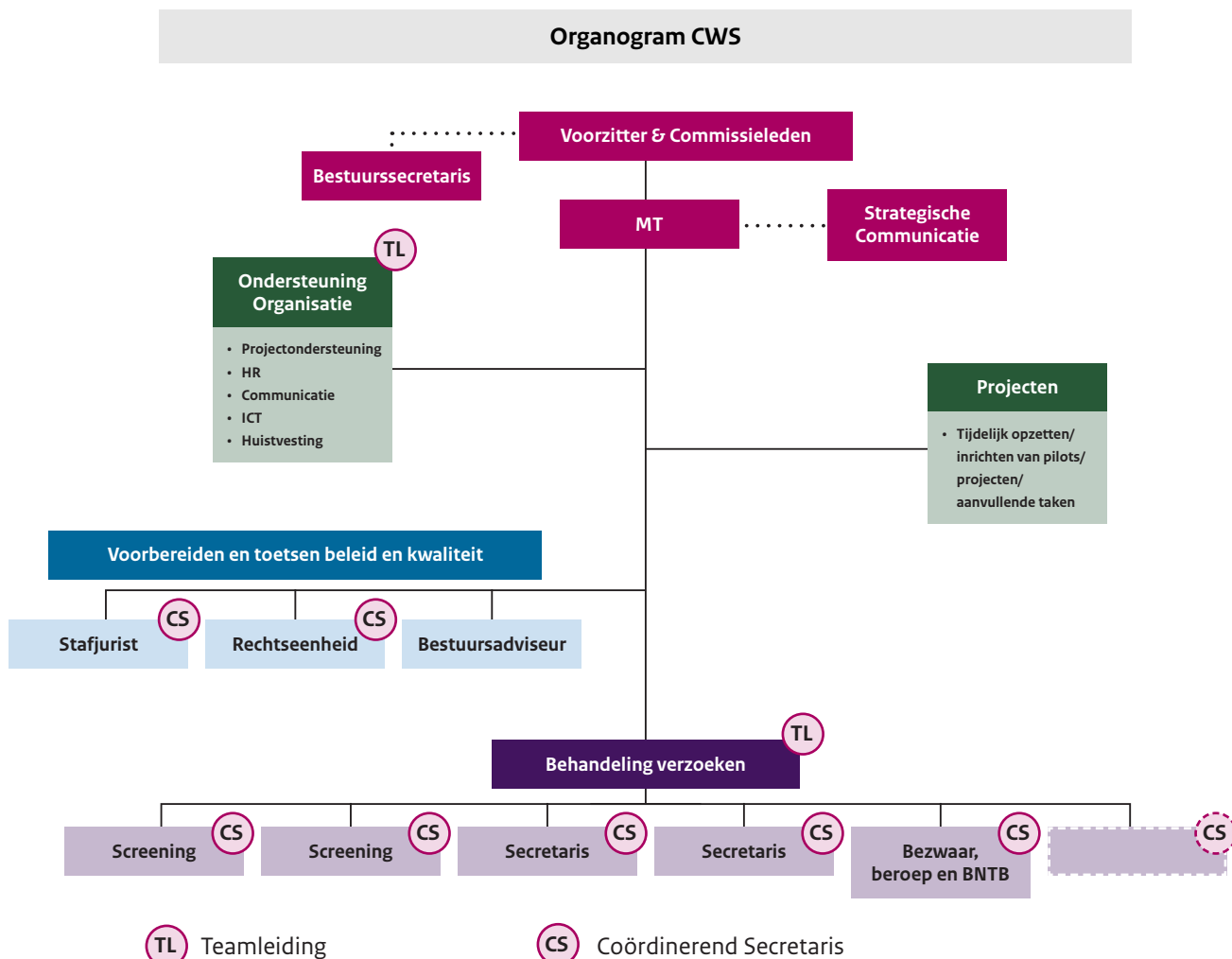
5 De CWS-organisatie (her)inrichten en verstevigen

Aanleiding

De CWS wordt door het ontbreken van voldoende mandaat en eigen middelen ernstig beperkt in de uitvoering van haar taken.⁴

Wat gaat de CWS hieraan doen?

