



Inspectie belastingen, toeslagen en
douane

Plan van aanpak

Onderzoek hersteloperaties

Werken aan een
betrouwbare overheid

Inhoud

Inhoud	1
Aanleiding	2
Oriëntatie hersteloperatie KOT	2
FSV en box 3	3
Aanpak	5
Doel	5
Centrale vraagstelling	5
Afbakening	6
Methoden	7
Dataverzameling	7
Selectie deelnemers	8
Onderzoek in context	9
Burgerperspectief	9
Belangrijke momenten	9
Werkwijze	10

Bijlagen

Bijlage 1 - begrippen	11
Bijlage 2 - analysekader	13

Aanleiding

In 2022 hebben we gevolgd hoe in de praktijk het herstel verloopt van de schade die ouders en kinderen hebben geleden door de Toeslagenaffaire.¹ Naast deze hersteloperatie lopen er onder verantwoordelijkheid van het ministerie van Financiën nog meer omvangrijke hersteloperaties, waaronder een rond de fraudesignaleringsvoorziening (hierna: FSV) en rond de vermogensrendementsheffing (hierna: box 3).

Zoals aangekondigd in ons werkprogramma 2023 zetten we ons toezicht op de hersteloperatie kinderopvangtoeslag (hierna: KOT) voort. Dit doen we onder andere in dit verdiepende onderzoek, waarin wij ook de hersteloperaties FSV en box 3 betrekken. De observaties die we hebben opgedaan bij het volgen van de hersteloperatie KOT, vormen de basis voor dit onderzoek. Voor de hersteloperatie KOT zullen wij deze observaties met betrokken partijen verder uitdiepen. Voor de hersteloperaties FSV en box 3 dienen de observaties als startpunt om te onderzoeken hoe betrokkenen aankijken tegen de operaties.

Samen met een aantal betrokken sleutelpartijen verkennen we de verschillende perspectieven op herstel en proberen we lessen te trekken voor huidige en toekomstige hersteloperaties. Door verschillende hersteloperaties in dit onderzoek te betrekken, willen we overkoepelende inzichten opdoen.

Oriëntatie hersteloperatie KOT

Met de hersteloperatie KOT streeft de overheid naar een breed en samenhangend herstel en een werkwijze waarbij de mens centraal staat.² Ouders, media, politiek en uitvoering hebben gemeld dat de hersteloperatie stroef en traag verloopt. De oorzaken hiervan zijn deels bekend. Zo speelt de omvang en complexiteit van de hersteloperatie KOT een rol en komt deze (grotendeels) bovenop de al uitdagende taken van Toeslagen.³ Het algemeen beeld is dat de wijze waarop de overheid vorm en invulling geeft aan de hersteloperatie niet goed aansluit bij de leefwereld van de benadeelden.⁴ Met dit onderzoek beogen wij een beeld te krijgen van de aansluiting tussen de leef- en systeemwereld.

Het algemeen beeld komt overeen met hetgeen in onze oriëntatie op de hersteloperatie KOT naar voren is gebracht. Voor het volgen van het verloop van de hersteloperatie KOT hebben wij vele gesprekken gevoerd met diverse

¹ Deze activiteit vloeit voort uit ons werkprogramma 2022, waarin staat dat we de hersteloperatie volgen.

² Dit volgt uit de Memorie van Toelichting, Wet hersteloperaties toeslagen, Nr. 3 HERDRUK, Kamerstuk 36151

³ 12e Voortgangsrapportage Hersteloperatie Toeslagen - 3e kwartaal 2022 -, pagina 44.

⁴ Zie voor de laatste berichtgeving hierover: Rutte bestrijdt vrees trage afhandeling toeslagenaffaire (nos.nl).

uitvoerende partijen. Dit zijn de partijen die vanuit de overheid het herstelproces van de benadeelde ouders vorm en inhoud geven. Een terugkerend onderwerp in deze gesprekken zijn de ervaren belemmeringen van het overheidssysteem waarbinnen zij moeten werken. Dit hangt samen met hun gevoel onvoldoende te kunnen bijdragen aan integraal en daarmee betekenisvol herstel voor benadeelden. Tijdens deze gesprekken is ook vaak gesproken over de onmacht om deze hersteloperatie naar tevredenheid van de benadeelden uit te voeren. Dit begrip beschrijven wij in bijlage 1.

