



Auditdienst Rijk  
*Ministerie van Financiën*

## Onderzoeksrapport

# Onderzoek naar de behandeling van zwaar getroffen ouders door de UHT en de CWS

concept

## Colofon

Titel	Onderzoek naar de behandeling van zwaar getroffen ouders door de UHT en de CWS
Uitgebracht aan	Directeur-Generaal Ketenregie
Datum	29 januari 2024
Kenmerk	2024-0000086134

*Inlichtingen*  
**Auditdienst Rijk**  
070-342 7700

# Inhoud

## **Samenvatting—4**

### **1 Inleiding—9**

1.1 Aanleiding—9

1.2 Object van onderzoek—9

1.3 Doelstelling, onderzoeksvraag en uitvoering onderzoek—10

1.4 Leeswijzer—11

### **2 Gevolgd herstelproces en doorlooptijden per onderdeel van het herstelproces—12**

### **3 Relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren—14**

### **4 Wegnemen van belemmerende factoren—20**

### **5 Verantwoording onderzoek—29**

5.1 Werkzaamheden en afbakening—29

5.2 Gehanteerde Standaard—29

5.3 Verspreiding rapport—30

### **6 Ondertekening—31**

## **Bijlage: details doorlooptijden per onderzocht dossier—32**

# Samenvatting

De aanleiding voor dit onderzoek is het verzoek van de commissie Financiën van de Tweede Kamer d.d. 7 juli 2023 (kenmerk 2023Z12151/2023D31401) aan de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane om de ADR te vragen onderzoek uit te voeren bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (hierna UHT) en de Commissie Werkelijke Schade (hierna CWS). De commissie Financiën heeft aangegeven dat het beoogde doel van het onderzoek is inzicht te verschaffen in de belemmerende factoren bij de tijdige uitvoering van het herstelproces voor zwaar getroffen en door de kinderopvangtoeslagaffaire, zodat hier gericht (aanvullende) actie op kan worden ondernomen.

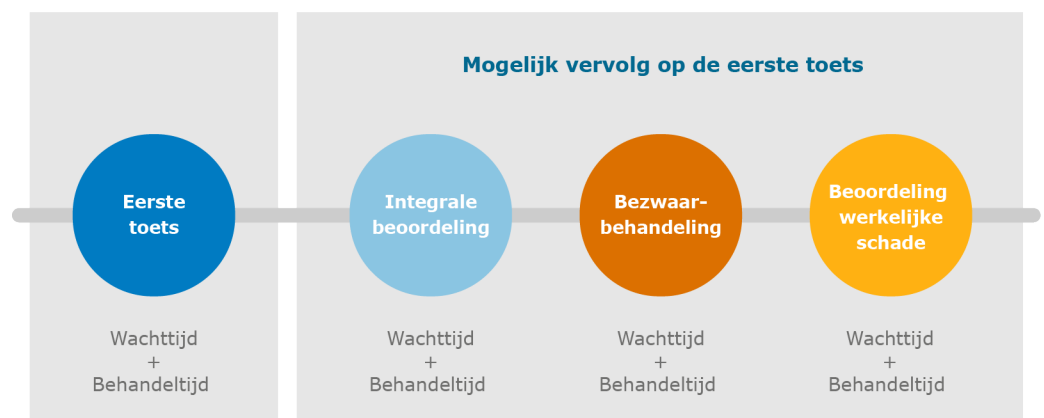
De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt: Welke (exogene en/of endogene) factoren belemmeren een snellere doorlooptijd in de uitvoering van het herstelproces voor zwaar getroffen en door de kinderopvangtoeslagaffaire?

Om de centrale onderzoeksvraag te beantwoorden zijn de volgende deelvragen voor de door ons geselecteerde dossiers onderzocht:

1. Welk herstelproces is en wordt gevolgd en welke doorlooptijden (zijnde behandel- en/of wachttijden) zijn gerealiseerd per onderdeel van het herstelproces?
2. Welke relevante factoren belemmeren een snellere afhandeling?
3. Kunnen, en zo ja op welke wijze, belemmerende factoren worden weggenomen, gezien vanuit de integrale keten in plaats van per deelbeoordeling, en welke (tijds)winst levert dit op?

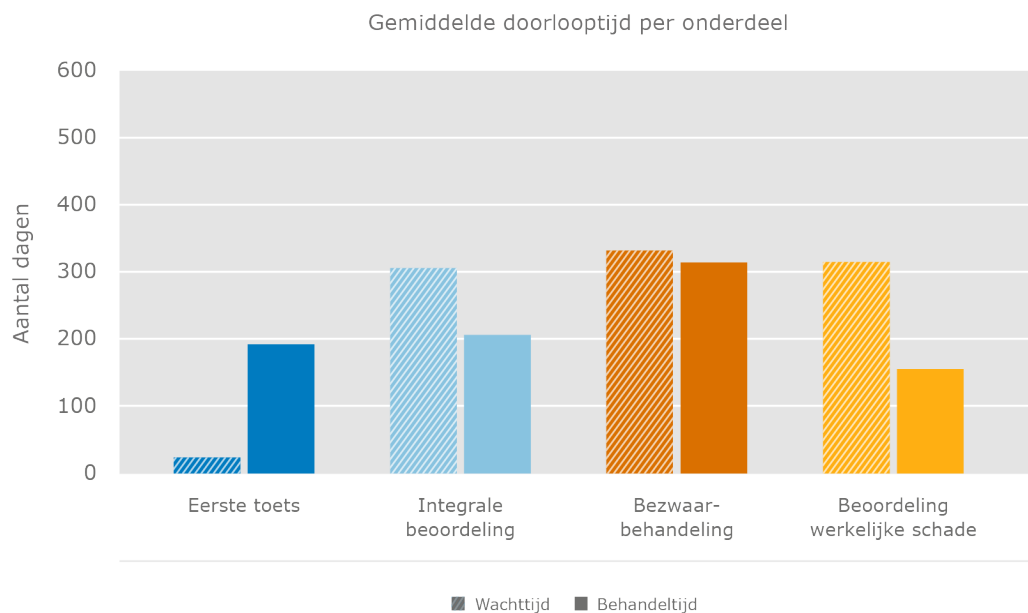
## *Deelvraag 1: onderdelen van het herstelproces*

Het gevolgde herstelproces bestaat uit een eerste toets (onderdelen 1 en 2) mogelijk gevolgd door een integrale beoordeling (onderdelen 3 en 4), een bezwaarbehandeling (onderdelen 5 en 6) en een beoordeling van de werkelijke schade (onderdelen 7 en 8).



*Deelvraag 1: doorlooptijd wordt bepaald door wachttijden en behandelzeiten bij integrale beoordeling, bezwaarbehandeling en beoordeling van de werkelijke schade*

Wij hebben voor 50 willekeurig geselecteerde dossiers de wachttijden en behandelzeiten van de onderdelen van het herstelproces in kaart gebracht. Omdat er geen scherpe en gedeelde definitie van het begrip 'zwaar getroffen' bestaat, is voor de selectie van dossiers voor dit onderzoek gebruik gemaakt van twee groepen die in overleg met de commissie Financiën en de opdrachtgever zijn bepaald. Voor deze twee groepen zijn door ons willekeurig 25 dossiers geselecteerd en beoordeeld. Dit betreft de groep ouders bestaande uit de 10% ouders met de langste doorlooptijd (in ieder geval langer dan 2,5 jaar) en de groep ouders met een volgens hen hogere schade dan vergoed op basis van de Catshuisregeling en de integrale beoordeling en die zich hiervoor hebben gemeld bij de CWS.



*Deelvraag 2: de belangrijkste belemmeringen voor de snellere afhandeling van de geselecteerde dossiers zijn dat het aantal aanvragen en gevraagde behandelingen in het herstelproces een veelvoud zijn van de beschikbare behandelcapaciteit en dat de herstelregelingen en hersteldossiers complex zijn*

Op basis van de doorlooptijden van de geselecteerde dossiers zijn aan de hand van documentstudie de relevante factoren bepaald die een snellere afhandeling van de geselecteerde dossiers belemmeren.

	Onderdeel van het herstelproces	Samenvatting relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren
1	Wachttijd voor de eerste toets	Geen belemmerende factoren geconstateerd.
2	Behandeltijd eerste toets	<p>Besluit en kader voor rechtmatige en uniforme uitvoering van de eerste toets op 12 februari 2021 beschikbaar. Vanaf dat moment kan worden gestart met de behandeling van de aanvragen.</p> <p>Het aantal aanvragen is een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit die op dat moment bij de UHT beschikbaar was. Met name de grote omvang van 37.000 aanvragen voor de eerste toets in 2021 was niet voorzien.</p>

3	Wachttijd voor de integrale beoordeling	<p>Het aantal uit te voeren integrale beoordelingen is veel meer dan met de behandelcapaciteit bij de UHT behandeld kon worden. Eind 2023 zijn ongeveer 68.000 aanmeldingen ontvangen. De wachttijd voor de integrale beoordeling lijkt op te lopen, hetgeen te maken heeft met het hoger aantal aanmeldingen en de piek aan aanmeldingen 2021. De UHT is bij de integrale beoordeling deze piek uit 2021 nog aan het afhandelen.</p> <p>Alle aanmelders hebben recht op een integrale beoordeling, ook de aanmelders waarvoor uit de eerste toets de kwalificatie niet gedupeerd gekomen is.</p>
4	Behandeltijd integrale beoordeling	<p>De herstelregeling KOT is een maatwerkregeling. Per ouder moet in de integrale beoordeling uitgezocht worden wat er precies per jaar is gebeurd en -als de ouder gedupeerd is – welk bedrag deze ontvangt.</p> <p>De integrale beoordeling vindt plaats op basis van informatie uit diverse informatiesystemen en de mondelinge en schriftelijke informatie van de ouder.</p> <p>Voorgeschreven behandeling met ingebouwde controles (tenminste 4 ogen) en afstemming met de betrokken ouders op meerdere momenten (bijvoorbeeld bij de vooraankondiging compensatie) met inachtneming van de vereiste wettelijke termijnen.</p> <p>Er is sprake van complexe herstelregelingen die onder andere ingewikkelde compensatie berekeningen met zich meebrengen. Daarnaast werd in de eerste jaren van de hersteloperatie gewerkt met afzonderlijke beschikkingen per toeslagjaar per herstelregeling.</p> <p>Het aantal verzoeken om betaal- en verrekenoverzichten van ouders over meerdere jaren dat voor de integrale beoordeling aan UHT Betalen en Innen (hierna UHT B&amp;I) wordt gevraagd. Dit is enkele honderden meer dan het aantal verwachte aantal overzichten en kost een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij UHT B&amp;I. Het maken van deze overzichten vraagt veel tijd omdat de gegevens voor een overzicht uit 12/13 verschillende informatiesystemen moeten komen.</p>
5	Wachttijd voor bezwaar-behandeling	<p>Het aantal bezwaarschriften is veel (namelijk rond de 26%) meer dan het verwachte aantal bezwaarschriften (dit als gevolg van een hoger bezwaarpercentage dan verwacht en meer beschikkingen) en een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij de UHT. Ouders kunnen tegen vele elementen van het herstelproces bezwaar maken. In dit verband geldt ook dat het, gezien de schaarste op arbeidsmarkt, moeilijk is om voldoende juridisch gekwalificeerde medewerkers binnen te halen.</p>
6	Behandeltijd bezwaar	<p>Het aantal bezwaarschriften is een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij de Bezwaren Advies Commissie (hierna BAC) en de UHT.</p>
7	Wachttijd beoordeling werkelijke schade	<p>Het aantal verzoeken van de ouder om beoordeling van de werkelijke schade is een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij de UHT en de CWS.</p>

		Ouders hebben de informatie van vele jaren geleden niet meer beschikbaar en/of ouders ervaren het beantwoorden van de vragen van de CWS als een emotionele belasting. Het opstellen van het verzoekschrift voor het beoordelen van de werkelijke schade wordt door de ouder als complex ervaren.
8	Behandeltijd beoordeling werkelijke schade	Het beoordelen van de werkelijke schade is maatwerk.  Voor het beoordelen van de werkelijke schade is soms beperkt informatie beschikbaar. Voor het verkrijgen en beoordelen van sommige informatie is specialistische (medische) kennis nodig.

