

## Toets conform artikel 3.1 Comptabiliteitswet 2016 (3.1 CW)




**Oordeel op basis van externe toetsing door:** dr. mr. Hans Bosselaar (Vrije Universiteit Amsterdam) en prof. dr Wilco van Dijk (Universiteit Leiden)

**Rapporteur:** Helma Lodders



**Contactpersoon** bij Dienst Analyse en Onderzoek (Kenniscoördinator): Jeannette Mak (06-15105998; j.mak@tweedekamer.nl)

Verbetertraject Kinderopvangtoeslag (Bijlage 3.1 CW is meegestuurd met de 4<sup>e</sup> voortgangsrapportage Hersteloperatie Kinderopvangtoeslag, Kamerstukken II, vergaderjaar 2020-2021, [31066, nr. 754](#)). Bij deze toets zijn de volgende documenten betrokken:

- Aanbiedingsbrief 4<sup>e</sup> voortgangsrapportage Hersteloperatie Kinderopvangtoeslag, 4 december 2020 ([31066, nr. 754](#))
- 4<sup>e</sup> voortgangsrapportage Hersteloperatie Kinderopvangtoeslag ([bijlage](#) bij 31066, nr. 754)
- Onderbouwing en Evaluatie Verbetertraject Kinderopvangtoeslag, Bijlage 3.1 CW ([bijlage](#) bij 31066, nr. 754)
- Brief Kwaliteit van de Kinderopvang ('voortgangsbrief' in paragraaf 3.3), 18 december 2020 ([31 322, nr. 422](#))

**Legenda** (in te vullen sub 'Oordeel'):  **voldoende**  **verdient aandacht**  **verbeterpunt**

### Indicatieve hulpantwoorden voor het invullen van de 3.1 CW-toets

| Onderdeel                                     | Oordeel                                                                             | 3.1 CW-informatie in het voorstel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Verbetersuggesties o.b.v. wetenschappelijke kennis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 Vindbaarheid van 3.1 CW-informatie</b>   |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Verwerkt in <a href="#">bijlage</a> (Onderbouwing en Evaluatie Verbetertraject Kinderopvangtoeslag 3.1 CW) bij <a href="#">4<sup>e</sup> voortgangsrapportage</a> Hersteloperatie Kinderopvangtoeslag.</li> <li>o Relatie bijlage 3.1 CW - 4e voortgangsrapportage niet evident.</li> <li>o Begeleidende <a href="#">brief</a> refereert aan <a href="#">verbetertraject</a> (ingezet in 2018) en wijst vooruit naar <a href="#">rapportage</a> staatssecretaris SZW hierover (18 december 2020)</li> <li>o Informatie is compleet (in bijlage 3.1 CW, lastig te vinden in onderliggende stukken).</li> </ul> | N.v.t.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>2. Maatschappelijke opgave (bedoeling)</b> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Maatschappelijke opgave expliciet doch beknopt beschreven, namelijk "<i>dienstverlening richting ouders te verbeteren en zodoende het aantal (hoge) terugvorderingen onder ouders terug te dringen</i>". Hiermee beoogt het bij te dragen aan het terugdringen van de schuldenproblematiek (blz. 1, bijlage 3.1 CW).</li> <li>o Tevens wordt genoemd: "<i>rechtszekerheid en toegankelijkheid van de Kinderopvangtoeslag</i>" (blz. 4, bijlage 3.1 CW).</li> <li>o Maatschappelijke opgave niet nader gedefinieerd in 4<sup>e</sup> voortgangsrapportage of 'voortgangsbrief'.</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>o De maatschappelijke opgave kan breder geformuleerd; de concrete opgave worden gericht op de <b>toekenning</b>: <i>het bevorderen van arbeidsparticipatie, toegankelijkheid van kinderopvang en rechtszekerheid, door het juist en tijdig toekennen van kinderopvangtoeslag. Hiertoe dient het proces van aanvraag, verwerking en opvolging van kinderopvangtoeslag te worden verbeterd.</i></li> <li>o Het juist en tijdig toekennen is vooral administratief van aard (bestuurskunde: een 'eenvoudig sturingsvraagstuk'). Dit vereist een optimaal uitvoeringsproces met checks &amp; balances<sup>1</sup>.</li> <li>o De maatschappelijke opgave zou het 'terugwinnen van vertrouwen', moeten bevatten. Het gaat daarbij niet om meer en nieuwe instrumenten, maar om een correcte uitvoering, een snelle en adequate reactie op fouten en een hoge en zichtbare tevredenheid.<sup>2</sup></li> </ul> <p><u>Vraagsuggestie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Kan het verbeterproces worden</li> </ul> |