Leidende principes

Voor de leefwereld van benadeelden heeft de wetgever een aantal leidende principes geformuleerd. Deze principes kunnen onder andere betrekking hebben op uitgangspunten van wetgeving en beleid maar ook op normen, waarden en behoeften van de betrokkenen. Zo zijn in de Memorie van Toelichting op de Wet hersteloperatie toeslagen, verschillende leidende principes opgenomen, die belangrijk zijn in de leefwereld van benadeelden. Het gaat dan om bijvoorbeeld een persoonlijke benadering met keuzevrijheid en regie voor gedupeerden, consistentie en gelijke behandeling, ruimhartigheid en zorgvuldigheid.⁵ Hoewel de essentie van deze principes daarmee wordt onderschreven door de overheid, lijken deze principes in de praktijk anders te worden ingevuld. In de systeemwereld waarbinnen de overheid werkt, heeft de overheid de regie en voert rechtmatige bedrijfsvoering de boventoon. Dit roept de vraag op of de overheid een rol waarin niet de eigen processen maar de ouders centraal staan, goed kan vervullen.⁶

De oriëntatie op de hersteloperatie KOT heeft een eerste beeld opgeleverd van de leidende principes die de meeste conflicten tussen de leef- en systeemwereld opleveren bij het herstel van de schade van benadeelden. Deze principes zijn nader uitgewerkt in bijlage 1. Het gaat om menselijke maat, (rechts)gelijkheid, gelijkwaardigheid, rechtmatigheid, ruimhartigheid en integraal herstel. Deze principes zijn het startpunt voor dit onderzoek. Tijdens dit onderzoek kunnen deze principes op grond van onze bevindingen aangevuld, anders ingevuld of gewijzigd worden.

FSV en box 3

Iedere hersteloperatie heeft zijn eigen kenmerken. Ook de hersteloperatie FSV heeft de overheid ingericht op basis van bepaalde leidende principes. Deze zijn participatie, begrijpelijkheid, voortvarendheid, onafhankelijkheid, openbaarheid en erkenning.⁷ De reikwijdte en inhoud van het rechtsherstel box 3 zijn uitgewerkt in een besluit. Rechtsherstel vindt hier plaats door middel van


⁵ Memorie van Toelichting, Wet hersteloperatie toeslagen, pagina 4.

⁶ Memorie van Toelichting, Wet hersteloperatie toeslagen, pagina 9.

⁷ Brief van 24 juni 2022 van de Staatssecretaris van Financiën (Kamerstuk 31 066, nr. 1065) pagina 4.

financiële tegemoetkomingen. Leidende principes zijn in dit besluit niet expliciet benoemd.⁸ Voor box 3 maken wij daarom de onderliggende veronderstellingen en beginselen die een rol spelen bij het vormgeven en uitvoeren van de hersteloperatie box 3, inzichtelijk.

In het voorgestelde onderzoek richten we ons op het verschil tussen wat de leefwereld verlangt en wat de systeemwereld biedt. Door drie hersteloperaties op dit vlak met elkaar te vergelijken, beogen wij lessen te trekken voor huidige en toekomstige hersteloperaties van het ministerie van Financiën.

 8 Besluit rechtsherstel box 3 Belastingdienst/Corporate Dienst Vaktechniek, Besluit van 28 juni 2022, nr. 2022-176296 van de Staatssecretaris van Financiën. Codificatie van deze regeling vindt plaats via de Wet rechtsherstel box 3.

Aanpak

In het vorige hoofdstuk gaven we een toelichting op onze perceptie dat de systeemwereld van de overheid en de leefwereld van burgers niet altijd goed op elkaar aansluiten. Daarom gaan wij de verschillende perspectieven van de betrokken partijen ophalen voor dit onderzoek. Allereerst brengen wij in kaart hoe de hersteloperaties worden uitgevoerd. Vervolgens is het van belang om op te halen wat voor benadeelden belangrijk is bij het herstellen van de geleden schade. Een aantal leidende principes is hierboven al genoemd. Tijdens ons onderzoek zullen wij deze uitdiepen, aanvullen en plaatsen in de context van de verschillende hersteloperaties.