*Deelvraag 3: er zijn al diverse maatregelen getroffen om belemmeringen weg te nemen, waarbij opschaling van behandelcapaciteit een belangrijk aandachtspunt blijft en verdere versnellingsmogelijkheden binnen het huidige herstelproces beperkt zijn*

De partijen in het herstelproces hebben regelmatig hun onderdeel van het herstelproces geëvalueerd met als doel wachttijden en behandeltijden te verkorten en de aard en omvang van de (aanvullend benodigde) behandelcapaciteit af te stemmen op de aangepaste behandelprocessen en werkvoorraden. Naar aanleiding van deze evaluaties zijn door partijen in het herstelproces maatregelen ingevoerd om de processen sneller uit te voeren.

De effecten van de getroffen maatregelen zijn vanuit individuele dossiers nog niet goed vast te stellen, omdat nog vrijwel geen dossiers alle aangepaste onderdelen van het herstelproces hebben doorlopen. Uit de beoordeling van de aanvullend geselecteerde 5 recent afgeronde dossiers blijkt dat die voor een belangrijk deel uit dezelfde aanmeldperiode komen en dat het lastig is om op basis daarvan een beeld te krijgen van de effecten van getroffen maatregelen op de gemiddelde wacht- en behandeltijden.

Uit openbare dashboards blijkt dat het aantal afgehandelde dossiers voor alle onderdelen van het herstelproces op jaarbasis is toegenomen en dat bij de eerste toets en de integrale beoordeling de behandeltijden zijn verkort. Voor een groot deel van de hoge instroom van aanmeldingen is inmiddels de eerste toets uitgevoerd. Op 17 november 2023 zijn ongeveer 32.500 integrale beoordelingen van ongeveer 66.700 aanmeldingen tot een beschikking gebracht. Dit betekent dat voor ongeveer 34.000 aanmeldingen de integrale beoordeling op 17 november 2023 nog moet worden afgerond (werkvoorraad). Door de hoge instroom van aanmeldingen in de afgelopen jaren is de werkvoorraad voor de integrale beoordeling ongeveer gelijk gebleven en neemt deze voor de bezwaarbehandeling (circa 6.600 dossiers) en de beoordeling werkelijke schade (circa 2.500 dossiers) vooralsnog alleen maar toe in plaats van af. De UHT is op dit moment nog bezig om voor de piek aan aanmeldingen uit 2021 de integrale beoordelingen te doen.

De planning van de UHT is om de resterende werkvoorraad voor de eerste toets medio 2024 nagenoeg geheel weggewerkt te hebben voor zover de ouders zijn bereikt en er geen sprake is van een uitzondering waar afronding mogelijk iets langer doorloopt (bijvoorbeeld nabestaanden van overleden ouders). Voor de integrale beoordeling (inclusief afmeldingen voor de integrale beoordeling) is de planning van de UHT om ongeveer 57.000 aanmeldingen gedaan te hebben in het eerste kwartaal van 2025. Uitgaande van in totaal ongeveer 68.000 verwachte aanmeldingen eind 2023 is de planning van de UHT om voor de resterende 11.000 aanmeldingen de integrale beoordeling (inclusief afmeldingen voor de integrale

beoordeling) eind 2025 gedaan te hebben. De afhandeling van de ingediende en nog te verwachten bezwaren tegen de eerste toets en de integrale beoordeling zal volgens de huidige planning doorlopen tot eind 2026. De UHT geeft aan dat deze laatste planning op dit moment onder druk staat omdat het aantal bezwaarschriften meer is dan het verwachte aantal bezwaarschriften en een veelvoud is van de beschikbare behandelcapaciteit. De afhandeling van de ingediende en nog te verwachten beoordelingen van de werkelijk schade zal volgens de huidige planning van de CWS doorlopen tot begin 2028.

Voorwaarden om deze planningen te realiseren zijn dat de omvang van de doelgroep constant blijft en de opschaling van behandelcapaciteit bij partijen in het herstelproces verder volgens schema loopt, rekening houdend met het absorptievermogen van partijen. Uit dit onderzoek zijn geen aanvullende (ten opzichte wat in gang is gezet en op dit moment loopt), impactvolle versnellingsmogelijkheden binnen het huidige herstelproces - dat ingericht is naar bestaande complexe regelingen en met uitgebreide zorgvuldigheidsvereisten - naar voren gekomen.

Het is op dit moment, mede vanwege krapte op de arbeidsmarkt, moeilijk om behandelaars aan te trekken en te behouden. Aanscherping van de naleving van regelgeving rond schijnzelfstandigheid zet dit nog verder onder druk. Tegelijkertijd is vergroting en behoud van bestaande behandelcapaciteit nodig om bijvoorbeeld de werkvoorraden van bezwaren en betaal- en verrekenoverzichten van ouders over meerdere jaren weg te werken. Binnen het huidige herstelproces is de omvang van de beschikbare behandelcapaciteit momenteel de belangrijkste beïnvloedbare factor voor de doorlooptijden. Het faciliteren van het werven en behouden van behandelcapaciteit is daarom een belangrijk aandachtspunt.

Partijen in het herstelproces onderzoeken overigens op dit moment ook verdergaande maatregelen, waarbij het bestaande herstelproces deels losgelaten wordt.



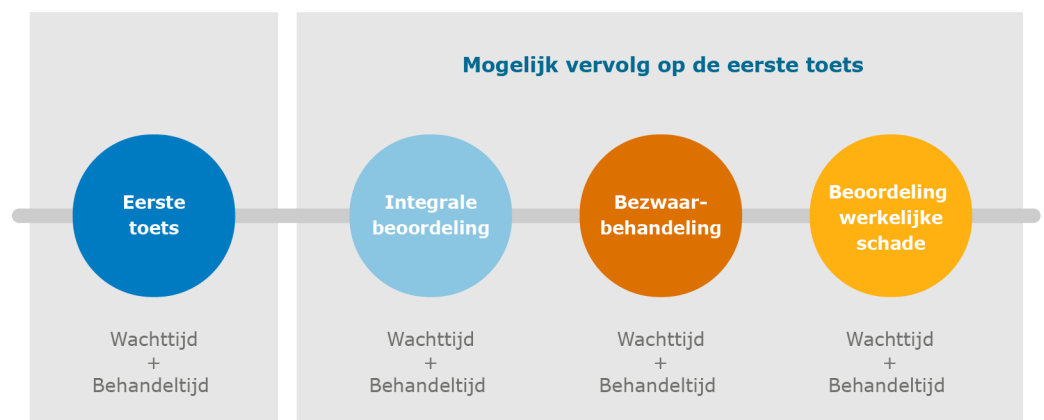
# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

De aanleiding voor dit onderzoek is het verzoek van de commissie Financiën d.d. 7 juli 2023 (kenmerk 2023Z12151/2023D31401) aan de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane om de ADR te vragen onderzoek uit te voeren bij de UHT en de CWS. De commissie Financiën heeft aangegeven dat het beoogde doel van het onderzoek is inzicht te verschaffen in de belemmerende factoren bij de tijdige uitvoering van het herstelproces voor zwaar getroffen en door de kinderopvangtoeslagaffaire, zodat hier gericht (aanvullende) actie op kan worden ondernomen.

## 1.2 Object van onderzoek

Object van onderzoek is het herstelproces zoals dit voor de geselecteerde dossiers gevolgd of in behandeling is en de daarin actieve partijen zoals de UHT en de CWS.



Het herstelproces start op het moment dat de ouder zich aanmeldt bij de UHT als mogelijk gedupeerde om in aanmerking te komen voor compensatie. Met deze aanmelding verzoekt de ouder de UHT om zijn of haar situatie te beoordelen. De ouder ontvangt een ontvangstbevestiging van de aanmelding. Na de aanmelding wordt de zogenoemde eerste toets uitgevoerd. Het doel van deze toets is na te gaan of er een aanwijzing is dat de ouder gedupeerd is. De eerste toets bestaat uit een geautomatiseerde toets (data-analyse) en een eventuele handmatige toets. Ouders zijn bijvoorbeeld gedupeerd door problemen rondom de kinderopvangtoeslag als zij betrokken waren bij CAF (Combiteam Aanpak Facilitators) vergelijkbare zaken en schade hebben geleden of als ten onrechte sprake was van een classificatie Opzet/Grove Schuld.



Alle aanvragen worden vervolgens integraal beoordeeld, tenzij een ouder afziet van een integrale beoordeling. De integrale beoordeling wordt uitgevoerd door een toegewezen persoonlijk zaakbehandelaar (PZB-er) en een beoordelaar en wordt afgesloten met een vooraankondiging en een definitieve beschikking waarin de ouder wordt geïnformeerd over de uitkomsten van de integrale beoordeling. Wanneer de UHT voornemens is om geen compensatie toe te kennen dan wordt het dossier voorafgaande aan de beschikking voorgelegd aan een onafhankelijke

commissie van externe deskundigen (hierna de Commissie van Wijzen) die advies geeft over de voorgenomen beschikking. Het advies van de Commissie van Wijzen wordt door UHT meegewogen in de beslissing over de aanvraag. Bij de eerste toets en integrale beoordeling is sprake van een forfaitaire opbouw van de compensatie.

#### Bezwaar- behandeling

Een ouder kan bezwaar maken tegen een beschikking op zijn aanvraag. De onafhankelijke BAC kan gevraagd worden een advies uit te brengen over het bewaar. De BAC heeft een onafhankelijke positie in het herstelproces. De bezwaarprocedure wordt afgerond met een beslissing van de UHT. De ouder kan tegen de genomen beslissing op bezwaar in beroep gaan bij de rechtbank. Een ouder ontvangt de uitspraak van de rechtbank.

#### Beoordeling werkelijke schade

Wanneer een gedupeerde ouder van mening is dat sprake is van meer schade dan het bedrag dat is vastgesteld in de integrale beoordeling dan kan de ouder een aanvullend schadeverzoek indienen bij de CWS. De ouder ontvangt van de CWS een bevestiging dat het schadeverzoek is ontvangen en de ouder krijgt ook een brief als de CWS het schadeverzoek gaat behandelen. De CWS onderzoekt of een ouder meer schade heeft dan het bedrag dat al is uitbetaald. De CWS vraagt als uitgangspunt niet om bewijs ('bonnetjes'). Wat wel nodig is om een schadebedrag te kunnen adviseren, is dat door de ouder wordt toegelicht wat er is gebeurd, hoe het gevraagde schadebedrag is berekend en wat de relatie is met de kinderopvangtoeslagenaffaire. De ouder kan pas naar de CWS na ontvangst van de beschikking waarin de uitkomst van de integrale beoordeling is opgenomen. Een ouder hoeft niet te wachten op de uitkomst van een eventueel bezwaar (of beroep) om zich aan te melden bij de CWS. De ouder ontvangt de definitieve beschikking met betrekking tot de aanvullende schade van de UHT waarin het advies van de CWS is verwerkt. Tegen deze beschikking kan de ouder bezwaar maken bij de UHT.

### 1.3 Doelstelling, onderzoeksvraag en uitvoering onderzoek

Het onderzoek is gericht op het onderkennen van belemmerende factoren bij de tijdige uitvoering van het herstelproces voor zwaar getroffen door de kinderopvangtoeslagaffaire.

