

PROCESREGLEMENT MET PROCEDURE EN WERKWIJZE

COMMISSIE AANVULLENDE SCHADEVERGOEDING WERKELIJKE SCHADE

Inleiding

De Commissie Werkelijke Schade (de CWS) is een onafhankelijke commissie ingesteld door de staatssecretaris van Financiën (Toeslagen en Douane).¹ De CWS biedt een laagdrempelige toegang tot herstel voor ouders die schade hebben geleden. De CWS beoordeelt verzoeken voor aanvullende schadevergoeding als gevolg van de uitvoering van de kinderopvangtoeslag. Het gaat om schade die hoger is dan het bedrag aan compensatie dat Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) aan de ouder heeft toegekend. De CWS adviseert per individueel verzoek aan UHT.

1. INLEIDING

1.1 Toepassing

Dit procesreglement is van toepassing op de gevallen waarin de CWS binnen haar wettelijke taak bevoegd is een advies uit te brengen.

1.2 Begrippen

In dit document wordt verstaan onder:

- a. de ouder: aanvrager van kinderopvangtoeslag die vanwege de kinderopvangtoeslagaffaire op grond van de Compensatieregeling of op grond van een vergelijkbare regeling (zoals O/GS) tot de doelgroep behoort, en een verzoek voor aanvullende schadevergoeding bij de CWS heeft ingediend;
- b. de overleden ouder: aanvrager van kinderopvangtoeslag die vanwege de kinderopvangtoeslagaffaire op grond van de Compensatieregeling of op grond van een vergelijkbare regeling (zoals O/GS) tot de doelgroep behoort, en een verzoek voor aanvullende schadevergoeding bij de CWS heeft ingediend en die is overleden;
- c. de nabestaande: persoon die volgens de NBR geldt als (een van de) begunstigde van een overleden ouder;
- d. de pbn: persoonlijk begeleider nabestaanden;
- e. BD/T: de Belastingdienst/Toeslagen;
- f. UHT: Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen;
- g. BAC: bezwaarschriftenadviescommissie. Onafhankelijk orgaan dat UHT adviseert over bezwaarschriften tegen besluiten over onder meer compensatie van aanvullende schade;
- h. het aanmeldportaal: de website <https://schadeherstel.toeslagen.nl> van het ministerie van Financiën waar een ouder een verzoek voor aanvullende schade moet indienen en een route kan kiezen;
- i. definitieve compensatiebeschikking: beschikking van UHT waarin staat welk definitief compensatiebedrag de ouder (op grond van artikel 2.1. Wht) is toegekend;
- j. Compensatieregeling: de regeling die is bedoeld voor de ouder die vooringenomen is behandeld door de Belastingdienst/Toeslagen (BD/T);
- k. O/GS-tegemoetkoming: tegemoetkoming die de ouder krijgt toegekend op grond van artikel 2.6 Wht;

¹ [Besluit instelling commissie werkelijke schade](#) | [Besluit | Rijksoverheid.nl](#)

- l. NBR: Nabestaandenregeling. Regeling die is bedoeld voor nabestaanden van overleden aanvragers van de kinderopvangtoeslag. De regeling biedt herstel, ondersteuning en compensatie.
- m. Catshuissurplus: bedrag dat op grond van de Cathuisregeling is aangevuld tot het totaalbedrag van € 30.000,-;
- n. Awb: Algemene wet Bestuursrecht;
- o. Wht: Wet hersteloperatie toeslagen.

2. DE COMMISSIE

2.1 De Instellingsregeling

De taak en werkwijze van de CWS volgt uit de Instellingsregeling Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade.²