Tot slot willen we met beleidsmakers van het ministerie van Financiën, medewerkers in de uitvoering en betrokken Kamerleden reflecteren op onze bevindingen om te komen tot lessen voor huidige en toekomstige hersteloperaties.

Doel

Het doel van dit onderzoek is om na te gaan of in de uitvoering van de hersteloperaties de belangrijkste principes voor de leefwereld van benadeelden standhouden. Wanneer dit niet het geval is, willen wij nagaan welke rol de systeemwereld hierin speelt en wat de onderliggende oorzaken zijn.

Vervolgens gaan wij met betrokken partijen het gesprek hierover aan. Wij willen daarmee bewustwording creëren van de gevolgen van een andere invulling van de leefwereldprincipes. Tot slot willen wij samen met de betrokken partijen nadenken over mogelijke oplossingen die rechtdoen aan integraal schadeherstel. Met deze inzichten kunnen lessen worden getrokken voor huidige en toekomstige hersteloperaties.

Centrale vraagstelling

Het bovenstaande leidt tot de volgende centrale vraagstelling voor ons onderzoek:

Hoe verhoudt de leefwereld van benadeelden zich tot de systeemwereld van het ministerie van Financiën in hersteloperaties?

Per hersteloperatie zullen wij ingaan op de volgende deelvragen:

1. Hoe wordt invulling gegeven aan de leidende principes in de systeemwereld?
2. Hoe wordt invulling gegeven aan de leidende principes in de leefwereld?
3. Hoe sluiten de leidende principes van de systeemwereld en de leefwereld op elkaar aan?
4. Als de leidende principes van de systeemwereld en de leefwereld niet op elkaar aansluiten, wat zijn dan de gevolgen hiervan in de uitvoering?

Afbakening

Onder verantwoordelijkheid van het ministerie van Financiën lopen momenteel meerdere hersteloperaties. Het voorliggende onderzoek beperkt zich tot de volgende hersteloperaties: FSV, box 3 en KOT. Voor deze drie hersteloperaties gekozen omdat zij qua impact en/of omvang groot zijn. Daarnaast willen we in dit onderzoek verschillende hersteloperaties met elkaar vergelijken, omdat we verwachten dat dit interessante inzichten zal opleveren. Daarom kiezen we voor hersteloperaties die spelen bij Toeslagen en bij de Belastingdienst.

Andere hersteloperaties op het gebied van toeslagen en belastingen vallen buiten dit onderzoek. Voor de KOT gaat het hier dan expliciet om de (nog vast te stellen) ex-partner regeling en gedupeerden bij de huurtoeslag, zorgtoeslag en het kindgebonden budget. Daarnaast vallen andere hersteloperaties onder verantwoordelijkheid van het ministerie van Financiën, zoals die rond de invorderingsrente en vervolgingskosten⁹, buiten dit onderzoek. De inspectie zal deze hersteloperaties wel blijven volgen en mogelijk op een andere wijze adresseren.

Bij hersteloperaties zijn meerdere groepen van belanghebbenden te onderscheiden. In dit onderzoek willen we in elk geval vier sleutelpartijen betrekken. Ten eerste betrekken wij benadeelde belastingplichtigen en toeslagengerechtigden op wie de hersteloperaties zich richten. Ten tweede betrekken wij belangrijke partijen, namelijk uitvoeringsdiensten en beleidsafdelingen. Ten slotte betrekken wij Kamerleden vanwege de belangrijke rol die de landelijke politiek speelt in deze hersteloperaties. Belangrijke partijen zoals gemeenten en de rechterlijke macht vallen buiten ons toezicht en worden daarom niet direct bij ons onderzoek betrokken.

⁹ Kamerstuk 31 066, nr. 1100

Methoden

Dit onderzoek richt zich op drie hersteloperaties (KOT, FSV en box 3) en vier sleutelpartijen (benadeelden, medewerkers uitvoeringsdiensten, medewerkers van beleidsafdelingen en politici). Per hersteloperatie zetten we dezelfde onderzoeksmethoden in voor dezelfde betrokken partijen. Voor de hersteloperatie FSV en box 3 voeren we ook vooronderzoeken uit. Een overzicht van de gebruikte onderzoeksmethoden is te vinden in figuur 1. De focus van de dataverzameling is gericht op het per hersteloperatie in kaart brengen van de invulling van de leidende principes.



