
COMMISSIE WERKELIJKE SCHADE

Ministerie van Financiën
T.a.v. de staatssecretaris van Herstel en Toeslagen mevrouw mr S.Th.P.H. Palmen
Korte Voorhout 7
2511 CW DEN HAAG
Via e-mail verzonden aan: stasTD@minfin.nl

Datum: 3 april 2025
Onderwerp: CWS 2025

Geachte mevrouw Palmen,

1. Onder verwijzing naar art. 8 lid 2 van de Instellingsregeling Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade stuur ik u hierbij het jaarverslag over 2024.
2. Gezien de positieve ontwikkelingen van de CWS in het afgelopen jaar door de ingrijpende veranderingen die zijn doorgevoerd, zou ik het u met enig genoegen willen aanbieden. Echter, de CWS heeft veel gedupeerde ouders lang laten wachten en de CWS heeft nog veel te doen. Ook in 2025 zal de CWS zich binnen de grenzen van haar middelen en mogelijkheden blijven inspannen voor ouders en nabestaanden.
3. Mede met het oog op de inspanningen in 2025 zou ik het op prijs stellen om op korte termijn met u te overleggen over de toekomst van de CWS en de vorming van een CCS. Bovendien wil ik reeds uw aandacht vragen voor een wellicht onbedoelde onbillijkheid die optreedt tussen het hanteren van verschillen in aannemelijkheid bij de behandeling van schade van gedupeerde ouders en nabestaanden. Dit verschil in aannemelijkheid kan leiden tot aanzienlijke verschillen in de uit te keren schadebedragen.
4. Uw uitnodiging voor overleg zou ik zeer op prijs stellen.

Met vriendelijke groet,

Commissie Werkelijke Schade
Jan van den Bos, voorzitter

Rapportage

Commissie Werkelijke Schade

De ouder centraal

April 2025

**COMMISSIE
WERKELIJKE SCHADE**

Inhoud

Inleiding.....	3
1. CWS 2.0.....	4
1.1 Beleidskaders en werkwijze.....	4
1.2 Verkort proces.....	5
1.3 Persoonlijk gesprek.....	5
1.4 Inzet ervaringsdeskundigen.....	6
1.5 Productiviteitsgroei – prognose 2024/2025.....	6
2. Rapport BCG.....	7
3. Commissie Van Dam.....	7
4. Nabestaandenregeling.....	8
5. Wet DBA – ontwikkelingen 2024 en Q1 2025.....	8
6. Overig.....	9
6.1 Organisatie.....	9
6.2 Mandaat.....	9
6.3 Huisvesting.....	9
6.4 Audit Dienst Rijk.....	10
6.5 Samenstelling Commissie.....	10
Bijlagen.....	11
I. Overzicht FTE's CWS 2023/2024.....	11
II. Overzicht productie CWS 2023/2024.....	12
III. Organogram CWS.....	16

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2024 van de Commissie Werkelijke Schade (CWS). Voor de CWS stond 2024 in het teken van een fundamentele herziening van de organisatie en de beleidskaders. Deze herziening was nodig om invulling te geven aan de opdracht die de CWS heeft.

De CWS is in juni 2020 ingesteld door de staatssecretaris van Financiën. Op dit moment zijn er, naast de Commissie Werkelijke Schade, twee andere volledig operationele routes beschikbaar voor gedupeerde ouders om hun werkelijke schade vergoed te krijgen: de VSO-regieroute via het ministerie van Financiën en het traject via de Stichting Gelijkwaardig Herstel (SGH).

De CWS onderzoekt per individueel geval de werkelijke schade van de gedupeerde ouder, die door de problemen met de kinderopvangtoeslag zijn ontstaan. Zoals omschreven in art. 2 lid 1 onder 3 van de Wet hersteloperatie toeslagen (Wht). In art. 2 lid 1 onder 3 Wht staat:

‘Aan een aanvrager van compensatie die aannemelijk maakt dat en in welke mate de door hem werkelijk geleden schade overeenkomstig het civiele schadevergoedingsrecht hoger is dan een bedrag als bedoeld in artikel 2.3, eerste tot en met zevende lid, wordt door de Dienst Toeslagen op aanvraag aanvullende compensatie voor de werkelijke schade toegekend’.