2.2 De beoordeling door de CWS

De CWS beoordeelt de (immateriële en materiële) schade opnieuw aan de hand van het verzoek van de ouder en/of de nabestaande. De definitieve compensatiebeschikking dan wel een O/GS- tegemoetkoming van de ouder geldt voor de CWS als uitgangspunt. De CWS beoordeelt de schade volgens de door de CWS vastgestelde beleidskaders.³ De CWS bekijkt per schadepost of sprake is van schade als gevolg van de problemen met de kinderopvangtoeslag. Pas als dat zo is, zal de CWS adviseren over de berekening van de schade. Bij die berekening wordt de vergoeding voor materiële schade uit de definitieve compensatiebeschikking in mindering gebracht op de door de CWS geadviseerde vergoeding voor werkelijke materiële schade. De vergoeding voor immateriële schade uit de definitieve compensatiebeschikking wordt in mindering gebracht op de door de CWS geadviseerde vergoeding voor immateriële schade. De vergoeding voor materiële schade uit de definitieve compensatiebeschikking wordt door de CWS niet in mindering gebracht op de door de CWS geadviseerde vergoeding voor werkelijke immateriële schade of andersom. De CWS brengt wel, als dat aan de orde is, een O/GS- tegemoetkoming en het Catshuissurplus in mindering.

3. ALGEMEEN

3.1 Rechtsherstel

De CWS streeft ernaar, nadat de ouder en/of de nabestaande gelegenheid heeft gekregen zijn/haar persoonlijke verhaal te doen, naar billijkheid te adviseren over de aanvullende schade. De CWS hanteert daarbij de menselijke maat om te komen tot rechts- en persoonlijk herstel. De CWS adviseert op basis van het civiele schadevergoedingsrecht.

3.2 Geen procedure op tegenspraak

De procedure bij de CWS is geen procedure op tegenspraak. Dit betekent dat de BD/T niet bij de procedure is betrokken. Er worden geen getuigen gehoord of deskundigen opgeroepen. Wel schakelt de CWS als dat nodig en mogelijk is, bijvoorbeeld bij (complexe) medische vraagstukken, een onafhankelijk extern deskundigenbureau in. De CWS zoekt zo veel als

² [Staatscourant 2021, 29438 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen \(officielebekendmakingen.nl\)](#) en [Regeling van de Staatssecretaris van Financiën van 4 oktober 2023 tot wijziging van de Instellingsregeling Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade in verband met de verduidelijking en wijziging van de taken, samenstelling en werkwijze van de Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade \(overheid.nl\)](#)

³ Gepubliceerd op de website van de CWS.

mogelijk naar praktische oplossingen en licht in haar advies toe hoe zij tot haar beoordeling is gekomen.

3.3 Vertrouwelijkheid en privacy

De leden van de CWS en medewerkers van de CWS zijn tot geheimhouding verplicht (op basis van artikel 2:5 van de Awb).

De CWS werkt op basis van het dossier van UHT waarop de privacyregels van de Belastingdienst van toepassing zijn. Die regels zijn via de volgende link te raadplegen:

https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/niet_in_enig_menu/prive/privacy

3.4 Dossier en inzage in het UHT dossier

De CWS krijgt inzage in het volledige (digitale) dossier van de ouder. UHT beheert het dossier en stelt per verzoek het dossier en de relevante informatie beschikbaar aan de CWS. De ouder of nabestaande zal van UHT het (digitale) adviesdossier ontvangen. Het adviesdossier wordt zo snel mogelijk in het proces aan de ouder of nabestaande verstrekt, bij voorkeur voordat het gesprek bij de CWS plaatsvindt. De CWS zal het dossier van UHT aanvullen met de resultaten uit haar eigen onderzoek, waaronder aanvullende informatie die is verkregen van UHT, de ouder en/of nabestaande en/of diens gemachtigde of hulpverlener en/of uit het met de ouder/nabestaande gehouden gesprek (als dat heeft plaatsgevonden). Ook extern ingewonnen advies, zoals rekenkundig advies, zal aan het dossier worden toegevoegd. In geval van extern medisch ingewonnen advies wordt de (onderliggende) medische informatie met inachtneming van de AVG verwerkt. Samen vormt dit het dossier waarop de CWS haar advies baseert. De ouder/nabestaande heeft geen recht op inzage van stukken die de interne beraadslagingen van de CWS over het verzoek betreffen.

3.5 Communicatie

Nadat door de CWS een verzoek in behandeling is genomen, lopen verdere contacten tussen de ouder/nabestaande en de CWS via het secretariaat van de CWS (contact@schadedoortoeslagen.nl, planning@schadedoortoeslagen.nl) dan wel met de behandelaar van het dossier. Communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal. De ouder/nabestaande kan zich bij laten staan door een tolk of vertaler.

