



Consortium Versterkt
Conflictoplossend
Vermogen

Herstel
Toeslagen
April 2023

**Gerichte
ontwikkeling**

Verbeterde routes

**Mensen
kunnen verder**

**Vertrouwen
keert terug**

Samenvatting

Kans om Herstel Toeslagen te versterken via routes die aantoonbaar steeds beter werken voor mensen, praktisch toepasbaar zijn en te verantwoorden naar financiers.

Wie: Ontwikkelcentrum uit Consortium van 34 organisaties met beste experts op gebied herstelrecht, massaschade, conflictoplossing en dispute system design.

Aanbod: bestaande route en nieuwe elementen evidence-based toetsen, doorontwikkelen, gestructureerd testen bij doelgroep, breed implementeren, continu monitoren en verbeteren.

Track record: ontwikkeling en onderzoek naar werkende herstelroutes. data- en monitoring systemen op uitkomsten voor mensen, verzameling best practices, validatieproces door experts en ervaringsdeskundigen, cost-benefit analyse, projectplan in behandeling bij Nationaal Groeifonds.

Verzoek: mogelijk maken van ontwikkelcentrum om verbeteringen te valideren in samenwerking met uitvoering met indicatief budget van €5 miljoen per jaar voor drie jaar

Probleem: gejuridiseerde processen leveren weinig herstel

Mensen en gezinnen vermorzeld. Trage en gejuridiseerde afhandeling op basis aansprakelijkheid > 2de victimisatie

Operationele uitdagingen: Meer professionele autonomie?
Hoe dossiers compleet krijgen? Bemensing? Teveel routes?

Hoge druk op uitvoering herstel. Ad hoc verbeteringen die niet goed genoeg kunnen worden doorontwikkeld.

Onduidelijke uitkomsten: wanneer zijn ouders voldoende hersteld om verder te kunnen met hun leven?

Verlies aan vertrouwen in rechtsstaat, ambtelijke top en politici.

Voortgangsrapportage feb. 2023:

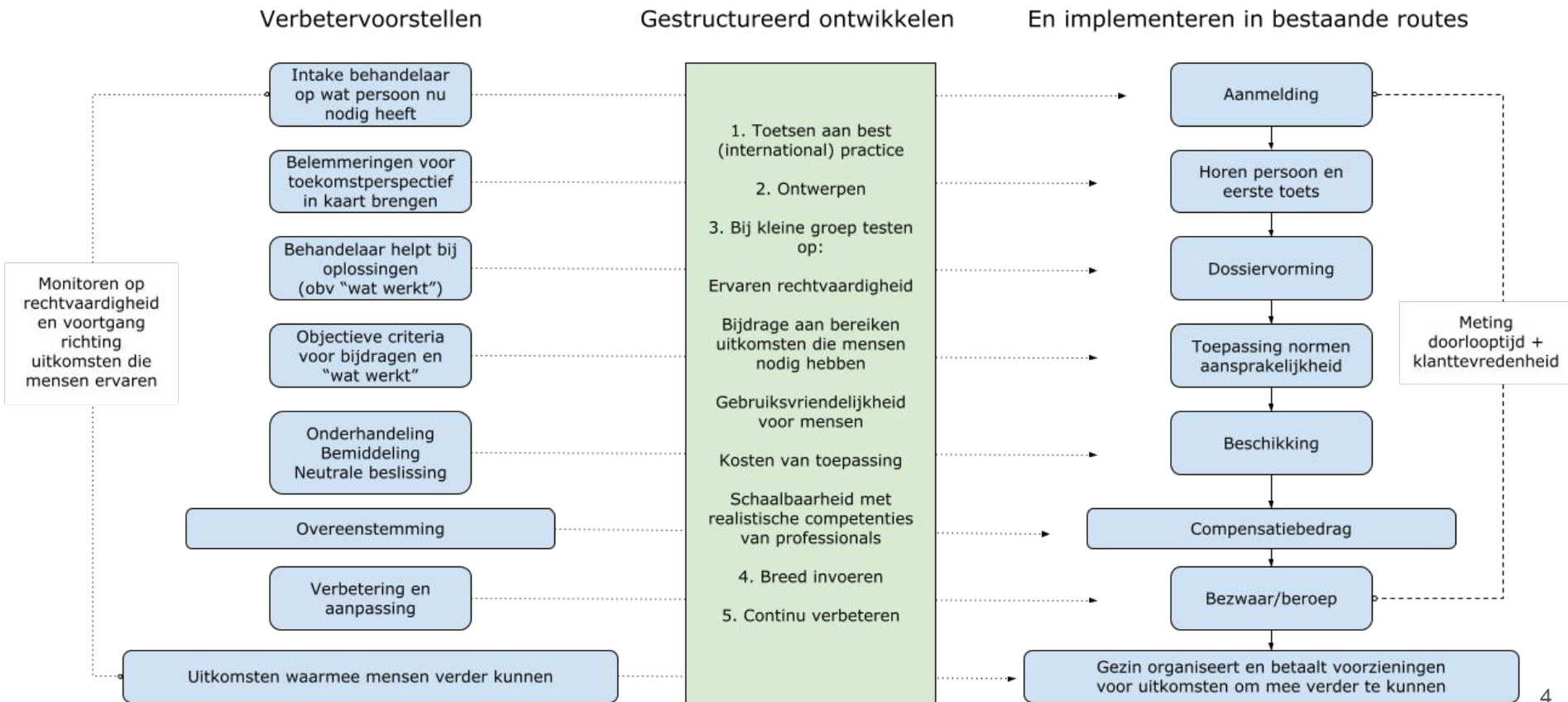
59.417 aanmeldingen, waarvan
56.764 eerste toets verricht en
20.435 afgerond