<sup>1</sup> Zie bijvoorbeeld Bannink, D. & Trommel, W. (2019). Intelligent modes of imperfect governance. *Policy and Society*, 38(2), 198-217

<sup>2</sup> Zie bijv. Bos, K. van den (2011), *Vertrouwen in de overheid: wanneer hebben burgers het, wanneer hebben ze het niet, en wanneer weten ze niet of de overheid te vertrouwen is?* Ministerie van Binnenlandse Zaken

|                                           |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | gericht op a) het juist en tijdig toekennen van kinderopvangtoeslag (niet enkel op 'te veel' toekennen) en b) meer op het administratieve proces i.p.v. op betrokken ouders?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <h3>3. Ingezette beleidsinstrumenten</h3> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Inzet van drie instrumenten:</li> <li>1) Eerder signaleren verschillen tussen de kinderopvangtoeslag-aanvraag en de daadwerkelijke situatie door kinderopvangorganisaties maandelijks gegevens over afgenomen opvang aan de Belastingdienst / Toeslagen te laten leveren en de gegevenslevering van DUO, UWV en het Inlichtingenbureau (IB) van gemeenten over gewerkte uren te inventariseren.</li> <li>2) Begeleiden van ouders met kans op hoge terugvorderingen door op aanvraag persoonlijke begeleider te bieden.</li> <li>3) Verbeteren van de digitale dienstverlening door vergemakkelijken aanvraag- en wijzigingsproces m.b.v. nieuwe app en verbeteren van het burgerportaal. Bewustwordingscampagne is gestart over noodzaak tijdig doorgeven wijzigingen. (blz. 1-3 bijlage 3.1 CW, er wordt verwezen naar eerdere 'voortgangsbrieven').</li> <li>o Verschillende instrumenten zijn inmiddels getest in pilots (blz. 12 en 15, voortgangsbrief)</li> <li>o Keuze voor deze instrumenten is niet verantwoord met beleidstheorie.</li> </ul> | <p><u>Beleidstheorie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Een probleemanalyse ontbreekt. Welk gedeelte van terugvorderingen is veroorzaakt door falen van de Belastingdienst en welk gedeelte door de ouders?</li> <li>o In de onderliggende beleidstheorie ligt de focus op het niet juist vervullen van de informatieplicht i.p.v. op falende uitvoering.</li> <li>o Onderzoek laat zien dat (administratieve) verplichtingen van ouders drempels opwerpen<sup>3</sup> en kunnen leiden tot niet-gebruik. Dat kan de doelstelling (bevorderen arbeidsparticipatie) bedreigen.</li> </ul> <p><u>Keuze voor instrumenten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o De belemmeringen voor het gewenste gedrag van ouders zijn niet inzichtelijk gemaakt. Wat is de motivatie voor de instrumenten?</li> <li>o Niettemin kan de aanpak als <b>plausibel</b> worden beoordeeld. Aangegeven is hoe de doelgroep te bereiken (instrument 3), hoe de capaciteit te vergroten of beter te benutten (instrument 1) en hoe gedrag van betrokkenen te veranderen (instrument 2)<sup>4</sup>.</li> <li>o De aanpak, met name met instrument 2 en 3 lijkt <b>niet realistisch</b>, want afhankelijk van de (feilbare) inbreng van (kwetsbare) gebruikers.<sup>5</sup> Mensen voldoen (vaak onopzettelijk) niet aan administratieve verplichtingen<sup>6</sup>. Het is daarom beter om informatie uit beschikbare bestanden te halen.</li> <li>o Voeg <i>checks &amp; balances</i> toe om te monitoren hoe het verbetertraject volgens de gebruikers uitpakt.<sup>7</sup></li> </ul> <p><u>Aandachtspunten instrumenten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Gegevens: informatie over financiële voorzieningen, rechtspositie en bezwaarprocedures voor ouders ontbreekt.</li> <li>o Begeleiding: Ondersteuning en vroegsignalering is effectief, zo leert onderzoek. Toevoegen van weer een nieuw type begeleider aan het arsenaal van hulpverleners lijkt niet adequaat en kan leiden tot verdringing. Inactiviteit (door bijv. stress) kan een drempel vormen<sup>8</sup>.</li> <li>o Digitale dienstverlening: betrek wetenschappelijke gedragsinzichten bij de app en verbetering van het burgerportaal<sup>9</sup>. Test beide op effectiviteit. Aandachtspunten zijn (digitale) geletterdheid en</li> </ul> |