Wanneer een ouder/nabestaande gebruik maakt van een gemachtigde zal de communicatie in beginsel plaatsvinden met de gemachtigde. De CWS kan te allen tijde de ouder/nabestaande betrekken bij deze communicatie. Ook is het de CWS te allen tijde toegestaan om rechtstreeks contact op te nemen met de ouder/nabestaande in gevallen waarin CWS dat noodzakelijk acht. Onder noodzakelijk valt in ieder geval het (meermaals) niet reageren door een gemachtigde op communicatie vanuit de CWS. Indien de CWS rechtstreeks contact opneemt met de ouder/nabestaande, zal de gemachtigde daarover voor zover mogelijk gelijktijdig worden geïnformeerd. In de gevallen waarin de ouder/nabestaande zelf rechtstreeks contact zoekt met de CWS, zal de CWS ook rechtstreeks met de ouder/nabestaande communiceren. De CWS probeert in die gevallen de gemachtigde zoveel mogelijk op de hoogte te brengen van de communicatie met de ouder/nabestaande.

4. HET VERZOEK

4.1 Indienen verzoek (via het aanmeldportaal)

Een ouder die een definitieve compensatiebeschikking en/of een O/GS-tegemoetkoming heeft ontvangen, kan sinds 25 november 2025 via het aanmeldportaal een verzoek doen voor aanvullende schade. Dit kan tot en met 31 maart 2026 als de datum van de integrale beoordeling ligt vóór 1 oktober 2025. Voor ouders van wie de integrale beoordeling ná 1 oktober 2025 onherroepelijk vast is komen te staan, geldt dat zij zes maanden vanaf de datum van de definitieve compensatiebeschikking de tijd hebben zich te melden bij het aanmeldportaal.

4.2 Verzoeken bij de CWS (O/GS)

Per februari 2026 kan een ouder zich niet meer bij de CWS aanmelden met een verzoek voor aanvullende schade. Een uitzondering bestond voor de zogenoemde zuivere O/GS-zaken. Een ouder met alleen een O/GS-tegemoetkoming kan zich tot en met 31 maart 2026 via het aanmeldportaal bij de CWS aanmelden dan wel binnen zes maanden na een ná 1 oktober 2025 ontvangen O/GS-tegemoetkoming.

De CWS stuurt aan de ouder/gemachtigde een verzoekformulier met het verzoek deze ingevuld terug te sturen. Het is een ouder of gemachtigde toegestaan een eigen schriftelijk verzoek in te dienen, mits dat verzoek is ingericht aan de hand van het verzoekformulier. Het door of namens de ouder ingediende verzoek dient volledig te zijn en te voldoen aan de in artikel 4.4 van dit procesreglement gestelde eisen. Indien het verzoek(formulier) niet of niet volledig is ingevuld (zie artikel 4.4), stelt de CWS de ouder in de gelegenheid dit te herstellen binnen een termijn van in beginsel zes weken. Indien de ouder niet in staat is om een schriftelijk (volledig) verzoek in te dienen bij de CWS, kan de CWS de ouder daarbij helpen door middel van het voeren van een persoonlijk gesprek.

4.3. Verzoeken bij de CWS (Nabestaanden)

Een nabestaande dient een verzoekformulier voor aanvullende schade in via de pbn. De pbn deelt het ingevulde verzoekformulier vervolgens met de CWS, waarna de CWS zorgt voor registratie van het verzoek. Indien de nabestaande niet in staat is om een schriftelijk (volledig) verzoek in te dienen bij de CWS, kan de CWS de nabestaande daarbij helpen door middel van het voeren van een persoonlijk gesprek.