De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt: Welke (exogene en/of endogene) factoren belemmeren een snellere doorlooptijd in de uitvoering van het herstelproces voor zwaar getroffen door de kinderopvangtoeslagaffaire?

Om de centrale onderzoeksvraag te beantwoorden zijn de volgende deelvragen voor de geselecteerde dossiers onderzocht:

1. Welk herstelproces is en wordt gevolgd en welke doorlooptijden (zijnde behandel- en/of wachttijden) zijn gerealiseerd per onderdeel van het herstelproces?
2. Welke relevante factoren belemmeren een snellere afhandeling?
3. Kunnen, en zo ja op welke wijze, belemmerende factoren worden weggelaten, gezien vanuit de integrale keten in plaats van per deelbeoordeling, en welke (tijds)winst levert dit op?

De deelvragen 1 en 2 zijn beantwoord op basis van de doorlooptijden van de geselecteerde dossiers van zwaar getroffen door de kinderopvangtoeslagaffaire en vervolgens aan de hand van documentstudie gericht op het bepalen van de relevante factoren die een snellere afhandeling van de geselecteerde dossiers belemmeren. Voor de selectie van dossiers voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van twee groepen die in overleg met de commissie Financiën en de opdrachtgever zijn bepaald. Voor iedere groep zijn door ons willekeurig 25 dossiers geselecteerd en onderzocht. De volgende twee groepen zijn onderzocht:

1. De 10 % ouders met de langste doorlooptijd (in ieder geval langer dan 2,5 jaar).
2. De ouders met een volgens hen hogere schade dan vergoed op basis van de Catshuisregeling en de integrale beoordeling en die zich hiervoor hebben gemeld bij de CWS.

De willekeurige selectie van dossiers heeft geleid tot dossiers die betrekking hebben op aanmeldingen van ouders in de periode 9 mei 2019 tot en met 1 februari 2022. Zie de bijlage voor details hierover.

Op basis van analyse van de onderkende oorzaken (belemmerende factoren) bij deelvraag 2 en de mogelijke oplossingen van oorzaken die de organisaties die uitvoering geven aan het herstel, op basis van eerder onderzoek, hebben bepaald is deelvraag 3 beantwoord.

Om informatie te verkrijgen over het effect van reeds geïmplementeerde oplossingen is per onderdeel van het herstelproces de werkvoorraad per 30 april 2021 vergeleken met de werkvoorraad per 17 november 2023. Deze data zijn gekozen omdat voor 30 april 2021 een brief aan de Tweede Kamer beschikbaar is met de werkvoorraden en wij tijdens het onderzoek het voor iedereen toegankelijke dashboard hebben geraadpleegd op 17 november 2023. Tevens zijn van 5 willekeurig geselecteerde dossiers die recent zijn afgehandeld door de UHT en de CWS de gemiddelde doorlooptijden per onderdeel van het herstelproces berekend en vergeleken met de gemiddelde doorlooptijden van voornoemde 25 dossiers. Dit om na te gaan hoe de gemiddelde doorlooptijden zich hebben ontwikkeld.

#### **1.4 Leeswijzer**

De belangrijkste bevindingen zijn in de samenvatting opgenomen. De afzonderlijke deelvragen worden beantwoord in de hoofdstukken 2, 3 en 4. De verantwoording van het onderzoek is opgenomen in hoofdstuk 5.

## 2 Gevolgd herstelproces en doorlooptijden per onderdeel van het herstelproces

In dit hoofdstuk zijn onze bevindingen opgenomen inzake het gevolgde herstelproces en de gerealiseerde doorlooptijden (zijnde behandel- en/of wachttijden) per onderdeel van het herstelproces voor de geselecteerde dossiers.

Wij hebben het gevolgde herstelproces opgedeeld in 8 onderdelen.

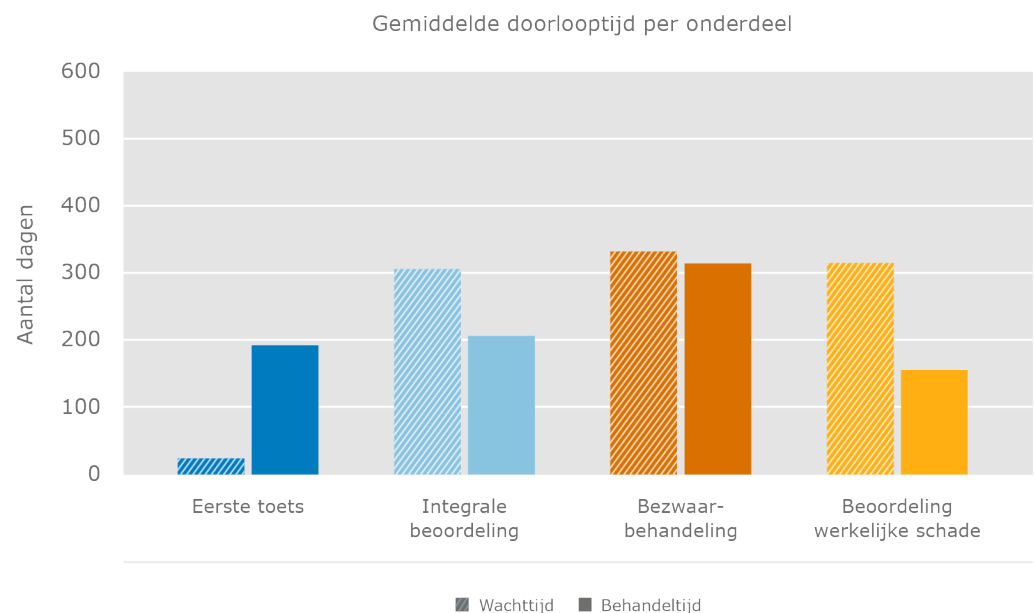
1. De wachttijd voor de eerste toets die start met de aanmelding van de ouder en eindigt met de ontvangstbevestiging aan de ouder van de aanmelding.
2. De behandeltime van de eerste toets die start met de ontvangstbevestiging aan de ouder van de aanmelding en eindigt met de beschikking van de eerste toets of met de latere betaling van dertigduizend euro (30K).
3. De wachttijd voor de integrale beoordeling die start met de beschikking van de eerste toets of met de latere betaling van 30K en eindigt met het toewijzen van een persoonlijk zaakbehandelaar.
4. De behandeltime van de integrale beoordeling die start met het toewijzen van een persoonlijk zaakbehandelaar en eindigt met de beschikking of de latere uitbetaling naar aanleiding van de integrale beoordeling.
5. De wachttijd voor bezwaarbehandeling die start met de ontvangst van het bezwaarschrift van de ouder en eindigt met de adviesaanvraag van de UHT aan de BAC.
6. De behandeltime van het bezwaar die start met de adviesaanvraag van de UHT aan de BAC en eindigt met de beslissing op bezwaar. De behandeltime van het bezwaar omvat 2 fases. Fase 1 van de behandeltime start met de adviesaanvraag van de UHT aan de BAC en eindigt met een advies van de BAC aan de UHT. De behandeling vanuit de BAC start wanneer de BAC een compleet dossier van de UHT heeft ontvangen. Na ontvangst van het advies van de BAC start fase 2 van de behandeltime waarbij de UHT een beslissing neemt op het bezwaarschrift.
7. De wachttijd voor de beoordeling van de werkelijke schade die start met de ontvangst van het verzoek van de ouder en eindigt met het in behandeling geven van het verzoek.
8. De behandeltime van de beoordeling van de werkelijke schade die start met het in behandeling geven van het verzoek en eindigt met de beschikking of de latere uitbetaling naar aanleiding van de beoordeling van de werkelijke schade.

Inzake de onderdelen van het herstelproces wordt opgemerkt dat onderdelen parallel kunnen lopen. Zo hoeft een ouder niet te wachten op de uitkomst van een eventueel bezwaar (of beroep) om zich aan te melden bij de CWS. Zie hiervoor paragraaf 1.2 van dit rapport. De tijd die de ouder nodig heeft om de aanmelding, het bezwaarschrift, het beroepschrift en het verzoek voor beoordeling werkelijke schade op te stellen is niet in de berekende doorlooptijden opgenomen.

In de tabel en de grafiek hieronder is voor de geselecteerde dossiers de gemiddeld gerealiseerde doorlooptijd per onderdeel van het herstelproces weergegeven. Tevens is in de tabel het aantal dossiers aangegeven dat voor de berekening van de gemiddeld gerealiseerde doorlooptijd per onderdeel is gebruikt. In de bijlage zijn de details van de doorlooptijden opgenomen.

In relatie tot de aangegeven gemiddeld gerealiseerde doorlooptijden in dagen wordt opgemerkt dat negatieve doorlooptijden zijn uitgesloten van de berekening van de gemiddeld gerealiseerde doorlooptijd. Dit is als de afronding van (de fase van) een onderdeel vóór de start ervan ligt. Wanneer (de fase van) een onderdeel nog loopt is 1 november 2023 als einddatum gehanteerd.

Betrokken organisatie		Onderdeel van het herstelproces	Gemiddeld gerealiseerde doorlooptijd in dagen	Aantal dossiers meegenomen in bepaling gemiddelde doorlooptijd
UHT	1	Wachttijd voor de eerste toets	24	50
UHT	2	Behandeltijd eerste toets	193	47
UHT	3	Wachttijd voor de integrale beoordeling	307	35
UHT	4	Behandeltijd integrale beoordeling	207	38
UHT	5	Wachttijd voor bezwaarbehandeling	373	16
BAC en UHT	6	Behandeltijd bezwaar	330	3
CWS en UHT	7	Wachttijd beoordeling werkelijke schade	316	24
CWS en UHT	8	Behandeltijd beoordeling werkelijke schade	156	6



### 3 Relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren

In dit hoofdstuk zijn onze bevindingen opgenomen inzake relevante factoren die een snellere afhandeling van de geselecteerde dossiers belemmeren.

1 Wachtijd voor de eerste toets	
Betrokken organisatie	Relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren
UHT	<p>Na ontvangst van de aanmelding van de ouder bedroeg de wachttijd voor de eerste toets voor de geselecteerde dossiers gemiddeld 24 dagen.</p> <p>Deze gemiddelde wachttijd wordt significant verhoogd door de dossiers 12 en 32 waarvan de wachttijd 175 dagen resp. 299 dagen bedroeg. Omdat de ouders van deze 2 dossiers actief zijn benaderd om zich aan te melden, is in eerste instantie door de UHT geen ontvangstbevestiging gestuurd.</p>
	Er zijn geen belemmerende factoren geconstateerd.