3 Wildeboer-Schut, J.-M. en Hoff, S. (2007), *Geld op de plank. Niet-gebruik van inkomensvoorzieningen SCP*.

4(Mayne, 2015)



5(Mullainathan & Sharif 2013, Van Dijk 2016, WRR 2017, Jungmann e.a. 2020).

6 (WRR 2017, Jungmann, Lako & de Bruin 2020)

7 Habermas stelt dat de systeemwereld de neiging heeft de leefwereld van mensen te koloniseren. Is er voldoende aandacht voor bijvoorbeeld klachtenregeling, ombudswerk en cliëntenparticipatie?

<sup>8</sup> Van Dijk 2016

<sup>9</sup> Thaler & Sunstein 2008

|                                  |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>aansluiting bij doelgroep. Betrek gebruikers bij de ontwikkeling en monitoring ervan. Combineer informatievoorziening met andere interventies.<sup>10</sup></p> <p><u>Vraagsuggesties:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Is in het verbetertraject aandacht voor (verbetering van) de <i>toekenning</i> van de toeslagen?</li> <li>○ Kan informatievoorziening goed worden georganiseerd met enkel registratie van afgenomen uren (kinderopvangorganisaties) en de tussentijdse wijziging van de inkomenssituatie (Belastingdienst)?</li> <li>○ Is er een financieel en juridisch vangnet voor ouders?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>4 Doeltreffendheid</b></p> | <p></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ SMART-doel aanwezig, nl. terugdringen aantal hoge terugvorderingen kinderopvangtoeslag (&gt;€1.000) met twee derde ten opzichte van 2015 (circa 38.000 hoge terugvorderingen) (bijlage CW 3.1, blz 1). Dit brengt de doelstelling op maximaal circa 13.000 hoge terugvorderingen (eigen berekening, streefjaar is onduidelijk, concrete doelstelling niet terug te vinden in achterliggende stukken).</li> <li>○ Bijdrage afzonderlijke instrumenten aan doel niet genoemd.</li> <li>○ Overige meer specifieke indicatoren niet benoemd.</li> <li>○ Invloed van externe factoren niet genoemd.</li> <li>○ Doelen niet gekoppeld aan brede welvaartsdoelen.</li> </ul> | <p><u>SMART-doelen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Beperkte kwantitatieve informatie maakt het lastig SMART doelen te (her)formuleren en te beoordelen of de beoogde dienstverlening adequaat is.</li> <li>○ Bij de formulering van SMART doelen moet een onderscheid worden gemaakt tussen de populatie die betrokken was bij de toeslagenaffaire en overige toeslagenontvangers.</li> <li>○ SMART doelen kunnen worden geformuleerd voor aantallen nabetalingen en niet-gebruik.</li> <li>○ Formuleer meetbare doelen voor rechtszekerheid, vertrouwen in de overheid en toegankelijkheid van de regeling.</li> <li>○ Definieer SMART doelen per instrument, evenals indicatoren om doeltreffendheid te meten.</li> </ul> <p><u>Brede Welvaart</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Verbind variabelen (vertrouwen in de overheid, ervaren rechtszekerheid, besteedbaar huishoudinkomen, werkloosheid en aantal uren werk van de beroepsbevolking) met de Brede Welvaartsdimensies <i>Subjectief welzijn, Materiële welvaart, Banen, Maatschappij</i> en <i>Balans werk/privé</i>.</li> </ul> <p><u>Vraagsuggestie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kunnen de ervaringen van ouders met kinderopvangtoeslag worden gemonitord om na te gaan of de wijzigingen een positief effect hebben op de (beleving van) ouders, en of er speciale gevolgen zijn voor bepaalde groepen?</li> </ul> |
| <p><b>5 Doelmatigheid</b></p>    | <p></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Doelmatigheid expliciet maar algemeen beschreven, nl.: <i>"Door betere dienstverlening en minder terugvorderingen wordt de rechtszekerheid en toegankelijkheid van de Kinderopvangtoeslag verbeterd. Dit stimuleert ook het gebruik van door het rijk gefinancierde kinderopvang. Door minder terugvorderingen en een afname van de oninbaarheid bij de afhandeling van terugvorderingen, is er ook sprake van efficiëntere invulling van overheidsmiddelen"</i> (bijlage CW 3.1, blz. 4).</li> </ul>                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inzicht in de kosten van elk van de instrumenten is nodig voor een oordeel over doelmatigheid.</li> <li>○ Voor beoordeling van de kosten voor de ondersteuning van ouders is meer inzicht nodig in de feitelijke vormgeving van dit instrument.</li> <li>○ Indicatoren uit de Brede Welvaartsmonitor kunnen interessanter en bruikbaar zijn dan een kosten-batenanalyse.</li> <li>○ De inzet van een Maatschappelijke Kosten- en Batenanalyse (MKBA) kan daarentegen wel bijdragen aan het oordeel over de doelmatigheid van het pakket aan maatregelen.<sup>11</sup></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

