

OUDER COMMISSIE

KINDEROPVANGTOESLAG

Aan de Staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen mw. Sandra Palmen
Utrecht 20-11-2025

Geachte mevrouw Palmen,

De Oudercommissie Kinderopvangtoeslag wil door middel van deze brief reageren op uw adviesverzoek aangaande de volgende fase van de hersteloperatie, in het bijzonder aangaande de afhandeling van aanvullende schades.

Afgelopen dinsdag 11 november 2025 heeft de staatssecretaris Herstel en Toeslagen middels een brief aan de Tweede Kamer kenbaar gemaakt dat het Informatie- en Aanmeldportaal op 25 november a.s. geopend zal worden. Gevolgd door de openstelling van de route MijnHerstel op 2 december a.s.

In het schrijven dat wij van uw ministerie ontvingen staat aangegeven dat “ouders die voor deze route kiezen hun aanvullende schade daar met digitale ondersteuning kunnen indienen. Ouders die al een keuze voor SGH hebben gemaakt, hun traject kunnen vervolgen”.

We hebben deze communicatie ontvangen op een moment dat de Oudercommissie nog diverse signalen van onrust en zorgen krijgt vanuit verschillende (vertegenwoordigers van) gedupeerde ouders.

Deze onrust en zorgen spitsen zich toe op een aantal procesmatige én inhoudelijke punten die te maken hebben met:

- Responsiviteit van het departement in relatie tot de wijze waarop het proces rondom de totstandkoming en inrichting van zowel het Informatie- en Aanmeldportaal als ook de MijnHerstel route is verlopen;
- De inhoudelijke vormgeving van het portaal en de beide routes voor aanvullende schade;
- Het ontbreken van waarborgen voor zorgvuldige toetsing van de effectiviteit en niet in de laatste plaats de ervaren kwaliteit van de nieuwe werkwijze vanuit het perspectief van gedupeerde ouders.

Proces van totstandkoming en inrichting portaal en routes voor aanvullende schade

In augustus heeft de Oudercommissie per brief zorgen gedeeld over zowel de inhoud als het proces van totstandkoming van de schaderoute MijnHerstel. Dit naar aanleiding van signalen

van de oudertoetsgroep, die op uitnodiging van het departement was betrokken in het participatieproces voor de nieuwe herstelroute. Het was voor de betrokkenen niet helder wat er met hun inbreng was gedaan, omdat terugkoppeling uitbleef en niet werd gemotiveerd waarom aanbevelingen al dan niet waren overgenomen. Daarnaast werden meer fundamentele punten opgeworpen; zorgen of de route MijnHerstel zich goed verhoudt tot de route Gelijkwaardig Herstel. Of de routes wel voldoende coherent zullen zijn, in plaats van concurrerend. Om te voorkomen dat veel ouders alsnog een beroep zullen doen op individuele berekening van de aanvullende schade. Maar bijvoorbeeld ook of ouders wel voldoende in staat zullen zijn om een goede, afgewogen keuze te maken. En of de begeleiding in de digitale VSO route wel van voldoende kwaliteit zal zijn. Bovendien waren er veel zorgen over het tempo dat wordt aangehouden. Zijn we wel voldoende in staat om de kwaliteit van het proces te waarborgen? Kunnen we goed monitoren – vanuit het perspectief van gedupeerden! – of het informatie- en aanmeldportaal én de aanvullende schaderoutes, doen wat ervan gehoopt wordt?

De Oudercommissie heeft u daarom per brief van 17 augustus jl. geadviseerd om de tijd te nemen voor de uitwerking van deze schaderoute en de zorgvuldigheid in acht te nemen die nodig is om MijnHerstel een perspectiefvolle start te geven, die soelaas biedt voor ouders om onder eigen regie schadeloosstelling te komen. En daarmee werk te maken van échte samenwerking tussen het departement en de betrokken organisaties.

De Oudercommissie constateert dat op het niveau van techniek en praktische zaken alsnog terugkoppeling heeft plaatsgevonden naar de oudertoetsgroep. Er is een document opgesteld en verspreid waarin per punt is aangegeven op welke wijze de inbreng al dan niet is verwerkt. Hoewel de Oudercommissie dit waardeert, zien we tegelijkertijd dat fundamentele zorgen (zoals hierboven beschreven) niet zijn geadresseerd.