De CWS adviseert de Dienst Toeslagen, waarna de Dienst Toeslagen beslist op de aanvraag. Die beslissing staat in een voor bezwaar en beroep vatbare beschikking van de Dienst Toeslagen (art. 5 lid 2 onder 3 Wht). In de laatste volzin van art. 5 lid 3 onder 3 Wht is bepaald dat:

‘(...) Indien de beschikking in het nadeel van de aanvrager van een kinderopvangtoeslag (...) afwijkt van het advies van de commissie, wordt in de beschikking de reden voor die afwijking gegeven. (...)’

Met dit verslag geeft de CWS invulling aan het bepaalde in artikel 8 lid 2 van de Instellingsregeling. De staatssecretaris wordt periodiek over de voortgang geïnformeerd. Voorafgaand merkt de CWS op dat 2024 in verschillende opzichten een dynamisch jaar was. De vele ontwikkelingen laten zich daarom niet volledig in dit verslag samenvatten. Dat neemt niet weg dat de CWS, terugkijkend op 2024, constateert dat de in 2024 genomen maatregelen hun vruchten hebben afgeworpen. Deze maatregelen komen voort uit de fundamentele wijziging van de CWS als organisatie, de beleidskaders, de bejegening van de ouder en ook procesverbeteringen en individuele prestatieafspraken met secretarissen. Dat die fundamentele herziening noodzakelijk was, werd bevestigd door een onderzoek van Berenschot en uitgevoerd op verzoek van de CWS.

1. CWS 2.0

1.1 Beleidskaders en werkwijze

In april 2024 presenteerde Berenschot haar rapport en aanbevelingen¹. De aanbevelingen van Berenschot luiden enerzijds dat de CWS als organisatie moest worden heringericht en anderzijds dat het adviesproces moest worden aangepast, zodat het geven van advies werd versneld. De aanbevelingen van Berenschot zijn door de CWS overgenomen. Per juni 2024 zijn deze aanbevelingen geïmplementeerd, waarbij onder meer het schadekader en de werkwijze van de CWS zijn aangepast. Ook de bejegening van de ouder is een wezenlijk onderdeel van de aangepaste werkwijze van de CWS. Alle vanaf juni 2024 vastgestelde adviezen zijn gebaseerd op de aangepaste beleidskaders en werkwijze.

Het aangepaste schadekader is eenvoudiger en ruimhartiger, waarmee het bijdraagt aan een versnelling en verbetering van het adviesproces. Het verhaal van de ouder is meer leidend geworden en er wordt minder gevraagd naar onderbouwende stukken. Daarnaast wordt vaker gebruik gemaakt van vastgestelde bedragen om de schade te begroten en zijn er een aantal nieuwe schadeposten toegevoegd.

De bejegening van de ouder is verbeterd. De behandeling van het dossier start met een persoonlijk gesprek met de ouder, begeleid door een ervaren gespreksbegeleider. Ook zijn administratieve werkzaamheden anders ondergebracht, zodat de secretaris meer tijd heeft voor het opstellen van het advies.

Cruciale randvoorwaarden om een herstart te kunnen realiseren, zijn de noodzakelijke bevoegdheden en faciliteiten voor de CWS. Deze randvoorwaarden zijn in 2024 verbeterd (zie hoofdstuk 6). Een belangrijke randvoorwaarde is ook dat de CWS over voldoende menselijke bezetting beschikt en blijft beschikken. Zorgelijk zijn de recente ontwikkelingen rondom de Wet DBA (zie hoofdstuk 5).

¹ [Werkelijk anders organiseren: Doorontwikkeling van de organisatie van de Commissie Werkelijke Schade | Rapport | Rijksoverheid.nl](#)

1.2 Verkort proces

De CWS heeft, als onderdeel van het verkorten van de doorlooptijden, een proces ontwikkeld voor: (a) de behandeling van dossiers waarin een ouder, ondanks verzoeken van de CWS, geen toelichting of informatie aanlevert; en (b) waarin een gesprek met de ouder plaatsvond en/of de ouder nadere informatie verstreekte, maar geen sprake is van financieel nadeel.

