



Algemene Bestuursdienst
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

NAAR VERDERE ZEEWAARDIGHEID

Verkenning naar ontwikkeling
CWS in context van proces
herstel toeslagen

28 juli 2022

ABDTOPConsult

Dichtbij en onafhankelijk





INHOUD

- Opdracht
- Directe aanleiding
- Aanpak
- Context en bevindingen
(sheet 5 t/m 13)
- Conclusies
- Oplossingskansen



OPDRACHT

Uitvoeren van quick scan leidend tot kort advies over duurzame oplossing voor adequaat uitvoeren van de primaire taakopdracht van CWS, namelijk adviseren over vergoeding van werkelijke schade van gedupeerde ouders



DIRECTE AANLEIDING

Teruggeven opdracht door coördinerend voorzitter CWS



AANPAK

- Beperkte documentenstudie
- Semigestructureerde individuele interviews met direct betrokkenen: (plv.) leden, staf en voormalig coördinerend voorzitter CWS, ambtenaren BD/Toeslagen, vertegenwoordiger ouderpanel, vertegenwoordiger Werkgroep Advocaten Herstel Toeslagen
- Persoonlijke aantekeningen/geen gespreksverslagen
- Niet tot personen te herleiden conceptrapportage in vorm van deze presentatie
- Bespreking conceptpresentatie met CWS
- Voorstel ronde tafel bijeenkomst met alle geïnterviewden



CWS ALS ONDERDEEL VAN HERSTELKETEN

- Forfaitaire compensatie na integrale beoordeling UHT
- Indien werkelijke schade meer, schadevergoeding op basis van zwaarwegend advies CWS
- Vergewisplicht en beschikking door UHT
- Mogelijkheid van bezwaar en beroep via BAC en rechter



UHT EN CWS START-UPS

- Nieuwe organisaties die onder hoge druk tot stand zijn gekomen
- Tijdens gelijktijdige bouw UHT, CWS, BAC en Commissie van Wijzen winkel al open
- Door gevoelige politieke context onder vergrootglas, waardoor veel aandacht voor onafhankelijkheid en daaraan veel ruimte gegeven



GEVOLGEN VOOR UHT

- Onvoldoende doordacht wat nodig is voor beschikking; pas laat vergewisplicht ingericht
- Onvoldoende nagedacht over complexiteit opdracht aan CWS: doe wat civiele rechtbank doet, maar dan sneller en ruimhartiger
- Onvoldoende doordacht dat organisatie inrichten bestuurlijke ervaring vereist en tijd en geld kosten
- Onvoldoende nagedacht over samenstelling commissie
- Onvoldoende doorgrond wat impact is van iemands achtergrond op zijn/haar denk- en handelwijze
- Te kwistig met begrip onafhankelijkheid



GEVOLGEN VOOR CWS

- Weinig vastgelegd in instellingsbesluit
- Zelf verantwoordelijk voor huishoudelijk reglement
- Geen wervingsprofiel
- Arbitrair samengesteld en geen teamvorming
- Niet zomaar een nevenfunctie
- Aanvankelijk geen organisatie en ondersteuning
- In glazen kooi



REALITEIT ONGELIJK AAN VERWACHTING

- Forfaitaire compensatie werkt niet als buffer
- Explosieve omvang aanvragen
- Waar het moeilijk wordt, is CWS aan zet
- Nevenfunctie blijkt deeltijdbaan
- Werkwijze CWS sluit niet aan bij verwachting ouder: bewijslast CWS ervaart ouder zwaarder dan bewijslast in forfaitair traject



PRESTATIE VAN FORMAAT

- Zonder expliciet plan
- In coronatijd met beperkte mogelijkheden tot fysieke ontmoeting
- Werkende weg aan de slag
- Kaders en werkwijzen ontwikkeld, nog vast te leggen in handboek
- Optimalisatie van organisatie door duidelijke processen, tijdslijnen, kwaliteitsverbetering en meer structuur
- Onder tijds- en werkdruk
- Hoge mentale belasting
- 200 adviezen
- Commissie Rechtseenheid