Figuur 1. Dataverzamelingmethoden per hersteloperatie

Dataverzameling

Voor de hersteloperatie KOT hebben wij onze oriëntatie afgerond. De leidende principes die conflicten opleveren tussen de leef- en systeemwereld zijn het startpunt voor dit vergelijkend onderzoek. Het onderzoek naar de hersteloperatie KOT ronden wij als eerste af. De onderzoeksmethoden voor de verschillende hersteloperaties zijn gelijk.

Focusgroepen met benadeelde ouders en kinderen

Om het perspectief van de benadeelde ouders en kinderen op te halen, willen we leidende principes en conflicten die spelen bij de hersteloperatie KOT aan deze groep benadeelden voorleggen en met hen verrijken. We doen dit in meerdere focusgroepen. Tijdens deze bijeenkomsten hebben we het onder andere over de ervaringen die er zijn met de hersteloperatie en de leidende principes voor deze groep. Per hersteloperatie zullen we samen met de betrokkenen de focusgroepen ontwerpen. Voor de KOT doen we dat in samenwerking met een aantal actieve oudergroeperingen.

Spiegelsessies met medewerkers

We organiseren spiegelsessie met medewerkers om het perspectief van zowel beleid als uitvoering op te halen (zie figuur 1). In deze sessies willen we per operatie onze bevindingen tot dan toe aan hen voorleggen en met hen verrijken. Ook willen we met hen reflecteren op de gevolgen van de invulling of uitwerking van de leidende principes. Deze sessies houden we zowel voor medewerkers van uitvoeringsdiensten als voor medewerkers van beleidsafdelingen (zie bijlage 1).

In gesprek met politici

Omdat de politiek bij alle drie de betrokken hersteloperaties een grote rol heeft gespeeld, willen we graag met betrokken politici (vaste Commissie voor Financiën) reflecteren op wat we hebben bevonden in dit onderzoek. Dat doen wij eerst voor de hersteloperatie KOT en later nogmaals voor FSV en box 3 (zie figuur 1). Hiertoe zullen wij de vaste Kamercommissie van Financiën voorstellen met ons in gesprek te gaan.

Sessies samenwerkend leren

Om vervolgens samen te leren, organiseren we sessies samen met de verschillende partijen (zie rechts in figuur 1). Dit doen wij eerst voor de hersteloperatie KOT en later voor de drie hersteloperaties samen. Tijdens deze sessies willen we op basis van de bevindingen tot dan toe lessen trekken voor huidige en toekomstige hersteloperaties. Om te komen tot inzichten die breder zijn dan een enkele hersteloperatie, stellen we groepen samen vanuit de verschillende hersteloperaties en verschillende betrokken partijen.

Vooronderzoek FSV en box 3

In ons vooronderzoek naar de hersteloperaties voor FSV en box 3 (zie figuur 1) analyseren we de relevante Kamer- en beleidsstukken op leidende principes zoals uitgangspunten van wetgeving en beleid, normen, waarden, keuzes en consequenties. Hiervoor zullen we een documentstudie doen. Daarnaast zullen we gesprekken voeren met relevante partijen. Om te bepalen met welke partijen we willen spreken, maken we eerst een stakeholderanalyse.

Selectie deelnemers

We streven ernaar om per groep betrokkenen per hersteloperatie drie sessies bestaande uit 3 tot 6 participanten te organiseren. De wijze waarop deelnemers geselecteerd worden zal per groep en per hersteloperatie verschillen. Zo werken we voor de hersteloperatie KOT en de groep benadeelde ouders samen met actieve oudergroeperingen. We vragen bij de diensten overzichten op van de benadeelde belastingplichtigen van de FSV en box 3 hersteloperaties. Waar nodig zullen wij ontheffing van de (fiscale) geheimhoudingsplicht vragen. Het is ook mogelijk dat we gebruik maken van ons professionele netwerk, bestaande panels en social media om direct in contact te komen met benadeelden. Voor de selectie van medewerkers maken wij gebruik van informatie vanuit de betrokken uitvoeringsorganisaties en beleidsafdelingen.