Voor beide verzoeken meent de CWS dat het niet in het belang van de ouders en niet doelmatig is om iedere post uitvoerig te behandelen. Het herhaaldelijk niet-reageren op uitnodigingen voor een gesprek of het ontbreken van een toelichting of informatie, leidt tot stagnatie in de processen – en dat kost tijd. Die stagnatie is niet in het belang van andere ouders die in de wachtrij staan. Is evident dat bijvoorbeeld geen sprake is van financieel nadeel, zoals in dossiers waarbij de schadeveroorzakende gebeurtenis ruim voor de problemen met de kinderopvangtoeslag plaatsvond of sprake is van een groot ‘Catshuissurplus’, dan is een uitgebreid advies niet in het belang van de ouder. De CWS heeft hiervoor verkorte formats ontwikkeld. Deze kunnen in bovenstaande gevallen door de behandelend secretarissen worden gebruikt.

1.3 Persoonlijk gesprek

In het adviesproces staat de ouder centraal en dat is bij uitstek het geval bij het persoonlijk gesprek. Tijdens dit gesprek vertelt de ouder zijn/haar persoonlijke verhaal en dat levert vaak een waardevolle aanvulling op het verzoekformulier. Daarnaast biedt het gesprek de kans om vragen of onduidelijkheden te bespreken.

Het is haast onvermijdelijk dat bij ouders nare en vervelende herinneringen naar boven komen tijdens het gesprek. Het gesprek gaat immers over de gevolgen van de problemen met de kinderopvangtoeslag. De CWS wil deze impact voor de ouders tot een minimum beperken. Daarom worden deze gesprekken door een aantal vaste gespreksbegeleiders gevoerd. Deze gespreksbegeleiders zijn ervaren en getraind in het voeren van deze gesprekken. Niet alleen de ouder, maar juist ook de bejegening en empathie staan centraal.

Van het gesprek wordt een verslag gemaakt door een secretaris die ook bij het gesprek aanwezig is. Het verslag wordt, zoals gebruikelijk, aan de ouder en gemachtigde gestuurd.

1.4 Inzet ervaringsdeskundigen

Anders dan beoogd, was in 2024 geen sprake van de inzet van ervaringsdeskundigen. Dat betekent beslist niet dat er geen contact was met ervaringsdeskundigen. De CWS overlegt en spreekt ervaringsdeskundigen tijdens (informele) overleggen en sessies met partners binnen de herstelketen.

Ook in 2024 heeft de CWS zich binnen de herstelketen ingespannen om kennis en ervaring te delen, met de bedoeling om dossiers sneller te behandelen en af te ronden. De CWS heeft het Ouderpanel om input gevraagd over de leesbaarheid en begrijpelijkheid van het Procesreglement. Als het Ouderpanel die input heeft gegeven, zal de CWS het Procesreglement aanpassen.

1.5 Productiviteitsgroei – prognose 2024/2025

Vanaf juni 2024 is CWS 2.0 geoperationaliseerd, waarbij vanaf oktober 2024 dit zich vertaalde in een hogere productie. Met een schadekader dat meer forfaitaire posten bevat dan voorheen en meer standaard motiveringen en afwegingen, is de behandel- en doorlooptijd per dossier verlaagd. De productie heeft zich als volgt ontwikkeld (afgeronde adviezen):

Jaar	Afgeronde adviezen
2021	63
2022	210
2023	173
2024*	414

*Week 1 t/m 39: 230 (6 adviezen per week) | Week 40 t/m 52: 184 (14 adviezen per week)

De doorlooptijd lag voor CWS 2.0 op gemiddeld 190 dagen, begin 2025 lag de doorlooptijd op gemiddeld 90 dagen en de doelstelling voor eind 2025 is gemiddeld 60 dagen (gemeten van persoonlijk gesprek tot vaststelling door de Commissie).