Ervaringsdeskundigen en betrokken professionals hebben meerdere malen *wezenlijke* zorgen geuit, maar het lijkt erop dat deze onvoldoende worden erkend of geadresseerd door het departement. Onduidelijk is dan ook hoe die zorgen worden gemitigeerd. Dat leidt tot het beeld dat het ministerie onvoldoende responsief is en niet op een passende/ adequate manier weet te reageren op signalen van anderen. Het gevoel bij diverse betrokkenen is dat het ministerie weliswaar bereid is het gesprek aan te gaan over details, maar niet bereid is in gesprek te gaan over meer fundamentele vragen. Snelheid lijkt wederom te worden verkozen boven zorgvuldigheid.

De commissie Van Dam heeft de aanbeveling gedaan om ‘minder te beloven en meer te doen’ en in het verlengde daarvan te erkennen dat (een deel van) de gedupeerden nog lange tijd gebukt zullen gaan onder de volgen van de toeslagenaffaire. De belofte dat iedereen in 2027 geholpen is, moet om die reden worden losgelaten meent de commissie Van Dam. En hoewel de Oudercommissie het waardeert dat de bewindspersoon de ambitie heeft om snelheid in het proces te brengen, moet het zwaartepunt liggen bij zorgvuldigheid. Dat is iets wat de Catshuisregeling ons allen geleerd heeft. Zorgvuldigheid wordt bereikt door niet doof en blind te zijn voor de signalen die vanuit belangrijke partners worden aangedragen. En door te leren van eerdere (herstel) acties. Al deze ellende is immers ontstaan door een overheid die zich onvoldoende responsief heeft getoond.

Inhoudelijke vormgeving van het portaal en de routes voor afhandeling van aanvullende schade

De Oudercommissie constateert dat er een zekere mate van ‘Toeslagenaffaire-moeheid’ lijkt te ontstaan in de samenleving en dat er breed wordt uitgekeken naar afronding van het herstel.

Ondanks deze druk blijven de medewerkers van DGH en UHT stug doorwerken om het herstelproces voort te zetten.

Juist in deze fase achten wij het van belang dat het evenwicht tussen snelheid en zorgvuldigheid behouden blijft. Het belang van de getroffen ouders dient daarbij steeds leidend te zijn, en niet politieke overwegingen of tijdsdruk. De Oudercommissie van mening dat dit uitgangspunt richtinggevend moet blijven bij de verdere ontwikkeling, fasering en uitvoering van het herstelproces.

In dit licht constateert de Oudercommissie dat er op dit moment nog veel *onduidelijkheid* heerst ten aanzien van de inhoudelijke vormgeving van het portaal en de herstelroutes. Mede als gevolg van de wijze waarop het proces rondom de totstandkoming van het portaal en MijnHerstel is ingericht (met een nadrukkelijke focus op snelheid), is er nog veel onduidelijk. De aankondiging van de lancering van het portaal en MijnHerstel vond plaats op 11 november jl. De Oudercommissie heeft op 5 november jl. voor het eerst een inhoudelijke presentatie gekregen van het voorgenomen herstelmodel en de inhoud van MijnHerstel. Hoewel de Oudercommissie (net als de oudertoetsgroep) heeft aangeboden om een inhoudelijke toets te doen tijdens een live demo, is hiervoor nog geen datum gepland. Ook zijn we nog niet toegekomen aan een inhoudelijke verkenning van het proces rondom de individuele berekening.

Een meer inhoudelijke zorg betreft de mate waarin de leidende principes van de hersteloperatie (aannemelijkheid, ruimhartigheid en menselijke maat) zijn verdisconteerd in het schadekader en daarmee in de beide herstelroutes.

Aannemelijkheid ziet op een basishouding van vertrouwen. Daaruit volgt dat, zoals ook de commissie Van Dam adviseerde, lage eisen t.a.v. causaliteit zouden moeten gelden. Aannemelijkheid volgt immers uit het verhaal van de ouder. Dit zou zich ook terug moeten vertalen in de gevraagde bewijslast.

In het verlengde van de zogenaamde ‘succesblokkades’ die Stichting Gelijkwaardig Herstel (SGH) eerder heeft opgesteld, is de Oudercommissie bovendien de mening toegedaan dat wanneer de data van de overheid niet toereikend zijn, de bewijslast niet bij de gedupeerden mag worden neergelegd. Het feitenrelaas zou leidend moeten zijn en de documenten zijn er ter ondersteuning.