Onderzoek in context

Burgerperspectief

In dit onderzoek worden burgers (benadeelde belastingplichtigen en toeslagengerechtigden) actief betrokken in het onderzoek doordat we focusgroepen organiseren om hun perspectief op de hersteloperaties in kaart te brengen. De focusgroepen zelf geven we ook vorm met de betrokkenen. Daarnaast brengen deze burgers hun perspectief in tijdens de sessies waarin we samenwerkend leren.

Belangrijke momenten

Figuur 1 maakt duidelijk dat wij eerst het onderzoek naar de hersteloperatie KOT afronden. Voor de hersteloperatie vinden de focusgroepen, spiegelsessies, de bijeenkomst met politici en de sessies samenwerkend leren plaats voor het zomerreces. Voor de zomervakantie zal ook het vooronderzoek naar de hersteloperaties FSV en box 3 plaatsvinden.

Na de zomervakantie zullen de sessies voor de overige hersteloperaties plaatsvinden. In een afrondende sessie die (naar verwachting) eind 2023 plaatsvindt zullen wij ook de uitkomsten van de veranderversessie KOT meenemen.

Specifieker op de planning ingaand organiseren we voor de hersteloperatie KOT in maart-mei 2023 de spiegelsessies met medewerkers van beleidsafdelingen en uitvoeringsorganisaties. Voor de andere hersteloperaties staan deze gepland voor het najaar van 2023.

De bijeenkomst met de commissie voor Financiën vragen we aan voor een moment in juni 2023, voor het zomerreces. Uiterlijk medio juli 2023 willen we de eerste sessie 'samenwerkend leren' georganiseerd hebben.

Voor het vooronderzoek FSV en box 3 zullen wij in de periode februari - juni documentatie opvragen en gesprekken voeren met betrokken medewerkers van beleidsafdelingen en uitvoeringsorganisaties. Ook zullen we in deze periode lijsten van benadeelden bij FSV en box 3 opvragen.

We streven ernaar de focusgroepen met benadeelden voor de hersteloperatie KOT te laten plaatsvinden in februari/maart 2023. De focusgroepen voor de benadeelden FSV en box 3 staan gepland voor september-oktober 2023.

Werkwijze

Onze werkwijze bij onderzoeken hebben wij vastgelegd in het document 'Werkwijze Inspectie belastingen, toeslagen en douane' en is te vinden op onze website.¹⁰ In dit document wordt toegelicht hoe wij te werk gaan rond het aankondigen en uitvoeren van onderzoek, hoe wij omgaan met het verzamelen van informatie, hoe wij wederhoor toepassen en hoe wij onderzoeksresultaten naar buiten brengen. Dit document bevat tevens een interviewprotocol. Onze onderzoeksresultaten brengen wij conform dit protocol naar buiten. Daarnaast zoeken wij andere manieren om impact te hebben, wat kan leiden tot andere producten dan (alleen) een rapportage. In dit onderzoek verkennen we die mogelijkheden eveneens, wat kan betekenen dat wij ook alternatieve producten naar buiten brengen

¹⁰ [Werkwijze Inspectie belastingen, toeslagen en douane | Regeling | Inspectie belastingen, toeslagen en douane \(inspectiebtd.nl\)](#)

Bijlage 1 - begrippen

Benadeelde belastingplichtigen of toeslagengerechtigden

Hiermee bedoelen we die groep burgers die bekend zijn als 'gedupeerden' van het handelen van de overheid. Voor de KOT gaat het om ouders die zich hebben aangemeld bij de hersteloperatie en als gedupeerde zijn aangemerkt of nog in afwachting zijn van die uitkomst in (één van) de verschillende procedures. Voor FSV gaat het om personen die op de FSV-lijst zijn opgenomen. En voor box 3 gaat het om diegenen die bezwaar hebben gemaakt tegen de vermogensrendementsheffing en daarmee hun financieel/rechtsherstel (deels) ontvangen hebben en diegene die geen bezwaar hebben gemaakt en dus geen herstel hebben gehad.