De CWS realiseerde in 2024 haar ambitie om per week 15 adviezen op te leveren. Hoewel de CWS ook in 2025 gemotiveerd blijft om het aantal adviezen per week te verhogen, is zoals eerder aangegeven, een afdoende menselijke bezetting, een cruciale voorwaarde. De krappe arbeidsmarkt en de recente ontwikkelingen rondom de Wet DBA verzwaren de realisatie van de ambitie voor 2025.

2. Rapport BCG

In december 2024 heeft de Boston Consulting Group (BCG) een rapport opgeleverd waarin de nieuwe CWS 2.0 organisatie is doorgelicht. De belangrijkste conclusies waren:

- Verhoog de productiviteit;
- Verlaag de doorlooptijd;
- Uitbreiding van de organisatie van 85 FTE naar 120 FTE.

De belangrijkste instrumenten voor het verhogen van de productiviteit en het verlagen van de doorlooptijd zijn een productie dashboard en het 'Continu Verbeteren'. Het productie dashboard is begin 2025 opgezet en wordt gebruikt om de productie van een aanvraag (tijdens alle stappen) individueel en collectief te monitoren. Dit begint bij de ontvangst van een aanvraag tot de overdracht van een advies naar de Dienst Toeslagen.

Het Continu Verbeteren gaat in 2025 projectmatig verbeterinitiatieven prioriteren op basis van impact, benodigde middelen en implementatiesnelheid zodat de doorlooptijd wordt verbeterd.

In oktober 2024, januari 2025 en april 2025, zijn er groepen van ongeveer 10 nieuwe secretarissen gestart. Deze worden de eerste maanden intensief begeleid en opgeleid. Deze aanpak levert een versnelling in het inwerkproces van de nieuwe secretarissen op. In 2024 zijn 19 secretarissen gestopt.

3. Commissie Van Dam

De door de staatssecretaris ingestelde spoedadviescommissie Van Dam bracht op 23 januari 2025 haar rapport 'Minder beloven, meer doen' uit.

De CWS onderschrijft de aanbeveling dat één schadekader cruciaal is. Terugkijkend op 2024 vindt de CWS het dan ook jammer dat overleg over een eenduidig schadekader in de herstelketen is gebleven bij pogingen om te overleggen. Voor de CWS staat het belang van de ouder centraal en dat belang is gebaat bij een eenduidig schadekader, ongeacht de door de ouder gekozen route. De CWS vertrouwt erop dat in 2025 een eenduidig schadekader wordt vastgesteld voor alle schaderoutes. Met 'eenduidig schadekader' bedoelt de CWS overigens niet alleen de verschillende financiële componenten, maar (juist) ook eenduidigheid op het begrip 'aannemelijkheid' van de gevolgen van de problemen met de kinderopvangtoeslag en op het begrip 'ruimhartigheid'.

4. Nabestaandenregeling

De Nabestaandenregeling (NBR) is eind 2024 inwerking getreden. De CWS adviseert de Dienst Toeslagen over aanvullende compensatie in het kader van de NBR. Verzoeken in het kader van de NBR worden met voorrang behandeld, zonder gedupeerde ouders onnodig te benadelen.

De CWS heeft voor de uitvoering van de NBR een aparte werkstroom ingericht. Daardoor blijven de gevolgen beperkt voor de behandeling van verzoeken van gedupeerde ouders. Bovendien kan het proces in de aparte werkstroom worden toegespitst op de specifieke situatie van nabestaanden. Deze aparte werkstroom verschilt in ieder geval ten aanzien van het gesprek en de toelichting. Waar normaal gesproken een ouder deelneemt aan het gesprek en persoonlijk kan toelichten welke gevolgen de problemen met de kinderopvangtoeslag hebben veroorzaakt, is dat bij de werkstroom voor de NBR een gesprek met de nabestaanden. De CWS kan zich voorstellen dat een dergelijk gesprek veel van de nabestaanden zal vragen.

De behandeltijd van 6,5 week, die de Memorie van Toelichting van het wetsvoorstel² noemt, is in beginsel haalbaar – mits is voldaan aan de randvoorwaarden. Dat wil zeggen dat een dossier van de Dienst Toeslagen compleet en beschikbaar is en dat het schadeverzoek compleet is. Als echter grote aantallen nabestaanden tegelijk een verzoek bij CWS indienen, kan dit ervoor zorgen dat er wachttijden ontstaan. Net als bij de gedupeerde ouder, staat voor de CWS ook het belang van de nabestaande(n) voorop.