10 Van Dijk 2016, WRR 2017

11 <https://rijksbegroting.nl/beleidsevaluaties/maatschappelijke-kosten-batenanalyse>

|                                                                       |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                       |                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Doelmatigheid niet in bijlage of onderliggende stukken gekwantificeerd: geen expliciete vermelding kosten van inzet van instrumenten, aanname van minieme additionele financiële gevolgen. Baten worden evenmin gekwantificeerd.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>6 Financiële gevolgen voor het Rijk</b>                            |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Financiële gevolgen en uitvoeringskosten wel beschreven maar niet gekwantificeerd, aanname minieme additionele kosten. Geen financiële informatie in onderliggende stukken.</li> <li>"Een lager aantal (hoge) terugvorderingen leidt tot een gering positief financieel bijeffect vanwege de afname van oninbaarheid bij de afhandeling van terugvorderingen ten opzichte van 2015. Deze component is niet expliciet in kaart gebracht en heeft geen enkele rol gespeeld bij het vaststellen van het programma" (bijlage CW 3.1, blz. 3)</li> <li>Risico's en onzekerheden niet benoemd.</li> </ul>                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nieuwe regelgeving pleegt de werkbelasting van uitvoerende instanties te verhogen. Het lijkt daarom onwaarschijnlijk dat er geen aanvullende (indirecte) kosten zijn.</li> <li>Investerings zijn gemoeid met a) de inzet van persoonlijk begeleiders; b) het ontwikkelen en toetsen van de keuzeomgeving (app en portaal) en c) evaluatie.</li> <li>In beleidsvoorstellen wordt wel verondersteld dat een verbeteroperatie leidt tot besparingen op uitvoering en/of uitbetalingen. Dit leidt in de praktijk vaak tot wat de <i>performance paradox</i> wordt genoemd<sup>12</sup>: het behalen van de besparing wordt belangrijker gevonden dan de kwaliteit van dienstverlening.<sup>13</sup> De beoogde kostenneutrale verbetering van de uitvoering brengt dan ook risico's met zich mee.</li> </ul> <p><u>Vraagsuggesties:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kan meer inzicht in de aanvullende (indirecte) kosten van het verbetertraject worden gegeven?</li> <li>Waarom wordt verwacht dat de verbeteringsoperatie kostenneutraal kan worden doorgevoerd zonder de doeltreffendheid en kwaliteit (klanttevredenheid) aan te tasten?</li> </ul> |
| <b>7 Financiële gevolgen voor maatschappelijke sectoren en derden</b> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Financiële gevolgen niet expliciet beschreven en niet gekwantificeerd, evenmin als uitvoeringskosten en risico's en onzekerheden.</li> <li>Aanvullende kosten worden als miniem beschouwd: "<i>Het (verplicht) maandelijks leveren van opvanggegevens heeft geen significante financiële gevolgen voor de kinderopvangorganisaties</i>" (bijlage CW 3.1, blz. 3)</li> <li>Maatschappelijke gevolgen voor de betreffende ouders kunnen van groot belang zijn maar dit wordt niet genoemd en niet gekwantificeerd in de bijlage CW 3.1 of onderliggende stukken.</li> <li>Evenmin als mogelijke kosten van leveranties van gegevens door het UWV, DUO en het inlichtingenbureau van gemeenten.