2 Behandeltijd eerste toets	
Betrokken organisatie	Relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren
UHT	<p>De behandeltijd van de eerste toets voor de geselecteerde dossiers was gemiddeld 193 dagen. Voor 47 dossiers is een afzonderlijke eerste toets uitgevoerd. Voor 3 dossiers is de eerste toets onderdeel geweest van de integrale beoordeling.</p> <p>De volgende factoren hebben een snellere afhandeling (van de eerste toets) belemmerd:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Op 15 januari 2021 was het besluit Catshuisregeling Kinderopvangtoeslag beschikbaar. Dit besluit is vereist voor een rechtmatige uitvoering van de eerste toets en daarmee voor de start van de eerste toets. Voor dossier 1 (zie de bijlage) is de eerste toets eerder afgerond vanwege de verbondenheid met een CAF-zaak waarvoor een aparte regeling geldt.</li><li>- Het behandelkader voor de eerste toets was op 12 februari 2021 beschikbaar. Dit behandelkader is vereist voor een uniforme uitvoering van de eerste toets. 36 van de 47 onderzochte dossiers waren gemiddeld 20 dagen voor het beschikbaar komen van het behandelkader aangemeld en voor ontvangst bevestigd.</li><li>- Het aantal aanmeldingen is een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij de UHT. Met name de grote omvang van 37.000 aanmeldingen voor de eerste toets in 2021 was niet voorzien.</li></ul>

### 3 Wachtijd voor de integrale beoordeling

Betrokken organisatie	Relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren
UHT	<p>De wachttijd voor de integrale beoordeling bedroeg voor de geselecteerde dossiers gemiddeld 307 dagen.</p> <p>De volgende factoren liggen ten grondslag aan de wachttijd voor de integrale beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Het aantal uit te voeren integrale beoordelingen is door het hoger aantal aanmeldingen en de piek van aanmeldingen in 2021 een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij de UHT (waaronder PZB en beoordelaars). Alle aanmelders hebben recht op een integrale beoordeling, ook de aanmelders waarvoor uit de eerste toets de kwalificatie niet gedupeerd gekomen is.</li><li>- Langere behandelzeiten dan verwacht (zie onderdeel 4).</li></ul>

### 4 Behandeltijd integrale beoordeling

Betrokken organisatie	Relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren
UHT	<p>De behandeltijd van de integrale beoordeling voor de geselecteerde dossiers was gemiddeld 207 dagen. Dit is gebaseerd op 38 dossiers waarvoor een integrale beoordeling is uitgevoerd. Bij de overige 12 dossiers hebben 9 ouders zich afgemeld voor de integrale beoordeling. Voor 1 dossier kan de ouder niet worden bereikt ondanks meerdere terugbelverzoeken en contactkaarten. Voor 1 dossier wilde de ouder de uitkomst van een andere procedure afwachten alvorens de integrale beoordeling te starten. Voor 1 dossier heeft de ouder de definitieve afwijzing nog niet ontvangen vanwege het ontbreken van de ex partnerregeling tot 15 juli 2023.</p> <p>De volgende factoren hebben een snellere afhandeling (van een individuele integrale beoordeling) belemmerd:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De herstelregeling KOT is een maatwerkregeling. Per ouder moet in de integrale beoordeling uitgezocht worden wat er precies per jaar is gebeurd en -als de ouder gedupeerd is – welk bedrag deze ontvangt.</li><li>- De integrale beoordeling vindt plaats op basis van informatie uit diverse informatiesystemen en de mondelinge en schriftelijke informatie van de ouder.</li><li>- Voorgescreven behandeling met ingebouwde controles (tenminste 4 ogen) en afstemming met de betrokken ouders op meerdere momenten (bijvoorbeeld bij de vooraankondiging compensatie) met inachtneming van de vereiste wettelijke termijnen. De behandeltijd bevat onder andere het wachten op de reactie van de ouder.</li><li>- Er is sprake van complexe herstelregelingen die onder andere ingewikkelde compensatie berekeningen met zich meebrengen. Daarnaast werd in de eerste jaren van de hersteloperatie gewerkt met afzonderlijke beschikkingen per toeslagjaar per herstelregeling.</li></ul>

- Het aantal verzoeken om betaal- en verrekenoverzichten van ouders over meerdere jaren dat voor de integrale beoordeling aan UHT Betalen en Innem (hierna UHT B&I) wordt gevraagd. Dit is enkele honderden meer dan het aantal verwachte aantal overzichten en kost een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij UHT B&I. Het maken van deze overzichten vraagt veel tijd omdat de gegevens voor een overzicht uit 12/13 verschillende informatiesystemen moeten komen. Op 30 november 2023 is de werkvoorraad betaal- en verrekenoverzichten ongeveer 3.000 overzichten. Het vervaardigen van een overzicht vraagt ongeveer 10 uren.
- Alle dossierstukken moeten in PDF-formaat worden omgezet.

## 5 Wachtijd voor bezwaarbehandeling

Betrokken organisatie	Relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren
UHT	<p>Na ontvangst van het bezwaarschrift van de ouder bedroeg de wachttijd voor de bezwaarbehandeling voor de geselecteerde dossiers gemiddeld 373 dagen.</p> <p>Voor 5 van de 18 ontvangen bezwaarschriften voor de geselecteerde dossiers is een adviesaanvraag aan de BAC gedaan. 11 ontvangen bezwaarschriften moeten door de UHT nog worden behandeld. Voor 2 ontvangen bezwaarschriften is de bezwaarprocedure afgerond terwijl behandeling door de UHT niet is geconstateerd. Meer dan de helft hiervan zijn ontvangen bezwaarschriften in 2023. Dit verhoudt zich met het gehanteerde first in first out beginsel.</p> <p>Voor 3 dossiers waarvoor een adviesaanvraag is gedaan zijn door de UHT bezwaardossiers aan de BAC opgeleverd. De gemiddelde doorlooptijd (gerekend vanaf het moment van de adviesaanvraag) van het opleveren van deze bezwaardossiers is 94 dagen. De termijnen bij de BAC vangen aan op het moment dat de UHT een volledig en compleet dossier heeft aangeleverd.</p> <p>De volgende factoren liggen ten grondslag aan de wachttijd voor de bezwaarbehandeling bij de UHT:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het aantal bezwaarschriften is veel (namelijk rond de 26%) meer dan het verwachte aantal bezwaarschriften (dit als gevolg van een hoger bezwaarpercentage dan verwacht en meer beschikkingen) en een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij de UHT. Ouders kunnen tegen vele elementen van het herstelproces bezwaar maken. In dit verband geldt ook dat het, gezien de schaarste op arbeidsmarkt, moeilijk is om voldoende juridisch gekwalificeerde medewerkers binnen te halen.</li> <li>- Door de UHT moeten afzonderlijke bezwaardossiers (met aanvullende betaal- en verrekenoverzichten) worden gemaakt. In de huidige werkwijze worden voor de bezwaarbehandeling afzonderlijke dossiers gemaakt. De inhoud en indeling wijken af van de hersteldossiers die tijdens de integrale beoordeling gebruikt worden. Bezwaardossiers moeten bovendien worden geanonimiseerd. Er moeten door de UHT meer bezwaardossiers worden opgeleverd dan verwacht. In de situatie dat dat er aanvullende informatie nodig is om het bezwaar te kunnen</li> </ul>



behandelen neemt de behandeltijd van het bezwaar toe. In dit verband wordt opgemerkt het voornoemde grote aantal bezwaarschriften op dit moment de belemmerende factor is.

- Onvoldoende inzicht bij de UHT in de omvang van de werkvoorraad en de kenmerken van de bezwaren in de werkvoorraad. De kenmerken van de bezwaren bepalen het bezwaarbehandelingsproces. In dit verband wordt opgemerkt het voornoemde grote aantal bezwaarschriften op dit moment de belemmerende factor is.

## 6 Behandeltijd bezwaar

Betrokken organisatie	Relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren
BAC en UHT	<p>De behandeltijd van het bezwaar voor de geselecteerde dossiers was gemiddeld 330 dagen.</p> <p>Voor 3 van de 5 adviesaanvragen is de bezwaarprocedure afgerond. Het plannen van een hoorzitting bij dossiers 34 en 46 heeft resp. 308 dagen en 134 dagen gevraagd vanwege onvoldoende capaciteit bij de BAC.</p> <p>De volgende factoren hebben een snellere afhandeling van de adviesaanvragen bij de BAC en de UHT belemmerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het aantal bezwaarschriften is een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij de BAC en de UHT.</li> </ul>

## 7 Wachtijd beoordeling werkelijke schade

Betrokken organisatie	Relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren
Ouder, CWS en UHT	<p>Na ontvangst van het verzoek om een beoordeling van de werkelijke schade bedroeg de wachttijd voor de beoordeling voor de geselecteerde dossiers gemiddeld 316 dagen.</p> <p>Gedurende deze wachttijd wordt, indien nodig, het dossier compleet gemaakt en worden daartoe documenten bij de UHT en/of de ouder opgevraagd.</p> <p>Voor 19 dossiers zijn, gemiddeld 25 dagen na ontvangst van het verzoek van de ouder, door de CWS documenten bij de UHT opgevraagd. Voor 10 van deze 19 dossiers wacht de CWS per 1 november 2023 gemiddeld 297 dagen op stukken van de UHT. Voor 9 dossiers zijn de documenten per 1 november 2023 van de UHT ontvangen. De gemiddelde doorlooptijd van de gegevensaanlevering door de UHT aan CWS is 89 dagen. In dit verband wordt opgemerkt dat er per 17 november 2023 een werkvoorraad is bij de CWS van ruim 700 dossiers waarvoor de UHT de gegevens aan de CWS heeft geleverd. Door deze werkvoorraad werkt voornoemde gemiddelde doorlooptijd van de gegevensaanlevering door de UHT aan CWS niet door in de wachttijd voor de beoordeling van de werkelijke schade.</p> <p>Voor 7 dossiers zijn gemiddeld 212 dagen na ontvangst van het verzoek van de ouder, door de CWS documenten bij de ouder opgevraagd. Voor 4 (voor 1 dossier in de bijlage is de berekening</p>

niet te maken) dossiers zijn de documenten per 1 november 2023 van de ouder ontvangen. De gemiddelde doorlooptijd is 95 dagen. De gemiddelde doorlooptijd van de 4 dossiers waarvoor de CWS nog niets ontvangen heeft van de ouder per 1 november 2023 is 488 dagen. Voor 2 dossiers (dossiers 28 en 50) wordt bovendien gewacht op de uitkomst van een andere procedure.

De volgende factoren liggen ten grondslag aan de wachttijd voor beoordeling werkelijke schade:

- Het aantal verzoeken van de ouder om beoordeling van de werkelijke schade is een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij de UHT en de CWS.
- In de huidige werkwijze worden voor de CWS afzonderlijke dossiers gemaakt. De inhoud en indeling wijken af van de hersteldossiers die tijdens de integrale beoordeling gebruikt worden.
- Het aantal (aanvullende) betaal- en verrekenoverzichten van ouders over meerdere jaren dat voor de beoordeling van de werkelijke schade aan UHT B&I wordt gevraagd is enkele honderden meer dan het aantal verwachte overzichten en een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij UHT B&I.
- Ouders hebben de informatie van vele jaren geleden niet meer beschikbaar en/of ouders ervaren het beantwoorden van de vragen van de CWS als een emotionele belasting. Het opstellen van het verzoekschrift voor het beoordelen van de werkelijke schade wordt door de ouder als complex ervaren.
- De behandelzeiten zijn langer dan verwacht (zie onderdeel 8).

## 8 Behandeltijd beoordeling werkelijke schade

Betrokken organisatie	Relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren
CWS en UHT	<p>De beoordeling van de werkelijke schade voor de geselecteerde dossiers was gemiddeld 156 dagen. Hierin is begrepen een gemiddelde doorlooptijd van de vergewisplicht van 60 dagen. Bij de vergewisplicht worden door de CWS en de UHT vragen en antwoorden uitgewisseld.</p> <p>Voor 4 dossiers in de beoordelingsfase is de beoordeling van de werkelijke schade afgerond met een beschikking.</p> <p>De volgende factoren hebben een snellere afhandeling (van een individuele beoordeling van de werkelijke schade) belemmerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het beoordelen van de werkelijke schade is maatwerk.</li> <li>- Voor het beoordelen van de werkelijke schade is soms beperkt informatie beschikbaar. Voor het verkrijgen en beoordelen van sommige informatie is specialistische (medische) kennis nodig.</li> <li>- De wettelijk voorgeschreven vergewisplicht (beoordelen van het advies om tot een beschikking te komen) vraagt voor de geselecteerde dossiers gemiddeld 60 dagen. Bij de vergewisplicht worden door de CWS en de UHT vragen en antwoorden uitgewisseld.</li> </ul>

De belangrijkste belemmering voor de snellere afhandeling van de geselecteerde dossiers is dat het aantal aanvragen en gevraagde behandelingen in het

herstelproces veel meer zijn dan verwacht en een veelvoud zijn van de beschikbare behandelcapaciteit.