4.4 Inhoud verzoekformulier

Om te kunnen beginnen met de inhoudelijke beoordeling van het verzoek dient het verzoek volledig te zijn (ingevuld). Een verzoek dient in ieder geval de hierna volgende informatie te bevatten:

- de naam en het adres van de ouder (en de gemachtigde);
- indien daarvan sprake is, de naam en het adres van de nabestaande;
- de datum;
- een feitelijke en concrete beschrijving van de (materiële en immateriële) schade, voor zoveel mogelijk per schadepost;
- een aanduiding van de oorzaak van de schade: voor de beoordeling van de aanvullende schade is van belang dat er causaal verband bestaat tussen de problemen met de kinderopvangtoeslag en de gestelde geleden schade (zie ook artikel 5.5);
- of de ouder/nabestaande zijn/haar verhaal wenst toe te lichten in een gesprek (zie artikel 5.4) en zo ja:

- of de ouder/nabestaande dat digitaal of fysiek op locatie wenst te doen, en;
- wie de ouder bij het gesprek aanwezig wil laten zijn.

4.5 Bijstand van een gemachtigde

De ouder/nabestaande kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. De gemachtigde moet, indien hij of zij geen in Nederland ingeschreven advocaat is, door de ouder/nabestaande zijn gemachtigd. Dit doet de ouder door het machtigingsformulier (te vinden op de website van de CWS) in te vullen en op te sturen. Artikel 3.5 van dit procesreglement is van toepassing.

5 DE PROCEDURE(S)

5.1 In behandeling

De CWS neemt door het uitwerken van een financiële tijdlijn en vervolgens het plannen van een gesprek een dossier in behandeling. De CWS bepaalt de stappen die nodig zijn om tot een advies aan UHT te kunnen komen. De behandelaar van het dossier neemt tijdig contact op met de ouder/nabestaande/gemachtigde.

5.2 Aanvullende informatie

De ouder/nabestaande heeft de gelegenheid nadere stukken in te dienen. Bij omvangrijke stukken en/of veel bijlagen die door de ouder/nabestaande/gemachtigde worden ingediend, dient de ouder/nabestaande/gemachtigde per schadepost concreet te verwijzen naar de relevante stukken/bijlagen (met nummering of paginavermelding) en/of de relevante passages uit deze stukken/bijlagen te citeren.

Daarnaast kan de CWS de ouder/nabestaande schriftelijk vragen om nadere informatie. Een verzoek om nadere informatie zal zo concreet mogelijk zijn geformuleerd. De aanvullende informatie wordt toegevoegd aan het dossier van UHT. Indien de ouder/nabestaande geen aanvullende informatie wil of kan aanleveren, dan zal de CWS daarmee rekening houden bij het geven van advies.

Aanvullende informatie en/of stukken kunnen nadat een gesprek heeft plaatsgevonden (zie artikel 5.3) binnen 2 weken na de informatie-uitvraag door de CWS of op initiatief van de ouder/nabestaande zelf worden toegestuurd. Als de aard of de omvang van de stukken daarom vragen, kan in overleg een langere termijn worden besproken. Als informatie en/of stukken niet tijdig worden toegestuurd aan de CWS zal de CWS de behandeling voortzetten. De CWS kan in dat geval de aanvullende informatie en/of stukken buiten beschouwing laten en zich baseren op de in het dossier beschikbare informatie.

5.3 Het proces

Indien de ouder/nabestaande die wens heeft, wordt er een gesprek ingepland. Aan UHT is dan gevraagd het dossier aan de ouder/nabestaande te sturen, zodat hij/zij in ieder geval voorafgaand aan het gesprek over het dossier beschikt. Vervolgens wordt het dossier inhoudelijk behandeld. Zo nodig wordt aanvullende informatie bij de ouder/nabestaande en/of UHT opgevraagd. Het gesprek vindt plaats met twee secretarissen. Vervolgens zal de CWS een advies schrijven op basis van alle informatie uit het dossier waarbij het verhaal van de ouder/nabestaande leidend is. Mogelijk zal het advies van een externe deskundige worden ingewonnen (zie artikel 5.6). Het advies zal aan UHT worden gestuurd, waarna UHT al dan niet

volgens het advies zal beschikken. Ook wordt het advies aan de ouder of nabestaande dan wel diens gemachtigde gestuurd. De behandelend secretaris zal het advies, indien gewenst, mondeling toelichten aan de ouder/nabestaande en/of gemachtigde (zie artikel 5.8).