Uitvoeringsdiensten

Voor de hersteloperatie KOT gaat het hier om de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) van DG Toeslagen. Voor de hersteloperaties FSV en box 3 gaat het om (verschillende afdelingen van) de Belastingdienst.¹¹

Beleidsafdelingen

Voor de hersteloperatie KOT gaat het voornamelijk om programma-DG Herstel en de directie Strategie, Recht en Beleid van DG Toeslagen. Voor de hersteloperatie FSV en de hersteloperatie box 3 gaat het voornamelijk om de beleidsdirectie Directe Belastingen en Toeslagen van DG Fiscale Zaken.

Systemische onmacht

Als we in dit stuk over onmacht spreken bedoelen we systemische onmacht. We kijken niet naar individuele en relationele onmacht, die zich vooral manifesteert bij en tussen individuele betrokkenen. Bij systemische onmacht gaat het om de (maatschappelijke en politieke) context en het systeem waarbinnen de overheid de hersteloperaties uitvoert. Systemische onmacht heeft te maken met de schaalgrootte, abstractie en complexiteit van het systeem en de onderliggende dynamieken en patronen die zich niet eenvoudig laten oplossen. Deze vorm van onmacht ontstaat wanneer we het grote geheel niet overzien, de complexiteit niet aankunnen met onze eigen beïnvloedingsmogelijkheden, de effecten van handelen niet kunnen overzien en niet weten welke oorzaken tot welke gevolgen leiden¹².

De onmacht lijkt vooral voort te komen uit frictie. Frictie tussen hetgeen het systeem van de overheid biedt en hetgeen het systeem zou moeten bieden

¹¹ Over welke afdelingen het hier precies gaat, zal nader uit de oriëntatie blijken.

¹² Onmacht in samenleving en organisatie, Leike van Oss & Jaap van 't Hek, 2020, p. 126.

gezien de verwachtingen die de overheid over het herstel heeft gewekt of die de maatschappij mag koesteren. De (gewekte) verwachtingen zijn bijvoorbeeld de toezeggingen van snel en ruimhartig compenseren van het onrecht dat de benadeelde ouders is aangedaan door toedoen van de overheid¹³.

Systeem

Een systeem, zoals in dit geval het systeem van de overheid, is een samenhangend stelsel van elementen en hun onderlinge relatie die met elkaar een geheel vormen ten opzichte van de omgeving. Het is een geheel dat verschillende delen heeft die met elkaar samenhangen en die met elkaar een specifieke functie vervullen. Een systeem kent een interne ordening: een geheel van samenhangende delen, een geheel van interacties en patronen.¹⁴

¹³ Zoals (o.a.) bij de bekendmaking van de Catshuisregeling Kinderopvangtoeslag in december 2020.

¹⁴ Onmacht in samenleving en organisatie, Leike van Oss & Jaap van 't Hek, 2020, p. 132-133

Bijlage 2 - analysekader

In dit onderzoek vergelijken we de drie hersteloperaties op verschillende punten. Allereerst op de leidende principes die in de oriëntatie hersteloperatie KOT werden gevonden. Het gaat dan in elk geval om: menselijke maat, rechtsgelijkheid, gelijkwaardigheid, rechtmatigheid, ruimhartigheid en integraal herstel. Gedurende ons onderzoek, waarbij wij deze principes ook gaan toespitsen op de hersteloperaties FSV en box 3, kunnen deze waarden op grond van onze bevindingen aangevuld, anders ingevuld of gewijzigd worden. Daarnaast vergelijken we de operaties op de leidende principes die de meeste conflicten tussen de leef- en systeemwereld opleveren bij het herstel van de schade van benadeelden. Hierbij richten wij ons in het bijzonder onderliggende oorzaken die oplossingen in de weg staan. Om oorzaken te kunnen identificeren, maken we onder meer gebruik van het begrip systemische onmacht¹⁵.

Hieronder geven wij ons beeld van de betekenis van de leidende principes die de meeste conflicten opleveren, zoals bleek uit de analyse in onze oriëntatiefase op de hersteloperatie KOT.

Menselijke maat

De Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties verstaat onder menselijke maat het recht doen aan de belangen van burgers bij de totstandkoming en uitvoering van beleid, wet- en regelgeving¹⁶. In de context van de hersteloperatie KOT wordt menselijke maat vaak uitgelegd als de mogelijkheid om de behoeften van ouders centraal te plaatsen, het bieden van een persoonlijke benadering, het onbevangen luisteren naar hun verhaal en het bieden van maatwerk.