De belemmerende factoren hangen voor een deel ook samen met de vereiste zorgvuldigheid van het herstelproces en de complexiteit van de herstelregelingen. Dit betreft bijvoorbeeld de bezwaarmogelijkheden van ouders en kwaliteitsbeheersingsmaatregelen in het herstelproces. Daarnaast zijn er belemmerende factoren die niet binnen afzienbare termijn kunnen worden weggenomen. Bijvoorbeeld dat het vervaardigen van dossiers voor de fasen integrale beoordeling, bezwaarbehandeling en beoordelen werkelijke schade arbeidsintensief is, onder andere vanwege het ontbreken van een centrale opslag van de gegevens die nodig zijn voor behandeling van de aanvraag, het verzoek of het bezwaar.

## 4 Wegnemen van belemmerende factoren

In dit hoofdstuk zijn onze bevindingen opgenomen inzake de wijze waarop belemmerende factoren kunnen worden weggenomen. Dit bezien vanuit de integrale keten en met een indicatie van de (tijds)winst.

Om informatie te verkrijgen over het effect van reeds geïmplementeerde oplossingen is per onderdeel van het herstelproces de werkvoorraad per 30 april 2021 vergeleken met de werkvoorraad per 17 november 2023. Tevens zijn van 5 willekeurig geselecteerde dossiers die recent zijn afgehandeld door de UHT en de CWS de gemiddelde doorlooptijden per onderdeel van het herstelproces berekend en vergeleken met de gemiddelde doorlooptijden van de eerder geselecteerde 50 dossiers. Dit om na te gaan hoe de gemiddelde doorlooptijden zich hebben ontwikkeld. De aanvullend geselecteerde 5 dossiers zijn overigens voor een belangrijk deel uit dezelfde aanmeldperiode als de eerder geselecteerde dossiers omdat de UHT op dit moment nog bezig is om voor de aanmeldingen in 2021 de integrale beoordelingen te doen.

### 1 Wachtijd voor de eerste toets

Betrokken organisatie	Relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren
UHT	Er zijn geen belemmerende factoren geconstateerd.

#### Wegnemen van belemmerende factoren

De wachttijd voor de eerste toets bedraagt voor de aanvullend geselecteerde dossiers waarvan de eerste toets in 2023 is afgerond gemiddeld 9 dagen (bij de eerder geselecteerde 25 dossiers was dit 24 dagen). Voor ongeveer 3.000 aanmeldingen moet de eerste toets op 17 november 2023 nog worden afgerond (werkvoorraad). De werkvoorraad op 30 april 2021 was ongeveer 12.000 dossiers. In de werkvoorraad van ongeveer 3.000 dossiers bevindt zich een substantieel aantal ouders die UHT, ondanks meerdere pogingen, nog niet heeft kunnen bereiken.

Het verkorten van de gemiddelde wachttijd voor de eerste toets is een gevolg van de eerder door de UHT genomen maatregelen.

### 2 Behandeltijd eerste toets

Betrokken organisatie	Relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren
UHT	<p>De volgende factoren hebben een snellere afhandeling (van de eerste toets) belemmerd:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Op 15 januari 2021 was het besluit Catshuisregeling Kinderopvangtoeslag beschikbaar. Dit besluit is vereist voor een rechtmatige uitvoering van de eerste toets en daarmee voor de start van de eerste toets. Voor dossier 1 (zie de bijlage) is de eerste toets eerder afgerond vanwege de verbondenheid met een CAF-zaak waarvoor een aparte regeling geldt.</li><li>- Het behandelkader voor de eerste toets was op 12 februari 2021 beschikbaar. Dit behandelkader is vereist voor een uniforme uitvoering van de eerste toets. 36 van de 47 onderzochte dossiers</li></ul>

- waren gemiddeld 20 dagen voor het beschikbaar komen van het behandelkader aangemeld en voor ontvangst bevestigd.
- Het aantal aanmeldingen is een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij de UHT. Met name de grote omvang van 37.000 aanmeldingen voor de eerste toets in 2021 was niet voorzien.

### Wegnemen van belemmerende factoren

De behandeltijd voor de eerste toets bedraagt voor de aanvullend geselecteerde 5 dossiers waarvan de eerste toets in 2023 is afgerond gemiddeld 215 dagen (bij de eerder geselecteerde 25 dossiers was dit 193 dagen). De aanvullend geselecteerde dossiers zijn voor een belangrijk deel uit dezelfde aanmeldperiode als de eerder geselecteerde 50 dossiers. Uitgaande van de situatie in november 2023 is voor 95% van de aangemelde ouders de eerste toets gedaan.

Uiterlijk tot en met 31 december 2023 konden ouders zich aanmelden. Medio 2024 verwacht de UHT 97% van de aanmeldingen bij de eerste toets te hebben afgerond.

## 3 Wachtijd voor de integrale beoordeling

Betrokken organisatie	Relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren
UHT	<p>De volgende factoren liggen ten grondslag aan de wachttijd voor de integrale beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het aantal uit te voeren integrale beoordelingen is door het hoger aantal aanmeldingen en de piek van aanmeldingen in 2021 een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij de UHT (waaronder PZB en beoordelaars). Alle aanmelders hebben recht op een integrale beoordeling, ook de aanmelders waarvoor uit de eerste toets de kwalificatie niet gedupeerd gekomen is.</li> <li>- Langere behandeltijden dan verwacht (zie onderdeel 4).</li> </ul>

### Wegnemen van belemmerende factoren

De wachttijd voor de integrale beoordeling bedraagt voor de 5 aanvullend geselecteerde dossiers waarvan de integrale beoordeling in 2023 is afgerond gemiddeld 545 dagen (bij de eerder geselecteerde 25 dossiers was dit 307 dagen). De aanvullend geselecteerde dossiers zijn voor een belangrijk deel uit dezelfde aanmeldperiode als de eerder geselecteerde 50 dossiers omdat de UHT op dit moment nog bezig om voor de aanmeldingen 2021 de integrale beoordelingen te doen.

Op 17 november 2023 zijn ongeveer 32.500 integrale beoordelingen van ongeveer 66.700 aanmeldingen tot een beschikking gebracht. Dit betekent dat voor ongeveer 34.000 aanmeldingen de integrale beoordeling op 17 november 2023 nog moet worden afgerond (werkvoorraad).

De belemmerende factoren die bij de geselecteerde dossiers zijn geconstateerd kunnen (deels) worden weggenomen door het verder vergroten van de behandelcapaciteit van de UHT. Dit met inachtneming van het absorptievermogen van de organisatie.

#### *Maatregelen die de UHT heeft genomen.*

De UHT heeft in de periode 2021 tot en met 2023 de behandelcapaciteit voor de integrale beoordeling vergroot door het aantrekken van nieuwe behandelaars.

Daarnaast komt er in 2024 behandelcapaciteit vrij bij de eerste toets die kan worden ingezet bij de integrale beoordeling.

De UHT werkt ook met een nieuwe aangepaste manier van werken voor de afhandeling van specifieke doelgroepen, denk aan een versnelde afhandeling van (waarschijnlijk) niet-gedupeerden. Tevens kunnen gemeenten ouders aandragen voor urgentie. Wanneer een urgentieaanvraag is toegekend wordt de integrale beoordeling voor deze ouder direct opgepakt en versneld afgehandeld. De voor deze aangepaste manier van werken vereiste processen zijn ingericht. Verder is het behandelproces op een aantal punten vereenvoudigd (gerichte informatievergaring, feitenoverzicht in plaats van uitgebreide tijdlijnen).

#### 4 Behandeltijd integrale beoordeling

Betrokken organisatie	Relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren
UHT	<p>De volgende factoren hebben een snellere afhandeling (van een individuele integrale beoordeling) belemmerd:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De herstelregeling KOT is een maatwerkregeling. Per ouder moet in de integrale beoordeling uitgezocht worden wat er precies per jaar is gebeurd en -als de ouder gedupeerd is – welk bedrag deze ontvangt.</li><li>- De integrale beoordeling vindt plaats op basis van informatie uit diverse informatiesystemen en de mondelinge en schriftelijke informatie van de ouder.</li><li>- Voorgescreven behandeling met ingebouwde controles (tenminste 4 ogen) en afstemming met de betrokken ouders op meerdere momenten (bijvoorbeeld bij de vooraankondiging compensatie) met inachtneming van de vereiste wettelijke termijnen. De behandeltijd bevat onder andere het wachten op de reactie van de ouder.</li><li>- Er is sprake van complexe herstelregelingen die onder andere ingewikkelde compensatie berekeningen met zich meebrengen. Daarnaast werd in de eerste jaren van de hersteloperatie gewerkt met afzonderlijke beschikkingen per toeslagjaar per herstelregeling.</li><li>- Het aantal verzoeken om betaal- en verrekenoverzichten van ouders over meerdere jaren dat voor de integrale beoordeling aan UHT Betalen en Innen (hierna UHT B&amp;I) wordt gevraagd. Dit is enkele honderden meer dan het aantal verwachte aantal overzichten en kost een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij UHT B&amp;I. Het maken van deze overzichten vraagt veel tijd omdat de gegevens voor een overzicht uit 12/13 verschillende informatiesystemen moeten komen. Op 30 november 2023 is de werkvoorraad betaal- en verrekenoverzichten ongeveer 3.000 overzichten. Het vervaardigen van een overzicht vraagt ongeveer 10 uren.</li><li>- Alle dossierstukken moeten in PDF-formaat worden omgezet.</li></ul>

#### Wegnemen van belemmerende factoren

De behandeltijd voor de integrale beoordeling bedraagt voor de 5 aanvullend geselecteerde dossiers waarvan de integrale beoordeling in 2023 is afgerond gemiddeld 116 dagen (bij de eerder geselecteerde 25 dossiers was dit 207 dagen). De aanvullend geselecteerde dossiers zijn voor een belangrijk deel uit dezelfde aanmeldperiode als de eerder geselecteerde 50 dossiers.

De belemmerende factoren die bij de geselecteerde dossiers zijn geconstateerd kunnen (deels) worden weggenomen door het verder vergroten van de behandelcapaciteit van UHT B&I (dit met inachtneming van het absorptievermogen van de organisatie), specialistische onderdelen van de integrale beoordeling (zoals het maken van de compensatie berekeningen en de beschikkingen) centraal te beleggen en de ouder eerder en intensiever te betrekken bij het behandelproces en het verzamelen van de benodigde informatie.

*Maatregelen die de UHT heeft genomen.*

De UHT heeft inmiddels de behandelcapaciteit vergroot door het aantrekken van behandelaars. Onderdelen van de overzichten met de invorderingen en betalingen worden inmiddels (gedeeltelijk) geautomatiseerd vervaardigd en er is geïnvesteerd in opleidingen van behandelaars.

Tevens heeft UHT in 2023 de werkwijze bij de integrale beoordeling verder aangepast, waarbij meer informatie met ouders wordt gedeeld en op verschillende momenten tijdens de integrale beoordeling afstemming met ouders plaatsvindt.

Door de UHT is een afzonderlijk team ingericht voor ingewikkelde compensatieberekeningen die samenhangen met de integrale beoordeling en het opstellen van de beschikkingen. Bovendien is het aantal brieven aan ouders teruggebracht tot één duidelijke vooraankondiging en één beschikking. Tevens wordt er door de UHT gestandaardiseerd waar mogelijk. Zo is er een format beschikbaar voor onderdelen van de beoordeling en is een voorgeschreven dossierinhoud ontwikkeld.