5.4 Het gesprek

De CWS stelt de ouder/nabestaande in de gelegenheid zijn/haar persoonlijke verhaal te doen in een gesprek. In overleg vindt het gesprek fysiek of online plaats. De CWS stuurt een uitnodiging voor het gesprek met een door de ouder/nabestaande (en gemachtigde) te bepalen datum binnen een door de CWS gegeven periode van twee weken. Als binnen de gegeven tijd geen reactie volgt op de uitnodiging, dan gaat de CWS ervan uit dat geen prijs wordt gesteld op een gesprek en gaat de CWS door met de behandeling.

In het gesprek kan de ouder/nabestaande het verzoek toelichten. Deze toelichting kan worden gegeven mede aan de hand van eventuele vragen die de CWS op dat moment heeft. Een ander doel van het gesprek is om het schadeverzoek van de ouder zoveel mogelijk compleet in kaart te brengen. Van het gesprek wordt een kort verslag gemaakt waarvan de ouder/nabestaande een kopie ontvangt. De ouder/nabestaande krijgt de gelegenheid om binnen een week schriftelijk een reactie en/of aanvullingen op het verslag te geven. Het verslag en deze reactie - voor zover van toepassing - worden bij het advies aan UHT gevoegd.

5.5 Aannemelijk maken

Van de ouder/nabestaande wordt verwacht dat hij/zij de door hem/haar gestelde feiten en omstandigheden voor de CWS aannemelijk maakt. De ouder/nabestaande hoeft deze feiten en omstandigheden dus niet te bewijzen. Wel is van belang dat concreet wordt toegelicht dat er rechtstreeks verband tussen de kinderopvangtoeslagproblemen en de door de ouder/nabestaande gestelde (materiële en/of immateriële) schade bestaat (het zogenoemde 'causaal verband'). Hieruit moet dan naar voren komen dat de gestelde schade is geleden in dan wel na de periode dat bij de ouder de kinderopvangtoeslagproblemen speelden. Hierbij kan gedacht worden aan de tijdlijn met de gebeurtenissen die hebben geleid tot de schade waarvoor een ouder/nabestaande een vergoeding vraagt. Voor een goede beoordeling van de schade wordt de ouder/nabestaande gevraagd om de omvang van de schade inzichtelijk te maken. Over enkele schadeposten adviseert de CWS ambtshalve (zie het schadekader op de website van de CWS). Daarom hoeft de ouder/nabestaande dus niet te verzoeken.

5.6 Inschakeling deskundigen

De CWS kan één of meer deskundigen benoemen. De CWS stelt de ouder in kennis van het voornemen een externe deskundige in te schakelen.

5.7 Versnelde behandeling

Er kunnen redenen zijn dat de CWS dossiers versneld behandelt. In die gevallen, waaronder bijvoorbeeld een door een ouder/gemachtigde ingesteld beroep niet tijdig beslissen (BNTB), worden door de CWS striktere termijnen gehandhaafd. Dat is omdat de ouder de CWS vraagt om versnelling van de procedure. Ook wil de CWS aan een uitspraak van de rechter voldoen. In die gevallen geldt het volgende:

1. voor het aanleveren van (nadere) informatie door of namens de ouder geldt een termijn van twee weken vanaf het verzoek door de CWS;

2. indien de ouder een gesprek wenst volgens artikel 5.4 van dit procesreglement, wordt door de CWS éénmaal een datumvoorstel gedaan waarbij de CWS ervan uitgaat dat de ouder en gemachtigde zijn/haar agenda beschikbaar houden en stellen. In het geval van een beroep niet tijdig beslissen biedt de CWS alleen verder uitstel wegens zwaarwegende redenen en voor een termijn van in beginsel niet langer dan twee weken na de voorgestelde datum;
3. indien niet volgens 2. een gesprek kan worden ingepland, kan de CWS naar eigen inzicht besluiten het advies op te stellen op basis van de in het dossier beschikbare informatie. De CWS kan in dat geval de artikelen 5.4 en 5.7 onder 2 buiten toepassing stellen;
4. de CWS kan naar eigen inzicht besluiten af te wijken van de onder 1 tot en met 3 genoemde termijnen voor zover het de voortgang van de behandeling van het dossier niet in de weg staat.