- Het inrichten van een organisatie met heldere processen en een duidelijke beschrijving van rollen en verantwoordelijkheden. Daartoe behoort mede het versneld opschalen naar een situatie passend bij de huidige (versnelde) instroom, het wegwerken van bestaande achterstanden en eventueel aanvullende taken van de CWS.



⁴ <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/moties/detail?id=2023Z03914&did=2023D09172>

- Voor het wegwerken van achterstanden zullen (deel)projecten en pilots worden ingericht, onder verantwoordelijkheid van een ‘dedicated’ en vrijgestelde (al dan niet externe) projectmanager. Daartoe behoort een quickscan van de wachtlijst bij de screening, waarbij m.b.v. de IB-beschikking een opschoning wordt gedaan.
- Voorts zal worden bekeken hoe aanbevelingen uit het rapport van ABD-Topconsult⁵, het ongevraagde advies van het Ouderpanel⁶ en het ongevraagde advies van de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK)⁷ nog verdere implementatie behoeven.
- De CWS wil de luiken open zetten en meer en pro-actiever gebruik gaan maken van de inbreng van stakeholders en externe deskundigen, bijvoorbeeld door deze partijen over nieuw beleid of beleidswijzigingen te consulteren. Dit soort consultaties kunnen leiden tot een hogere kwaliteit en er wordt draagvlak mee gecreëerd.
- CWS heeft een eigen begroting nodig en duidelijkheid vooraf over het budget en kan niet langer volledig afhankelijk zijn van de UHT voor het doen van uitgaven.
- Ook moet CWS de facto kunnen fungeren als werkgever. Nu is de CWS bij het aantrekken van personeel volledig afhankelijk van de UHT, waarbij de CWS bovendien vaak aanloopt tegen (belemmerende) inkoopregels.
- CWS moet snel kunnen beschikken over adequate huisvesting. Een fysieke ontmoetingsplek is nodig voor medewerkers en Commissieleden, om elkaar beter te leren kennen, voor kennisuitwisseling en deskundigheidsbevordering. Ouders moeten voorts kunnen worden ontvangen op een neutrale plek, buiten de gebouwen van de Belastingdienst. Bij voorkeur krijgen we daarvoor budget en zijn we flexibel in het zoeken van een geschikte ruimte, ook in de regio.
- Op ICT-gebied is in ieder geval de beschikbaarheid van een goed functionerend netwerk inclusief werkende betrouwbare WiFi van belang. Daarnaast wordt eraan gewerkt dat de ICT-systemen beter zichtbaar kunnen maken waar en wanneer de CWS ‘wacht op informatie’ in het adviesproces. De CWS wacht binnen het adviesproces op informatie van de ouder, UHT of externe (bijvoorbeeld medische) adviseur. Zichtbaar maken van deze wachttijd creëert de kans om met de ouder of keten in gesprek te gaan en hier samen in op te trekken om wachttijden te verminderen.

⁵ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2022/07/28/naar-verdere-zeewaardigheid--verkenning-naar-ontwikkeling-cws-in-context-van-proces-herstel-toeslagen>

⁶ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brieven/2022/06/24/brief-ouderpanel-cws-ongevraagd-advies-dd-24622>

⁷ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2022/12/15/ongevraagd-advies-bak-over-cws>

Kernprincipes CWS

- **Dienstbaar:** de CWS moet oog hebben voor wat ouders nodig hebben en dicht bij hen staan.
- **Duidelijk, transparant en voorspelbaar:** ouders moeten weten waar zij aan toe zijn (procesfase, dossier). Eerlijk en realistisch over de procesgang. Inzichtelijk als het om toetsingskaders en richtsnoeren gaat.
- **Zorgvuldig:** hoor en wederhoor, ouders krijgen voldoende gelegenheid om hun ervaring en verhaal te vertellen; gelijk speelveld.
- **Ruimhartig:** geen stroperig en langdurig proces, causaliteit ('zacht') aannemelijk maken in plaats van ('hard') aantonen, soepel berekenen.
- **Rechtvaardig:** rechtsgelijkheid/op basis van rechtsbeginselen, fair proces.

Dit is een uitgave van de

Commissie Werkelijke Schade

www.werkelijkeschade.nl

contact@schadedoortoeslagen.nl

Antwoordnummer 51259

3501 WB Utrecht

Juni 2023