5. Wet DBA – ontwikkelingen 2024 en Q1 2025

De CWS is gelet op haar opdracht een tijdelijke organisatie en niet te vergelijken met organisaties zoals de Rechtspraak of het UWV. Dat zijn immers organisaties die een permanente rol vervullen.

Door de tijdelijke aard en de benodigde specifieke kennis bestaat de CWS voor het grootste deel uit zelfstandigen (zzp'ers). Door inzet van zzp'ers heeft de CWS in 2024 haar ambitie om ongeveer 405 adviezen te geven, gerealiseerd. De keuze om in 2025 zzp'ers te blijven inzetten om dossiers te behandelen en adviezen te geven, is in het eerste kwartaal van 2025 in een ander licht komen te staan.

² [Staatscourant 2024, 21004 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen](#)

Het verval van het handhavingsmoratorium van de Wet DBA, in combinatie met de intrekking van eerdere toezeggingen door de Dienst Toeslagen, leidde ertoe dat tussenpersonen (brokers) besloten om zzp'ers terug te trekken. Die ontwikkeling doet zich niet alleen bij de CWS voor, maar in de gehele hersteloperatie. De impact van deze ontwikkeling is niet te kwantificeren. Wel is duidelijk dat deze ontwikkeling geen positieve bijdrage levert aan de ambitie om te versnellen.

6. Overig

6.1 Organisatie

De noodzakelijke fundamentele wijziging van de organisatie van de CWS heeft zich onder meer verder vertaald in teams die ieder een centraal aanspreekpunt hebben voor het MT en omgekeerd. Daarnaast is het MT in 2024 uitgebreid met een teamleider bestuurs-, project- en bedrijfsbureau en is het aantal projectondersteuners uitgebreid. In januari 2025 is het MT uitgebreid met een teamleider nabestaandenregeling. Daarnaast is medio januari 2025 een nieuwe directeur gestart vanwege de pensionering van de vorige directeur.

6.2 Mandaat

Berenschot concludeerde in haar rapport dat het noodzakelijk was dat de CWS voldoende bevoegdheden had om zelfstandig sturing te kunnen geven aan de niet-primaire processen van de CWS.

Deze noodzaak is onderschreven en vanaf juli 2024 heeft de voorzitter een mandaat gekregen. Het mandaat ziet onder andere op de vaststelling van de organisatie van de CWS en het, onder voorwaarden, aangaan van financiële verplichtingen. Het besluit voorziet in de mogelijkheid van een ondermandaat.

6.3 Huisvesting

De CWS gebruikt sinds 2023 een kantoorruimte aan de Orteliuslaan 1000 in Utrecht. Voor de fysieke gesprekken met ouders maakt de CWS gebruik van twee ruimtes in gebouw De Knoop in Utrecht. Gelet op de stijging van het aantal gesprekken, is de CWS vanaf het najaar 2024 in overleg over een aanpassing van de kantoorruimte, zodat er meer ruimtes beschikbaar zijn voor gesprekken met ouders. De CWS verwacht dat in de loop van 2025 deze uitbreiding gerealiseerd is en houdt tot die tijd de ruimtes in De Knoop aan.

6.4 Audit Dienst Rijk

Op 7 juli 2023 heeft de Vaste Kamercommissie voor Financiën verzocht om een onderzoek uit te laten voeren door de Audit Dienst Rijk (ADR) naar de behandeling van zwaar getroffen ouders door de UHT en de CWS. De CWS heeft medewerking verleend aan dit onderzoek door dossiers beschikbaar te stellen en er zijn op meerdere momenten interviews afgenomen met het management en medewerkers van de CWS. Het rapport van de ADR is op 13 februari 2024 door de Staatssecretaris naar de Tweede Kamer gestuurd. De aanbevelingen voor de CWS uit het rapport hebben, samen met de aanbevelingen uit het rapport van Berenschot, de basis gevormd voor CWS 2.0 vanaf juli 2024.