Op de peildatum 17 november 2023 heeft bijna de helft van de aangemelde ouders uitslag gekregen van de integrale beoordeling (inclusief afmeldingen voor deze beoordeling).

## 5 Wachtijd voor bezwaarbehandeling

Betrokken organisatie	Relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren
UHT	<p>De volgende factoren liggen ten grondslag aan de wachttijd voor de bezwaarbehandeling bij de UHT:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het aantal bezwaarschriften is veel (namelijk rond de 26%) meer dan het verwachte aantal bezwaarschriften (dit als gevolg van een hoger bezwaarpercentage dan verwacht en meer beschikkingen) en een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij de UHT. Ouders kunnen tegen vele elementen van het herstelproces bezwaar maken. In dit verband geldt ook dat het, gezien de schaarste op arbeidsmarkt, moeilijk is om voldoende juridisch gekwalificeerde medewerkers binnen te halen.</li> <li>- Door de UHT moeten afzonderlijke bezwaardossiers (met aanvullende betaal- en verrekenoverzichten) worden gemaakt. In de huidige werkwijze worden voor de bezwaarbehandeling afzonderlijke dossiers gemaakt. De inhoud en indeling wijken af van de hersteldossiers die tijdens de integrale beoordeling gebruikt worden. Bezwaardossiers moeten bovendien worden geanonimiseerd. Er moeten door de UHT meer bezwaardossiers worden opgeleverd dan verwacht. In de situatie dat dat er aanvullende informatie nodig is om het bezwaar te kunnen behandelen neemt de behandeltijd van het bezwaar toe. In dit verband wordt opgemerkt het voornoemde grote aantal bezwaarschriften op dit moment de belemmerende factor is.</li> </ul>

- Onvoldoende inzicht bij de UHT in de omvang van de werkvoorraad en de kenmerken van de bezwaren in de werkvoorraad. De kenmerken van de bezwaren bepalen het bezwaarbehandelingsproces. In dit verband wordt opgemerkt het voornoemde grote aantal bezwaarschriften op dit moment de belemmerende factor is.

### Wegnemen van belemmerende factoren

De aanvullend geselecteerde dossiers bevatten geen afgehandelde bezwaren. De werkvoorraad op 17 november 2023 is 6.592 dossiers (op 30 april 2021 was dit 261 dossiers).

De belemmerende factoren die bij de geselecteerde dossiers zijn geconstateerd kunnen (deels) worden weggenomen door het vergroten van de capaciteit voor bezwaarbehandeling bij de BAC en de UHT en door het verder vergroten van de behandelcapaciteit van UHT B&I (dit met inachtneming van het absorptievermogen van de organisaties). Tevens dient er inzicht te komen in de omvang en de samenstelling van de werkvoorraad.

Het sneller opleveren van complete bezwaardossiers aan de BAC vermindert de wachttijd voor bezwaarbehandeling. In relatie hiermee wordt opgemerkt dat de BAC over ongeveer 350 complete dossiers beschikt om op basis van haar capaciteit ongeveer 2,5 maanden vooruit te plannen. Een intensievere samenwerking en afstemming met de ouder, bijvoorbeeld bij de behandeling van de zienswijze van de ouder inzake het voorlopige besluit integrale beoordeling, kan leiden tot een vermindering van het aantal bezwaarschriften.

#### *Maatregelen die de UHT heeft genomen.*

Aan voornoemde intensievere samenwerking is recent invulling gegeven. De UHT heeft bovendien een ouderdossier ontwikkeld. Dit dossier bevat alle stukken die nodig zijn voor alle fasen (integrale beoordeling, bezwaarbehandeling en beoordelen werkelijke schade) en bevat extra informatie om beter te voldoen aan de informatiebehoefte van ouders en advocaten.

De behandelcapaciteit bij de UHT is inmiddels vergroot door het aantrekken van (junior) juristen en het verbeteren van de opleiding zodat nieuwe juristen sneller inzetbaar zijn. Vanaf 17 oktober 2023 wordt door de UHT gewerkt op basis van prioritering en is er een dashboard gebouwd, waarin prioritering en behandelstappen worden weergegeven, zodat de UHT een overzicht heeft van de werkvoorraad waardoor een bij een bezwaar passend behandeltraject kan gekozen. Er wordt door de UHT gestandaardiseerd waar mogelijk. Zo is er een format beschikbaar voor een beslissing op bezwaar.

## 6 Behandeltijd bezwaar

Betrokken organisatie	Relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren
BAC en UHT	De volgende factoren hebben een snellere afhandeling van de adviesaanvragen bij de BAC en de UHT belemmerd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het aantal bezwaarschriften is een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij de BAC en de UHT.</li> </ul>

### Wegnemen van belemmerende factoren

De aanvullend geselecteerde dossiers bevatten geen afgehandelde bezwaren.



De belemmerende factoren die bij de geselecteerde dossiers zijn geconstateerd kunnen (deels) worden weggenomen door het vergroten van de capaciteit voor bezwaarbehandeling bij de BAC en de UHT (dit met inachtneming van het absorptievermogen van de organisaties) en de BAC alleen bij bezwaren waar dat echt nodig is om advies te vragen, onder de voorwaarde dat de rechtsbescherming is geborgd. Dit is inmiddels gewijzigd. Zie in dit verband de maatregelen hieronder die de UHT en de BAC hebben genomen.

*Maatregelen die de UHT de BAC hebben genomen.*

Op 26 oktober 2023 is de nieuwe instellingsregeling in werking getreden. Hiermee worden de uitzonderingsgevallen waarin de BAC niet meer wordt gevraagd om een advies uitgebreid. Als het bezwaar kennelijk ongegrond of kennelijk niet ontvankelijk is en wanneer het evident in lijn is met eerdere adviezen van de BAC gaat het bezwaar niet meer naar de BAC. Bezwaren op de Eerste Toets gaan helemaal niet meer langs de BAC.

Vanaf 26 oktober 2023 wordt de ontvankelijkheidstoets, die werd gedaan door de BAC, gedaan door UHT. Hierdoor worden termijnen bewaakt, wordt actief gerappelleerd en niet-ontvankelijk verklaard als het bezwaar niet aan de eisen voldoet. Dit maakt een groot verschil in de pro-forma bezwaarschriften. Op het moment dat er geen bezwaargronden worden aangeleverd en de termijn verstrijkt, zullen deze bezwaren niet-ontvankelijk worden verklaard. Op dit moment bestaat de werkvoorraad in belangrijke mate uit pro-forma bezwaarschriften.

## 7 Wachtijd beoordeling werkelijke schade

Betrokken organisatie	Relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren
Ouder, CWS en UHT	<p>De volgende factoren liggen ten grondslag aan de wachttijd voor beoordeling werkelijke schade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het aantal verzoeken van de ouder om beoordeling van de werkelijke schade is een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij de UHT en de CWS.</li> <li>- In de huidige werkwijze worden voor de CWS afzonderlijke dossiers gemaakt. De inhoud en indeling wijken af van de hersteldossiers die tijdens de integrale beoordeling gebruikt worden.</li> <li>- Het aantal (aanvullende) betaal- en verrekenoverzichten van ouders over meerdere jaren dat voor de beoordeling van de werkelijke schade aan UHT B&amp;I wordt gevraagd is enkele honderden meer dan het aantal verwachte overzichten en een veelvoud van de beschikbare behandelcapaciteit bij UHT B&amp;I.</li> <li>- Ouders hebben de informatie van vele jaren geleden niet meer beschikbaar en/of ouders ervaren het beantwoorden van de vragen van de CWS als een emotionele belasting. Het opstellen van het verzoekschrift voor het beoordelen van de werkelijke schade wordt door de ouder als complex ervaren.</li> <li>- De behandel tijden zijn langer dan verwacht (zie onderdeel 8).</li> </ul>

### Wegnemen van belemmerende factoren

De wachttijd voor de beoordeling van de werkelijke schade bedraagt voor de aanvullend geselecteerde 5 dossiers waarvan de beoordeling van de werkelijke schade in 2023 is afgerond gemiddeld 122 dagen (bij de eerder geselecteerde 25 dossiers was dit 316 dagen). De aanvullend geselecteerde dossiers zijn voor een belangrijk deel uit dezelfde aanmeldperiode als de eerder geselecteerde 50 dossiers. De werkvoorraad op 17 november 2023 is 1.792 dossiers (op 1 mei 2021 was dit 132

dossiers). Daarnaast is er op 17 november 2023 een werkvoorraad van ruim 700 dossiers waarvoor de UHT de gegevens aan de CWS heeft geleverd.

De belemmerende factoren die bij de geselecteerde dossiers zijn geconstateerd kunnen (deels) worden weggenomen door de CWS de mogelijkheid te geven gebruik te maken van de dossiers van de UHT en de ouder eerder en intensiever te betrekken bij het behandelproces en het verzamelen van de benodigde informatie. Tevens kunnen belemmerende factoren (deels) worden weggenomen door het vergroten van de behandelcapaciteit bij de UHT en de CWS. Dit met inachtneming van het absorptievermogen van de organisatie. In dit verband geldt dat het, gezien de schaarste op arbeidsmarkt, moeilijk is om voldoende juridisch gekwalificeerde medewerkers binnen te halen.

*Maatregelen die de CWS en de UHT hebben genomen.*

De CWS evalueert doorlopend zijn behandelproces met als doel een betere communicatie met gedupeerden en om de snelheid van het behandelproces te vergroten. Input voor het evalueren wordt onder meer gevormd door de aanbevelingen van het Ouderpanel.

## 8 Behandeltijd beoordeling werkelijke schade

Betrokken organisatie	Relevante factoren die een snellere afhandeling belemmeren
CWS en UHT	<p>De volgende factoren hebben een snellere afhandeling (van een individuele beoordeling van de werkelijke schade) belemmerd:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Het beoordelen van de werkelijke schade is maatwerk.</li><li>- Voor het beoordelen van de werkelijke schade is soms beperkt informatie beschikbaar. Voor het verkrijgen en beoordelen van sommige informatie is specialistische (medische) kennis nodig.</li><li>- De wettelijk voorgeschreven vergewisplicht (beoordelen van het advies om tot een beschikking te komen) vraagt voor de geselecteerde dossiers gemiddeld 60 dagen. Bij de vergewisplicht worden door de CWS en de UHT vragen en antwoorden uitgewisseld.</li></ul>

### Wegnemen van belemmerende factoren

De behandeltijd van de beoordeling van de werkelijke schade bedraagt voor de aanvullend geselecteerde 5 dossiers uit 2023 gemiddeld 300 dagen (bij de eerder geselecteerde dossiers was dit 156 dagen). De aanvullend geselecteerde dossiers zijn voor een belangrijk deel uit dezelfde aanmeldperiode als de eerder geselecteerde 50 dossiers.

De belemmerende factoren die bij de geselecteerde dossiers zijn geconstateerd kunnen (deels) worden weggenomen door de vergewisfase te verkorten en de ouder eerder en intensiever te betrekken bij het behandelproces en het verzamelen van de benodigde informatie. Uit een recent door de UHT uitgevoerde meting blijkt dat de gemiddelde vergewisfase in het vierde kwartaal 2023 13 dagen duurt.

*Maatregelen die de CWS en de UHT hebben genomen.*

De CWS evalueert doorlopend zijn behandelproces met als doel een betere communicatie met gedupeerden en om de snelheid van het behandelproces te vergroten. Input voor het evalueren wordt onder meer gevormd door de aanbevelingen van het Ouderpanel.

De UHT geeft aan dat de vergewisfase inmiddels is teruggebracht tot 13 dagen.