GEVOELDE EN DEELS ONGEDEEELDE UITDAGINGEN

- Civiel recht ingekaderd in bestuursrecht
- Ruimhartig is geen juridische term
- Causaliteit 'zacht' aannemelijk maken in plaats van 'hard' aantonen
- Fiscaal recht, mensenrecht en schaderecht
- Naast ouder staan en zelf tegenspraak organiseren
- Amerikaanse verwachtingen ouders versus Nederlands schaderecht
- Vaste vergoedingen voor specifieke schadeposten versnellen, maar zetten ook kraan open
- Rechtsvinding of leerstuk?
- Verschillende kampen in CWS



GEDEELDE BEELDEN

- Maatschappelijke opgave: we doen het voor de ouders
- Rolzuiverheid UHT – CWS: vergewisplicht is begrijpelijk, maar wel met juiste maatvoering
- Geïnvesteed in omvang en kwaliteit van de staf
- Als commissieleden zich kunnen beperken tot beoordelen adviezen die door staf zijn opgesteld, gaat productie omhoog
- Het werk van de commissie Rechtseenheid heeft positief effect
- Je doet het nooit goed!



GEUITE VERBETERMOGELIJKHEDEN

- Verwachtingenmanagement door ouder en vertegenwoordiger vooraf meer duidelijkheid te geven
- Begrip over en weer vergroten door transparantie en open communicatie
- Proces versnellen door heldere kaders
- Soepele overdracht bevorderen door samenvatting van dossier en zelfde dossier voor alle partijen
- Van nevenfunctie naar deeltijdbaan



CONCLUSIES

- Iedereen zit oprecht en vanuit maatschappelijke opgave in wedstrijd, maar dat leidt niet vanzelf tot goed resultaat
- Onvoldoende ervaren spelregels en teamgevoel, waardoor ieder eigen spel speelt in plaats van samenspel
- Neiging tot disciplinair ingraven in plaats van in verbinding tot rechtsvinding komen
- Onvoldoende commissie van *aannemelijke* werkelijke schade: het willen vaststellen van causaliteit wordt versterkt door ervaren tucht van de vergewisplicht met risico van hernieuwd slachtofferschap
- Gevoeld gebrek aan overall spelleider
- Haperende communicatie tussen UHT en CWS
- Geen nieuw speelveld, wel aangescherpte spelregels nodig en mogelijk andere vlakverdeling



OPLOSSINGSKANSEN GEHELE KETEN

- Bezie, mede op basis van de pilot VSO, voorstel Werkgroep Advocaten Herstel Toeslagen en/of door ontwikkelen normvergoedingen op basis van casuïstiek, of schuif mogelijk en wenselijk is tussen forfaitaire deel en CWS-deel; heb aandacht voor wijze waarop invulling wordt gegeven aan maatwerk
- Bezie mogelijkheid van één dossier voor CWS en ouder
- Bezie mogelijkheid dat huidige UHT-zaakwaarnemer ouder door hele UHT- en CWS-traject leidt
- Waarborg eenheid van denken rondom begrippen causaliteit, aannemelijkheid en ruimhartigheid binnen CWS en hecht dit af waar nodig op politiek niveau
- Waarborg dat CWS aannemelijke causaliteit beoordeelt en UHT zich beperkt tot vergewisplicht



OPLOSSINGSKANSEN CWS

- Het instellingsbesluit dat MinFin opstelt, wordt kaderstellender op met name punt van onafhankelijkheid en vergewisplicht
- MinFin stelt politiek-bestuurlijk profiel op voor coördinerend voorzitter/bureaudirecteur met mandaat, verantwoordelijk- en bevoegdheid voor organisatie, teambuilding, bruggen slaan tussen disciplines en communicatie
- MinFin stelt profiel op voor maximaal vijf commissieleden die op zelfde vaste tijdstippen beschikbaar zijn voor beoordelen en bekrachtigen adviezen die staf voorbereidt (deeltijdbaan); hierbij is aandacht nodig voor benodigde disciplines en competenties, ook voor de eventuele plaatsvervangers
- MinFin nodigt de zittende commissieleden uit te reflecteren op profielen
- Blijf werken aan professionaliseren staf