5.8 Mondelinge toelichting

Na ontvangst van het advies door de ouder/nabestaande geeft de behandelend secretaris binnen één week, indien gewenst, aan de ouder/nabestaande en/of gemachtigde een mondelinge toelichting op het advies. Dit gesprek is met name bedoeld om feitelijke onjuistheden in het advies en eventuele onduidelijkheden te bespreken. De behandelend secretaris probeert (twee keer) contact te zoeken met de ouder/nabestaande/gemachtigde om die gelegenheid te bieden. Als dat niet lukt, gaat de CWS ervan uit dat geen prijs gesteld wordt op een mondelinge toelichting en wordt UHT gevraagd te beschikken op het advies. Voorafgaand wordt (bij het advies) een e-mail gestuurd, waarin aangegeven wordt dat CWS maximaal tweemaal probeert contact op te nemen om het advies toe te lichten en waarin de ouder/nabestaande gelegenheid krijgt te laten weten of er prijs wordt gesteld op een gesprek.

5.9 Overige taken

De CWS kan bij de uitvoering van haar overige taken (bijvoorbeeld advisering in een bezwaar- of beroepsprocedure) afwijken van de bepalingen in deze werkwijze.

6. TERMIJNEN

6.1 Aanvang beslistermijn

De beslistermijn voor UHT vangt aan op de dag van ontvangst van aanmelding van het verzoek (sinds 25 november 2025 via het aanmeldportaal). De beslistermijn wordt opgeschort zolang (binnen de gegeven zes maanden) geen keuze is gemaakt voor een schaderoute. De beslistermijn wordt ook opgeschort als wordt gekozen voor een van de schaderoutes uit het aanmeldportaal. Als is gekozen voor de CWS als schaderoute neemt de CWS een verzoek in behandeling dat in ieder geval de gegevens als bedoeld in artikel 4.4 bevat en door de CWS aldus als (voldoende) volledig is beoordeeld.

6.2 Beslistermijn

UHT neemt een beslissing op basis van het advies van de CWS. UHT kan van het advies van de CWS afwijken. Dat betekent dat UHT kan beslissen een hoger bedrag aan aanvullende schade toe te kennen, maar ook een lager bedrag dan dat de CWS heeft geadviseerd. De beslistermijn van UHT, conform artikel 6.2 Wht, is in beginsel binnen zes maanden nadat het verzoek is ontvangen. De termijn kan eenmaal met zes maanden worden verlengd. In dat geval stuurt UHT een brief hierover aan de ouder/nabestaande.

6.3 Beroep niet tijdig beslissen en beslistermijn

De ouder/nabestaande en/of gemachtigde informeert de CWS actief en tijdig over een ingesteld beroep niet tijdig beslissen en een eventueel door de rechter bij uitspraak aan UHT opgelegde beslistermijn met betrekking tot de procedure bij de CWS. Met tijdig bedoelt de CWS het moment van het instellen van een beroep niet tijdig beslissen en het moment waarop het de gemachtigde of ouder bekend is welke beslistermijn door de rechter is opgelegd.

7. SLOTBEPALINGEN

7.1 Het advies

De CWS houdt er bij het opstellen van een advies rekening mee dat het advies begrijpelijk is voor de ouder/nabestaande en dat de ouder/nabestaande zich herkent in het advies.

Het door de CWS gegeven advies is gericht en bestemd voor UHT. UHT is het bestuursorgaan dat aan de hand van het advies van de CWS een besluit neemt over een eventuele aanvullende schadevergoeding aan de ouder/nabestaande. UHT kan in haar beschikking afwijken van het advies van de CWS (zie ook hiervoor onder artikel 6.2).

7.2 Rechtsmiddelen

Tegen een besluit van UHT dat is gebaseerd op het advies van de CWS kan de ouder/nabestaande bezwaar maken bij UHT en vervolgens in beroep gaan bij de bestuursrechter.

7.3 Publicatie en wijziging van deze werkwijze

Deze werkwijze is gepubliceerd op de website van de CWS die te vinden is op www.werkelijkeschade.nl. De CWS kan deze werkwijze eenzijdig aanpassen. Op de site is steeds de geldende versie te vinden.

7.4 Afwijken procesreglement

De CWS kan, als de omstandigheden hiertoe aanleiding geven, afwijken van dit reglement.