6.5 Samenstelling Commissie

De rol van de commissie³ is kader stellend en toetsend. De commissie bestaat op dit moment uit de voorzitter en drie commissieleden. In 2024 verstreek de benoemingstermijn van één lid en zijn per 1 september 2024 twee nieuwe leden benoemd, ieder voor de duur van twee jaar.

De commissie bestaat in vaste samenstelling uit in ieder geval 3 en maximaal 5 commissieleden (inclusief de voorzitter). Daarbij wordt niet alleen gekeken naar een juridisch profiel, maar ook naar andere eigenschappen zoals bijvoorbeeld een achtergrond in communicatie en gedragswetenschappen.

³ [Staatscourant 2024, 21004 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen](#)

Bijlagen

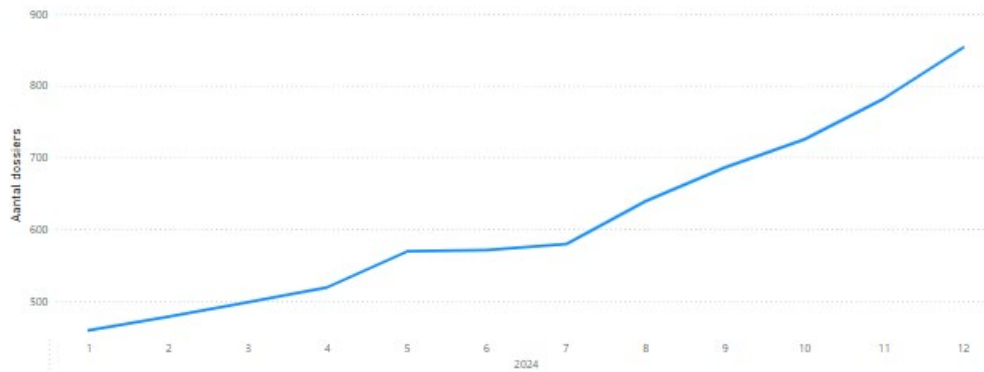
I. Overzicht FTE's CWS 2023/2024

Overzicht FTE's CWS	Eind 2023	Eind 2024
Functie	FTE	FTE
Screeningsjurist	16	0
Secretaris	43	65
Project ondersteuner	5,5	11
Teamleider	2	2
Programma manager	1	1
Stafjurist	5,6	3
Communicatieadviseur	1	1
Coördinerend secretaris	4,8	7
Directeur		0,6
Adviseur		0,6
Business analist		1
Adviseur inkomenschade		1
HR-medewerker		1
Totaal	78,9	94,2

II. Overzicht productie CWS 2023/2024

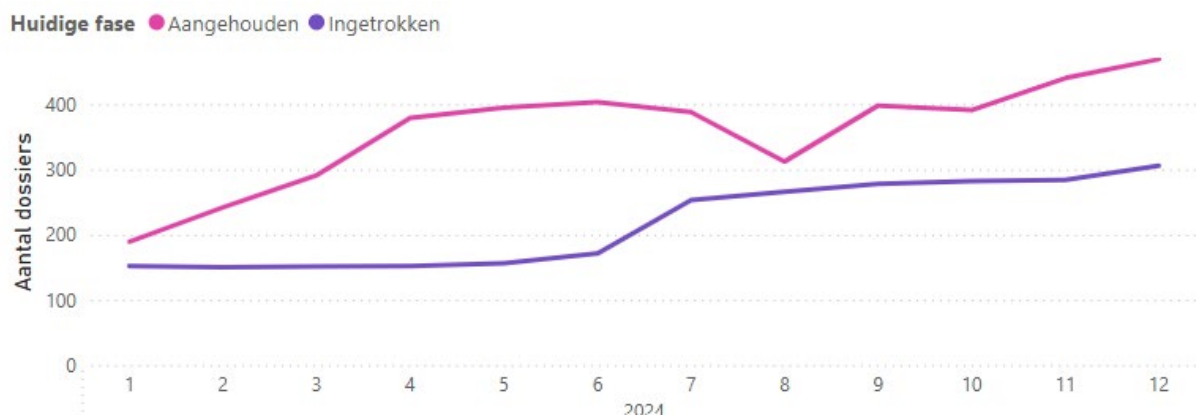
Aantal afgeronde dossiers:

Onderstaande grafiek toont per maand het aantal afgeronde dossiers. Een dossier is afgerond als er een definitief advies gegeven is aan UHT. Op een definitief advies is bezwaar mogelijk.