## Nieuw ingevoerde maatregelen in het herstelproces

De partijen in het herstelproces hebben regelmatig hun onderdeel van het herstelproces geëvalueerd met als doel wachttijden en behandel tijden te verkorten en de aard en omvang van de (aanvullend benodigde) behandelcapaciteit af te stemmen op de aangepaste behandelprocessen en werkvoorraden. Naar aanleiding van deze evaluaties zijn door partijen in het herstelproces maatregelen ingevoerd om de processen sneller uit te voeren. Dit betreft bijvoorbeeld het opschalen van personele capaciteit, het centraal beleggen van specialistische onderdelen (zoals het maken van de compensatie berekeningen en de beschikkingen) van het herstelproces en het intensiever betrekken van ouders bij onderdelen van het herstelproces.

De partijen in het herstelproces onderzoeken overigens op dit moment ook verdergaande maatregelen, waarbij het bestaande herstelproces deels losgelaten wordt.

## (Verwachte) ontwikkeling werkvoorraden

De effecten van de getroffen maatregelen zijn vanuit individuele dossiers nog niet goed vast te stellen, omdat nog vrijwel geen dossiers alle aangepaste onderdelen van het herstelproces hebben doorlopen. Uit de beoordeling van de aanvullend geselecteerde 5 recent afgeronde dossiers blijkt dat die voor een belangrijk deel uit dezelfde aanmeldperiode komen en dat het lastig is om op basis daarvan een beeld te krijgen van de effecten van getroffen maatregelen op de gemiddelde wacht- en behandel tijden.

Uit openbare dashboards blijkt dat het aantal afgehandelde dossiers voor alle onderdelen van het herstelproces op jaarbasis is toegenomen en dat bij de eerste toets en de integrale beoordeling de behandel tijden zijn verkort. Voor een groot deel van de hoge instroom van aanmeldingen is inmiddels de eerste toets uitgevoerd. Op 17 november 2023 zijn ongeveer 32.500 integrale beoordelingen van ongeveer 66.700 aanmeldingen tot een beschikking gebracht. Dit betekent dat voor ongeveer 34.000 aanmeldingen de integrale beoordeling op 17 november 2023 nog moet worden afgerond (werkvoorraad). Door de hoge instroom van aanmeldingen in de afgelopen jaren is de werkvoorraad voor de integrale beoordeling ongeveer gelijk gebleven en neemt deze voor de bezwaarbehandeling (circa 6.600 dossiers) en de beoordeling werkelijke schade (circa 2.500 dossiers) vooralsnog alleen maar toe in plaats van af. De UHT is op dit moment nog bezig om voor de piek aan aanmeldingen uit 2021 de integrale beoordelingen te doen.

De planning van de UHT is om de resterende werkvoorraad voor de eerste toets medio 2024 nagenoeg geheel weggewerkt te hebben voor zover de ouders zijn bereikt en er geen sprake is van een uitzondering waar afronding mogelijk iets langer doorloopt (bijvoorbeeld nabestaanden van overleden aanvragers). Voor de integrale beoordeling (inclusief afmeldingen voor de integrale beoordeling) is de planning van de UHT om ongeveer 57.000 aanmeldingen gedaan te hebben in het eerste kwartaal van 2025. Uitgaande van in totaal ongeveer 68.000 verwachte aanmeldingen eind 2023 is de planning van de UHT om voor de resterende 11.000 aanmeldingen de integrale beoordeling (inclusief afmeldingen voor de integrale beoordeling) eind 2025 gedaan te hebben.

De afhandeling van de ingediende en nog te verwachten bezwaren tegen de eerste toets en de integrale beoordeling zal volgens de huidige planning doorlopen tot eind 2026. De UHT geeft aan dat deze laatste planning op dit moment onder druk staat omdat het aantal bezwaarschriften meer is dan het verwachte aantal bezwaarschriften en een veelvoud is van de beschikbare behandelcapaciteit. De

afhandeling van de ingediende en nog te verwachten beoordelingen van de werkelijk schade zal volgens de huidige planning van de CWS doorlopen tot begin 2028. Voorwaarden om deze plannings te realiseren zijn dat de omvang van de doelgroep constant blijft en de opschaling van behandelcapaciteit bij partijen in het herstelproces verder volgens schema loopt, rekening houdend met het absorptievermogen van partijen.

#### Verder versnellen

Uit dit onderzoek zijn geen aanvullende (ten opzichte wat in gang is gezet en op dit moment loopt), impactvolle versnellingsmogelijkheden binnen het huidige herstelproces - dat ingericht is naar bestaande complexe regelingen en met uitgebreide zorgvuldigheidsvereisten - naar voren gekomen.

Het is op dit moment, mede vanwege krapte op de arbeidsmarkt, moeilijk om behandelaars aan te trekken en te behouden. Aanscherping van de naleving van regelgeving rond schijnzelfstandigheid zet dit nog verder onder druk. Tegelijkertijd is vergroting en behoud van bestaande behandelcapaciteit nodig om bijvoorbeeld de werkvoorraden van bezwaren en betaal- en verrekenoverzichten van ouders over meerdere jaren weg te werken. Binnen het huidige herstelproces is de omvang van de beschikbare behandelcapaciteit momenteel de belangrijkste beïnvloedbare factor voor de doorlooptijden. Het faciliteren van het werven en behouden van behandelcapaciteit is daarom een belangrijk aandachtspunt.

## 5 Verantwoording onderzoek

### 5.1 Werkzaamheden en afbakening

De deelvragen 1 en 2 zijn beantwoord op basis van de doorlooptijden van de geselecteerde dossiers van zwaar getroffen en door de kinderopvangtoeslagaffaire en vervolgens aan de hand van documentstudie gericht op het bepalen van de relevante factoren die een snellere afhandeling van de geselecteerde dossiers belemmeren.

Er bestaat geen scherpe en gedeelde definitie van het begrip 'zwaar getroffen'. Voor de selectie van dossiers voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van twee groepen die in overleg met de commissie Financiën van de Tweede Kamer en de opdrachtgever zijn bepaald. Voor iedere groep zijn door ons willekeurig 25 dossiers geselecteerd en beoordeeld. Wij beogen hiermee niet volledig te zijn, maar denken zo wel een aantal – vanuit verschillende perspectieven – zwaar getroffen te hebben geselecteerd en onderzocht. De volgende twee groepen zijn onderzocht:

1. De 10 % ouders met de langste doorlooptijd (in ieder geval langer dan 2,5 jaar).
2. De ouders met een volgens hen hogere schade dan vergoed op basis van de Catshuisregeling en de integrale beoordeling en zich hiervoor hebben gemeld bij de CWS.

Op basis van analyse van de onderkende oorzaken (belemmerende factoren) bij deelvraag 2 en de mogelijke oplossingen van oorzaken die de organisaties die uitvoering geven aan het herstel, op basis van eerder onderzoek, hebben bepaald is deelvraag 3 beantwoord.

Om informatie te verkrijgen over het effect van reeds geïmplementeerde oplossingen is per onderdeel van het herstelproces de werkvoorraad per 30 april 2021 vergeleken met de werkvoorraad per 17 november 2023. Tevens zijn van 5 willekeurig geselecteerde dossiers die recent zijn afgehandeld door de UHT en de CWS de gemiddelde doorlooptijden per onderdeel van het herstelproces berekend en vergeleken met de gemiddelde doorlooptijden van voornoemde 50 dossiers.

### 5.2 Gehanteerde Standaard

Deze opdracht is uitgevoerd in overeenstemming met de Internationale Standaarden voor de Beroepsuitoefening van Internal Auditing. Dit onderzoek verschaft geen zekerheid in de vorm van een oordeel of conclusie, omdat het een onderzoeksopdracht betreft en geen controle-, beoordelings- of andere assurance-opdracht. Als hier wel sprake van was geweest, dan zouden we wellicht andere zaken hebben geconstateerd en gerapporteerd.

De opdracht is uitgevoerd conform de algemene uitgangspunten voor de uitoefening van de interne auditfunctie bij de rijksdienst. Daarbij hoort ook een stelsel van kwaliteitsborging. Een onderdeel daarvan is dat er een onafhankelijke kwaliteitstoetsing heeft plaatsgevonden op deze onderzoeksopdracht.

### 5.3 Verspreiding rapport

De opdrachtgever, drs. C.H.L.M. van de Louw, is eigenaar van dit rapport. Dit rapport is primair bestemd voor de opdrachtgever met wie wij deze opdracht zijn overeengekomen. Hoewel het rapport de context van het onderzoek zo goed mogelijk probeert te beschrijven, is het mogelijk dat iemand die de context niet (volledig) kent, de uitkomsten anders interpreteert dan bedoeld.

De ADR is de interne auditdienst van het Rijk. Dit rapport is primair bestemd voor de opdrachtgever met wie wij deze opdracht zijn overeengekomen. Voor openbaarmaking door het opdrachtgevende ministerie van door de ADR aan dit ministerie uitgebrachte rapporten gelden de voorschriften uit de Wet open overheid. De minister van Financiën stuurt elk halfjaar een overzicht van door de ADR uitgebrachte rapporten naar de Tweede Kamer.