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Voor maatschappelijke sectoren en derden zijn er directe en indirecte kosten en baten. Naast de directe kosten voor opvangorganisaties (bijv. de meldplicht en het screenen van ouders voor begeleiding), kan een betere dienstverlening <i>baten</i> opleveren, zoals meer zekerheid bij de ouders. Dit kan (indirecte) kosten tegengaan van stress en schulden door het later/niet betalen van rekeningen, verminderde arbeidsparticipatie, huisuitzettingen, hogere zorgkosten, etc. Het verbetertraject heeft op deze manier positieve gevolgen voor de betrokken ouders én voor de maatschappij als geheel.<sup>14</sup></li> </ul> <p><u>Vraagsuggestie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kan een Maatsschappelijke Kosten- en Batenanalyse worden uitgevoerd?</li> <li>Kunnen de directe en indirecte kosten voor maatschappelijke sectoren en derden en de (maatschappelijke) baten nader worden uitgewerkt?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>8 Evaluatieparagraaf: leren, bijsturen, verantwoorden</b>          |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluatieparagraaf van bijlage CW 3.1 bevat minimale informatie en geen kwantitatieve gegevens (en geen informatie over indicatoren en evaluatiemethoden).</li> <li>"Maandelijks wordt het aantal</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Voor optimalisering van de evaluatieaanpak suggereren we de volgende verbeteringen:</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>Meet aantallen terugvorderingen, nabetalingen en niet-gebruik;</li> <li>Meet de ervaren rechtszekerheid,</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

<sup>12</sup> Thiel, S. van, en F.L. Leeuw, The performance paradox in the public sector, in: Public Productivity and Management Review, 2002.

<sup>13</sup> We zien dit terug in de toeslagenaffaire, maar ook bij de uitvoering van de Jeugdzorg of de uitvoering van de Participatiewet.

<sup>14</sup> Van Dijk 2016

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p><i>terugvorderingen gemeten. Daarnaast worden de maatregelen die worden ingezet op effectiviteit getoetst door middel van pilots".</i><br/>(Bijlage CW 3.1, blz. 4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kamer ontvangt tweemaal per jaar rapportage over voortgang van verbetertraject.</li> <li>○ Voortgangsbrief vermeldt resultaten pilot 'eerder signaleren' (blz. 12), er wordt een andere pilot aangekondigd (blz. 14) en de eerste resultaten van de ouderbegeleiding en de waarderingscijfers van de app worden genoemd (blz. 15).</li> </ul> | <p>het vertrouwen in de overheid, de ervaren toegankelijkheid van de regeling, de (ervaren) kwaliteit van dienstverlening, verfijnd naar subdoelgroepen;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Meet indicatoren op het gebied van Brede Welvaart (zie sub 4).</li> <li>4. Stel een ouderpanel in (een grote, representatieve groep van ouders, die 1 à 2 keer per jaar een survey/monitor invullen). Zo kan de beleving van ouders worden gevolgd en worden verschillen tussen groepen geconstateerd (vergelijk LISS panel). Voorwaarde is een procedure om de uitkomsten te betrekken bij verbetering van de uitvoering.</li> </ol> <p><u>Vraagsuggestie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hoe worden uitzonderingssituaties en extreme gevallen gesignaleerd en geadresseerd?</li> </ul> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|