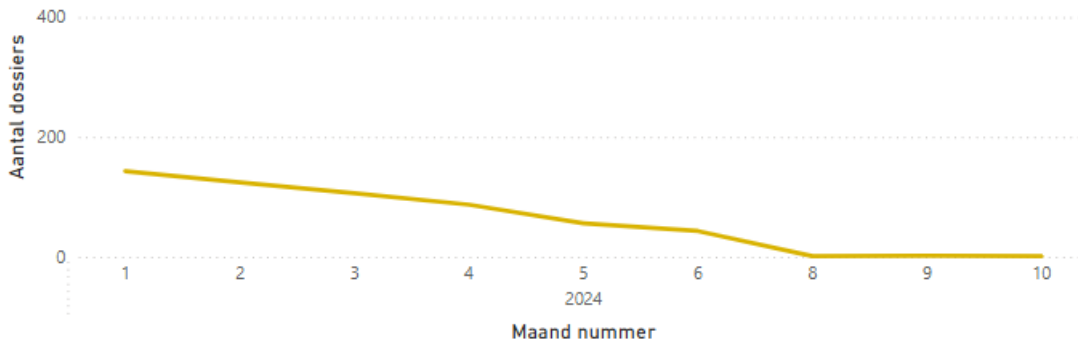


Aantal aangehouden en ingetrokken dossiers:

Onderstaande grafiek toont per maand het gemiddelde aantal dossiers dat aangehouden of ingetrokken is vanwege bijvoorbeeld bezwaar, de keuze van een ouder om de 'SGH-route' te volgen of specifieke omstandigheden van de ouder die om aanhouden of intrekken vragen.



NB: In de jaarrapportage van 2024 was er ook een grafiek “waar gewacht wordt op aanvullende informatie tijdens screeningsfase”/ “Wacht op informatie van de ouder of UHT, die nodig is voor advisering over het verzoek.” De CWS 2.0 tegenhanger van deze fase is “Triage wachten op informatie” en laat deze grafiek zien:



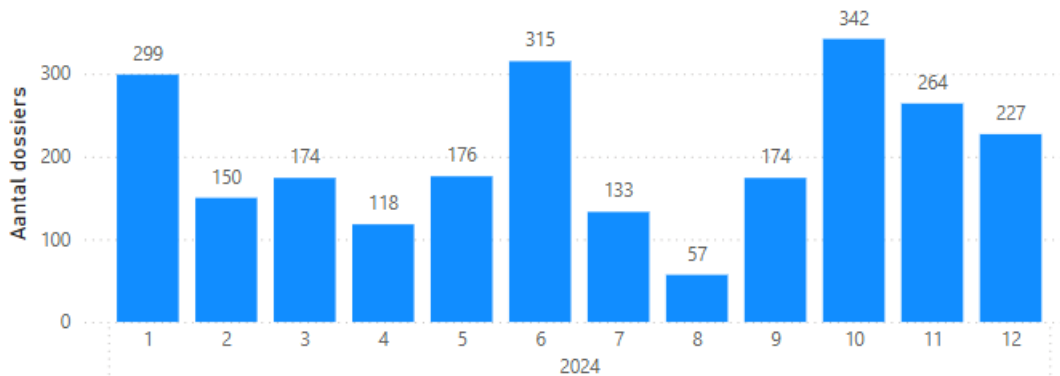
Dossiers waarvoor UHT-dossiers samenstelt:

Onderstaande grafiek toont per maand het gemiddelde aantal dossiers waarvan de CWS aan UHT het dossier van de betreffende ouder heeft opgevraagd en nog niet ontvangen heeft.