## 6 Ondertekening

Den Haag, 29 januari 2024

Auditmanager  
Auditdienst Rijk

## Bijlage: details doorlooptijden per onderzocht dossier



# Details doorlooptijden per onderzocht dossier



Betrokken organisatie	UHT	UHT	UHT	UHT	UHT	UHT	UHT	UHT	UHT	UHT	BAC	BAC	BAC	UHT	CWS	CWS	UHT	CWS	Ouder	CWS	CWS	UHT	UHT	
Onderdeel herstelproces	Wachttijd voor de eerste toets	Behandeltijd eerste toets	Behandeltijd eerste toets	Wachttijd voor de integrale beoordeling	Behandeltijd integrale beoordeling	Behandeltijd integrale beoordeling	Behandeltijd integrale beoordeling	Behandeltijd integrale beoordeling	Wachttijd voor bezwaar-behandeling	Wachttijd voor bezwaar-behandeling	Behandeltijd bezwaar	Behandeltijd bezwaar	Behandeltijd bezwaar	Behandeltijd bezwaar	Wachttijd beoordeling werkelijke schade	Wachttijd beoordeling werkelijke schade	Wachttijd beoordeling werkelijke schade	Wachttijd beoordeling werkelijke schade	Wachttijd beoordeling werkelijke schade	Behandeltijd beoordeling werkelijke schade	Behandeltijd beoordeling werkelijke schade	Behandeltijd beoordeling werkelijke schade	Behandeltijd beoordeling werkelijke schade	
Ijkmomenten per onderdeel van het herstelproces	Aanmelding door ouder: Start wacht-tijd voor de eerste toets	Ontvangst-bevestiging aan ouder: Start behandeling eerste toets	Beschikking eerste toets: Afronding eerste toets en start wachttijd voor de integrale beoordeling	Uitbetaling voor de 30K: Afronding eerste toets en start wachttijd voor de integrale beoordeling	Toewijzing PZB: Start behandeling integrale beoordeling	Vooraan-kondiging Compensatie	Beschikking integrale beoordeling: Afronding integrale beoordeling	Uitbetaling n.a.v. integrale beoordeling: Afronding integrale beoordeling	Ontvangst bezwaar-schrift van ouder: Start wacht-tijd voor bezwaar-behandeling	Ontvangst-bevestiging UHT aan ouder	Advies-aanvraag UHT aan BAC: Start bezwaar-behandeling	Hoorzitting	Advies BAC aan UHT	Beslissing op Bezwaar: Afronding Bezwaar-behandeling	Ontvangst verzoek ouder: Start wachttijd beoordeling werkelijke schade	Opvragen dossier ouder door CWS bij de UHT	Ontvangst dossier ouder door CWS van de UHT	Opvragen documentatie bij ouders	Ontvangst documentatie van ouders	In behande-ling geven: Start beoordeling werkelijke schade	Advies CWS aan de UHT inzake werkelijke schade	Beschikking inzake werkelijke schade: Afronding beoordeling werkelijke schade	Uitbetaling: Afronding beoordeling werkelijke schade	
Dossiernummer																								
1	03-06-2019	12-06-2019	26-03-2020	23-12-2019	02-11-2020	17-12-2019	20-12-2019	17-12-2019	08-09-2022	26-09-2022					05-10-2023	29-12-2020			08-07-2021	30-07-2021	02-07-2021	20-04-2022	01-08-2022	22-07-2022
2	09-05-2019	12-06-2019	02-02-2021	28-01-2021	09-11-2020	17-12-2019	26-03-2020	20-12-2019																
3	25-06-2020	06-07-2020	07-04-2021																					
4	05-02-2021	24-02-2021	17-04-2021		07-10-2022		16-08-2023																	
5	21-01-2021	29-01-2021	26-04-2021																					
6	19-12-2019	09-01-2020	07-04-2021																					
7	23-12-2020	15-01-2021	24-02-2021	17-02-2021																				
8	08-02-2021	02-03-2021	26-05-2021	12-05-2021	26-09-2022	03-01-2023	21-02-2023	09-01-2023	10-09-2021				27-07-2022	08-08-2022										
9	03-07-2020	30-05-2020	26-04-2021		02-05-2022	27-09-2022	08-12-2022	04-10-2022																
10	04-01-2021	26-01-2021	24-02-2021	17-02-2021	04-04-2022	12-12-2022	18-07-2023																	
11	04-01-2021	25-01-2021	23-02-2021	17-02-2021	13-12-2022	24-04-2023	11-09-2023	14-03-2023																
12	11-06-2020	03-12-2020	01-03-2021	25-02-2021	08-12-2021	04-04-2022	22-03-2022																	
13	08-02-2021	18-02-2021	01-04-2021	24-04-2021	29-07-2021	02-02-2022	13-07-2022																	
14	09-12-2020	17-12-2020	07-04-2021																					
15	24-12-2020	19-01-2021	23-02-2021	17-12-2021																				
16	28-01-2021	08-02-2021	30-04-2021	22-04-2021	02-02-2023	15-08-2023	09-10-2023	15-08-2023																
17	12-01-2021	29-01-2021	20-06-2022		09-02-2023	07-07-2023	12-09-2023	04-07-2023	22-07-2022	05-08-2022														
18	29-12-2020	22-01-2021	01-03-2021	25-02-2021																				
19	06-01-2021	27-01-2021	03-06-2021	25-05-2021	16-01-2023	20-04-2023	28-09-2023																	
20	08-01-2021	27-01-2021	26-05-2021	12-05-2021																				
21	15-02-2021	08-03-2021	26-05-2021	12-05-2021																				
22	19-01-2021	02-02-2021	23-06-2021	10-06-2021	04-11-2022	26-04-2023	15-08-2023	07-02-2023																
23	01-02-2022	04-02-2022	18-05-2022																					
24	21-01-2021	29-01-2021	03-06-2021	25-05-2021																				
25	02-02-2021	11-02-2021	26-05-2021	12-05-2021	26-01-2023	23-05-2023	24-10-2023	16-05-2023																
26	09-07-2020	17-07-2020	03-06-2021	25-05-2021	04-01-2022	03-08-2022	09-12-2022	26-07-2022	01-01-2023	09-01-2023						26-05-2023	26-05-2023							
27	03-02-2021	15-02-2021	23-06-2022													25-01-2021						14-04-2021		
28	25-06-2020	06-07-2020	26-04-2021		17-02-2021	16-06-2021	12-08-2021	09-06-2021	23-09-2021	10-11-2021	18-10-2023					21-01-2021	02-11-2021						25-11-2021	
29	22-12-2020	11-01-2021	28-05-2021	12-05-2021	09-06-2022	27-09-2022	12-12-2022	27-09-2022	23-03-2023	31-03-2023						10-07-2023	10-07-2023							
30	03-06-2020	03-06-2020	21-04-2021	12-04-2021	28-04-2021	19-05-2021	21-07-2021	20-05-2021								05-05-2022	19-05-2022	27-07-2022	31-01-2023	18-09-2023				
31	10-02-2020	24-02-2020	21-04-2021	12-04-2021	31-08-2021	24-02-2022	09-05-2022	22-02-2022								15-07-2022	15-07-2022	19-08-2022	24-07-2023	24-08-2023	25-10-2023			
32	04-06-2020	30-03-2021	08-05-2021	04-05-2021	26-10-2021	12-01-2022	16-03-2022									13-01-2022	29-03-2022	13-06-2022	29-03-2022		06-07-2023			
33	29-12-2020	22-01-2021	01-05-2021		14-07-2021	01-09-2021	29-11-2021	01-09-2021	15-02-2023	28-06-2022						04-10-2022	06-10-2022	07-11-2022	22-09-2023					
34	28-05-2020	29-05-2020	15-02-2021	17-02-2021	23-02-2021	18-03-2021	29-03-2021		02-04-2021	08-06-2021	28-10-2022	01-09-2023	22-09-2023	09-11-2023	22-02-2022	11-05-2022	20-06-2022	19-05-2022	13-06-2022	19-01-2023	30-05-2023	28-06-2023		
35	04-12-2019	09-01-2020	30-04-2021		16-06-2021		26-04-2022	27-01-2022								27-01-2023	27-01-2023							
36	20-01-2021	03-02-2021	28-05-2021	04-05-2021	26-10-2022		12-01-2023	23-02-2023	22-02-2023	08-03-2023						22-03-2023	22-03-2023							
37	04-02-2021	04-02-2021	29-04-2021		07-09-2021	02-03-2022	21-07-2022	22-02-2022	21-05-2021	25-06-2021						29-03-2023	30-03-2023							
38	23-12-2020	14-01-2021	30-04-2021	22-04-2021	23-03-2022	07-12-2022	24-01-2023									23-03-2023	27-03-2023							
39	29-05-2020	29-05-2020			18-08-2020	03-02-2021	28-04-2021	09-02-2021								21-05-2021			02-11-2021	24-09-2021	29-11-2021	02-02-2022	01-02-2022	
40	09-02-2021	18-02-2021	08-05-2021	04-05-2021	09-12-2022		01-03-2023									30-05-2021								
41	14-09-2020	13-10-2020	30-04-2021		17-05-2022	25-10-2022	26-07-2023	10-10-2022	18-08-2023	30-08-2023						23-09-2021								
42	11-01-2021	28-01-2021	17-07-2021	08-07-2021	13-06-2022		10-08-2022		14-08-2022	22-08-2022						14-12-2022	13-12-2022	12-04-2023						
43	29-12-2020	21-01-2021	08-05-2021	04-05-2021	25-08-2022	24-10-2022	15-11-2022	25-10-2022	29-09-2023	05-01-2023	30-11-2023					27-01-2023	31-01-2023							
44	30-12-2020	21-01-2021	05-03-2021	26-02-2021	23-08-2022		01-12-2022	15-11-2022	05-09-2023	17-01-2023						26-02-2023	27-02-2023	16-05-2023						
45	16-02-2021	25-02-2021	08-05-2021	10-05-2021	30-08-2022	22-11-2022	22-11-2022		17-01-2023	24-01-2023						28-10-2021								
46	14-04-2020	20-04-2020	03-06-2021	25-05-2021	13-09-2021	24-03-2022	07-07-2022	22-03-2022	03-07-2022	11-07-2022	29-06-2023	10-11-2023			21-10-2022	24-10-2022	03-02-2023							
47	14-04-2021	26-04-2021	03-06-2021	25-05-2021	15-06-2021	23-08-2021	17-11-2021		13-12-2021	31-01-2022	18-07-2023				17-10-2023	18-01-2023	19-01-2023	26-09-2023						
48	18-12-2019	16-01-2020			25-09-2020	05-01-2021	29-03-2021	05-01-2021								28-03-2021				03-09-2021	22-11-2021	03-01-2022	28-12-2021	
49	20-04-2021	29-04-2021	31-03-2022		12-10-2022	11-01-2023	16-03-2023	17-12-2022								22-06-2023	23-06-2023							
50	06-12-2019	09-01-2020			05-06-2020	26-02-2021	08-07-2021	23-07-2021	26-09-2022	24-10-2022						31-01-2022	14-02-2022							

	Onderdeel van het herstel-proces	Toelichting
1	Wachttijd voor de eerste toets	
2	Behandeltijd eerste toets	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij de dossiers 39, 48 en 50 is de eerste fase de integrale beoordeling. Deze dossiers zijn niet meegenomen in berekeningen gerelateerd aan de eerste toets. Deze dossiers kennen daarom ook geen wachttijd voor de eerste toets.</li> </ul>
3	Wachttijd voor de integrale beoordeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij de dossiers 2 en 28 is de wachttijd integrale beoordeling negatief. Voor berekening wachttijd uitgegaan van 0 dagen.</li> </ul> <p>De volgende dossiers zijn niet meegenomen in de berekeningen gerelateerd aan de integrale beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij de dossiers 3, 5, 6, 14, 15, 18, 20, 21 en 24 heeft de ouder afgezien van integrale beoordeling.</li> <li>• Bij dossier 7 kan de ouder niet worden bereikt zodat de integrale beoordeling niet kan aanvangen.</li> <li>• Bij dossier 23 is de ouder in hoger beroep gegaan. De afhandeling van dit beroep wordt afgewacht alvorens de integrale beoordeling te starten.</li> <li>• Bij dossier 27 heeft de ouder de definitieve afwijzing nog niet ontvangen vanwege het ontbreken van de ex partnerregeling tot 15 juli 2023.</li> </ul>
4	Behandeltijd integrale beoordeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij de dossiers 1 en 2 is de behandeltijd integrale beoordeling negatief. Uitkomst integrale beoordeling eerder dan toewijzing PZB. Voor berekening van behandeltijd uitgegaan van 0 dagen.</li> </ul>
5	Wachttijd voor bezwaarbehandeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor de dossiers waarvan de wachttijd voor bezwaarbehandeling nog loopt is een peildatum van 1 november 2023 gebruikt voor de berekening.</li> <li>• Bij de dossiers 33, 43 en 44 heeft de ontvangstbevestiging UHT aan ouder van het bezwaarschrift betrekking op een eerder ontvangen pro forma bezwaarschrift.</li> </ul>
6	Behandeltijd bezwaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor de dossiers waarvan de bezwaarbehandeling nog loopt is een peildatum van 1 november 2023 gebruikt voor de berekening van de behandeltijd.</li> <li>• Voor de dossiers 1 en 8 is de behandeltijd bezwaar niet te berekenen omdat het startmoment van de behandeling niet bekend is.</li> <li>• Dossier 47 is niet afgesloten met een Beslissing op Bezwaar maar door het intrekken van het bezwaar door de ouder.</li> </ul>
7	Wachttijd beoordeling werkelijke schade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor de dossiers waarvan de wachttijd voor beoordeling werkelijke schade nog loopt is een peildatum van 1 november 2023 gebruikt voor de berekening.</li> <li>• Voor dossier 27 zijn niet de vereiste gegevens beschikbaar om de wachttijd en behandeltijd inzake de werkelijke schade te berekenen.</li> <li>• Voor dossier 45 kon de wachttijd niet worden berekend.</li> </ul>
8	Behandeltijd beoordeling werkelijke schade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor dossier 27 zijn niet de vereiste gegevens beschikbaar om de wachttijd en behandeltijd inzake de werkelijke schade te berekenen.</li> </ul>

---

**Auditdienst Rijk**

Postbus 20201

2500 EE Den Haag

(070) 342 77 00