(Rechts)gelijkheid

Het gelijkheidsbeginsel geeft aan wetgever, bestuur en rechters de opdracht om bij het stellen van regels of het nemen van beslissingen mensen in gelijke gevallen op een gelijke manier te behandelen. In het kader van de hersteloperatie KOT komt rechtsgelijkheid vooral terug bij de discussie over wat gelijke en ongelijke gevallen zijn en of er voldoende onderscheid wordt gemaakt tussen ernstig gedupeerde ouders en minder zwaar gedupeerde ouders. Dit voelt voor de betrokkenen niet altijd rechtvaardig.

¹⁵ Systemische onmacht gaat over de (maatschappelijke en politieke) context en het systeem waarbinnen de overheid de hersteloperaties uitvoert, zoals beschreven in 'Onmacht in samenleving en organisatie', Leike van Oss & Jaap van 't Hek, 2020

¹⁶ In haar eindrapport 'Klem tussen balie en beleid' van 25 januari 2021.

Gelijkwaardigheid

Zowel ouders als beleidsmakers noemen gelijkwaardigheid als belangrijke waarde. In de Memorie van Toelichting¹⁷ wordt gelijkwaardigheid vormgegeven door de oprichting van het Ouderpanel, dat gevraagd en ongevraagd advies kan geven. De behoefte aan gelijkwaardigheid die de betrokkenen die wij tot nu toe hebben gesproken uit, heeft vooral betrekking op regie over het eigen herstelproces, dat de overheid naast de ouder staat en het gevoel vertrouwd te worden door de overheid.

Rechtmatigheid

Rechtmatigheid betekent dat de overheid zich aan de wetten en regels houdt die zijn afgesproken voor het herstelproces. De overheid moet zich verantwoorden over het naleven hiervan. Voor deze verantwoording worden allerlei controles uitgevoerd. Ook geldt dat de overheid toeziet op het rechtmatig handelen van de externe partijen die een rol spelen in de hersteloperatie.

Ruimhartigheid

Ruimhartigheid komt veelvuldig terug in de Memorie van Toelichting bij de onlangs aangenomen Wet hersteloperatie toeslagen. Uit de verschillende teksten blijkt dat zowel een materiële (ruimhartige forfaitaire regeling) als een procedurele invulling (zoals het ruimhartig beoordelen van feiten en omstandigheden of omgaan met termijnen) wordt nagestreefd. Voor ouders betekent ruimhartigheid ook dat zij vertrouwd worden, snel geholpen worden en niet in detail hoeven te bewijzen dat zij schade hebben geleden.

Integraal herstel

De Memorie van Toelichting spreekt van *“een zo breed en samenhangend mogelijk herstel, onder andere door erkenning van de gemaakte fouten en van het leed, een forfaitaire regeling, compensatie van onterecht terugbetaalde bedragen, vergoeding van materiële en immateriële schade, waar mogelijk een oplossing voor (opeisbare) schulden en brede ondersteuning die gedupeerden moet helpen om de draad van het leven weer op te pakken”*. De mensen die wij spreken, geven aan graag in een keer goed geholpen te worden. En niet verschillende loketten af te moeten gaan om hulp te krijgen. In dat geval moeten zij iedere keer weer hun verhaal doen en aantonen dat zij schade hebben geleden. Inhoudelijk hebben ze het vaak over een combinatie van erkenning, financieel herstel, praktische hulp, afsluiting, het bieden van toekomstperspectief of een nieuwe start, inzicht in wat er is gebeurd en emotioneel herstel. Voor iedere betrokkene verschilt wat er nodig is en hoe het proces tot integraal herstel eruit zou moeten zien.

¹⁷ Memorie van Toelichting, Wet hersteloperaties toeslagen, Nr. 3 HERDRUK, Kamerstuk 36151

Werken aan een
betrouwbare overheid

Inspectie belastingen, toeslagen en douane

16 februari 2023

Rijnstraat 50

2515 XP Den Haag

www.inspectiebtd.nl

contact@inspectiebtd.nl