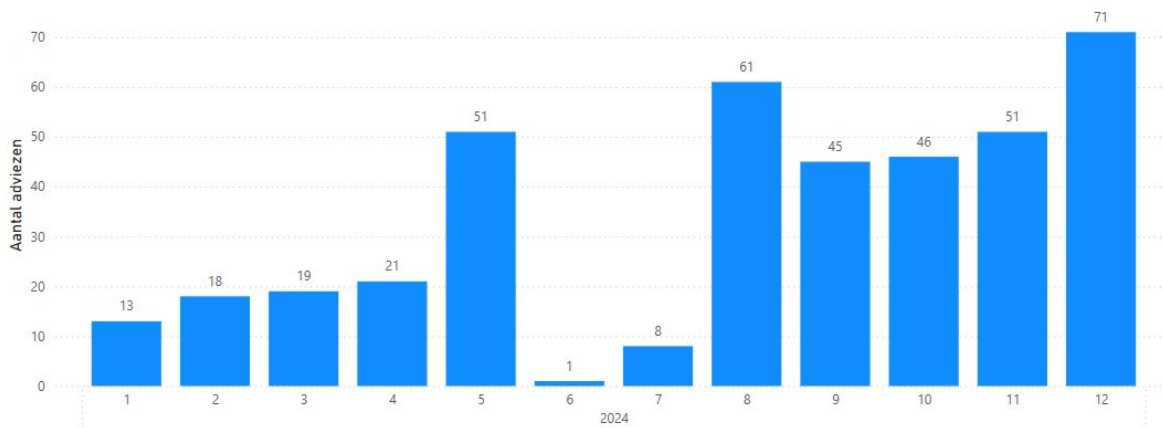
Instroom van verzoeken:

Onderstaand diagram toont per maand de instroom van verzoeken bij de CWS.



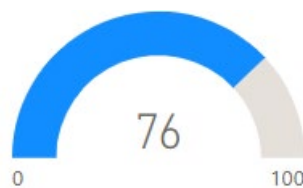
Uitgaande adviezen:

Onderstaande tabel toont per maand de definitieve adviezen van de CWS zoals afgegeven door de behandelend juristen.



Aantal afgeronde addenda adviezen/ adviezen op bezwaar (1-1-2025)

Onderstaand diagram toont het aantal additionele adviezen dat de CWS heeft gegeven op bezwaren op UHT-beschikkingen op basis van een CWS-advies.



Gemiddelde doorlooptijd addendum advies/advies op bezwaar (1-1-2025)

Onderstaand diagram toont de gemiddelde doorlooptijd (in dagen) van additionele adviezen die de CWS heeft gegeven op bezwaren op UHT-beschikkingen op basis van een CWS-advies.

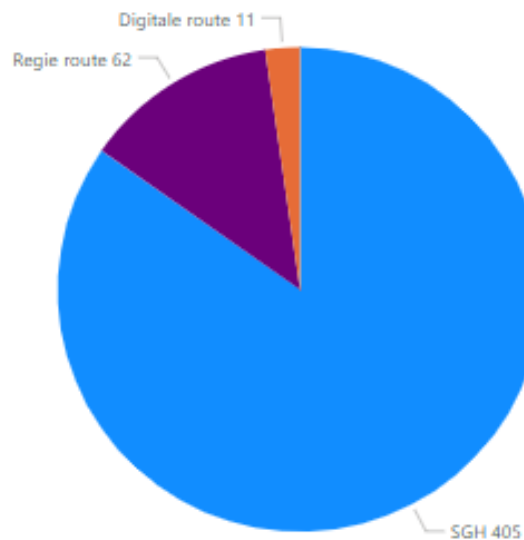


Aangehouden en ingetrokken dossiers met een andere route als reden (d.d. 1-1-2025):

Onderstaand diagram toont het totaal aantal dossiers dat:

- Aangehouden is met als reden de keuze voor een andere route (b.v. SGH)
- Ingetrokken is en in het verleden is aangehouden met als reden de keuze voor een andere route.

Reden aanhouden of intrekken ● SGH ● Regie route ● Digitale route



III. Organogram CWS

**COMMISSIE
WERKELIJKE SCHADE**

Organogram d.d. 12-2024