Ruimhartigheid dienen we terug te zien in het schadekader. Een uniform schadekader, op forfaitaire basis, dient over voldoende mogelijkheden te beschikken om maatwerk toe te passen. Ook omdat veel (ernstig) gedupeerden al tegen het gegeven aanlopen dat in een forfaitair kader de bedragen niet zijn afgestemd op de duur en intensiteit van het leed. Ruimte inbouwen voor *menselijke maat* voorkomt een grote toeloop op de maatwerktafels waar om een individuele berekening wordt gevraagd.

De Oudercommissie heeft u daarom eerder geadviseerd om terug te komen op het naar beneden bijstellen van bedragen voor uitzonderlijke impactvolle gebeurtenissen) in het schadekader. Voor deze bijzondere, schrijnende of traumatische gebeurtenissen die niet goed passen binnen de standaard posten in het model. Deze schrijnende gebeurtenissen in het leven van gedupeerden dienen te worden erkend en een zelfstandige plek te krijgen in de schadeanalyse. Ook vanuit het perspectief van emotioneel herstel is het heel belangrijk dat een gewogen bedrag (en niet het nu bepaalde bedrag van maximaal €2500) recht doet aan het leed dat deze schrijnende gebeurtenis heeft veroorzaakt.

Zorgvuldige monitoring en kwaliteitswaarborgen

In lijn met bovengenoemde aandachtspunten heeft de Oudercommissie in haar meeste recente gesprek met de staatssecretaris voorgesteld om de voortgang van de hersteloperatie nadrukkelijker te monitoren vanuit het perspectief van ouders/ gezinnen. De voortgangsrapportages zijn op dit moment kwantitatief ingestoken en er is onvoldoende zicht op de ervaringen en tevredenheid van ouders/ gedupeerden, in het bijzonder ten aanzien van de afhandeling van aanvullende schades. Met de livegang van ook de tweede schaderoute (MijnHerstel) in het vooruitzicht, ziet de Oudercommissie graag dat hierover expliciet gerapporteerd wordt. Mogelijk bieden de ouderbelevingsonderzoeken die ieder kwartaal worden opgeleverd door UHT, een goed vertrekpunt. De ouderervaringen met het portaal en de routes voor aanvullende schade dienen ook onderdeel te worden van de monitoring. Op deze wijze wordt het perspectief van ouders centraal gezet, zoals ook de Nationale Ombudsman eerder dit jaar heeft geadviseerd.

Advies

Het bovenstaande leidt tot de volgende adviezen:

De Oudercommissie adviseert de staatssecretaris om voorafgaand aan de livegang van het portaal en MijnHerstel een bijeenkomst te beleggen met alle betrokkenen en dat gesprek niet slechts te voeren op het niveau van techniek en praktische details, maar juist ook samen te verkennen hoe meer fundamentele zorgen kunnen worden weggenomen/ gemitigeerd.

Al het bovenstaande in ogenschouw nemende, zou de Oudercommissie willen pleiten voor een gefaseerde livegang van de route MijnHerstel. Door de werking van de route en de complementariteit van het stelsel te beproeven met een beperkte groep gedupeerden, wordt het mogelijk om zorgpunten te monitoren en te mitigeren én tijdig bij te sturen waar nodig. De Oudercommissie adviseert om in de aangekondigde brief van 25 november aanstaande, duidelijk te maken hoe deze fasering zal plaatsvinden, inclusief aantallen ouders en onder welke voorwaarden. Zo worden nieuwe teleurstellingen voorkomen.

Aanvullend adviseert de Oudercommissie om in de brief op te nemen hoe de ouderbetrokkenheid bij de monitoring van deze (gefaseerde) livegang eruit ziet, opdat dilemma's en zorgen direct met elkaar kunnen worden besproken en vertaald naar werkbare oplossingen voor gedupeerden.

Tot slot adviseert de Oudercommissie om een doorlopende monitoring in te richten waarin het perspectief van gedupeerden centraal staat, zoals beschreven in de alinea over zorgvuldige monitoring en kwaliteitswaarborgen.

Met hartelijke groet, namens de Oudercommissie Kinderopvangtoeslag,

Tof Thissen, voorzitter