In 2022 1469 eerste toets neen,
integraal ja

Signalen overcompensatie
4.025 bezwaren, 367 beslist

16.449 ingebrekestellingen
324 fte eigen personeel (inclusief
detacheringen) 1.055 fte externe
inhuur

Oplossing: evidence-based ontwikkelen maakt mensen beter



Bewezen ontwikkelmethoden, aangepast aan sector

	Resultaten (outputs)	Ontwikkelactiviteiten (kunnen grotendeels parallel gebeuren)
1.	Bemensing ontwikkelteam Betrokken stakeholders	Opbouw en coalitievorming. In kaart brengen stakeholders. Stakeholders betrekken. Continu inzicht geven in en stelselmatig informeren/feedback vragen op resultaten.
2.	Gebruikerspanels	Gebruikerspanels rechtzoekenden en andere betrokkenen opzetten
3.	Problemen en uitkomsten die meest nodig zijn om verder te kunnen.	Onderzoek literatuur, praktijk en met focusgroepen gebruikers/betrokkenen/overheden naar problemen, impacts en uitkomsten waar zij mee verder kunnen.
4.	Monitoring systeem problemen, impacts en uitkomsten	Onderzoek literatuur, praktijk en met focusgroepen en ontwikkeling methode voor monitoring daarvan.
5.	Behandelrichtlijn waarmee ouders, professionals en instellingen de grootste knelpunten kunnen oplossen en de beste verbeteringen beschikbaar krijgen	Terugkijkend van uitkomsten, wat zijn de grootste knelpunten in huidige route en meest kansrijke shortcuts? Selectie en prioritering mede aan de hand van ingrediënten routes. Verzamelen best practices en literatuuronderzoek. Categorisering praktijken. Beschrijven van interventies. Voorleggen aan deskundigen. Vervaardigen versies.
6.	Oplossingen voor belangrijkste ontbrekende schakels (objectieve criteria bijvoorbeeld)	Onderzoek naar en ontwikkeling van effectieve oplossingen voor de grootste onzekerheden of leemtes in behandelroutes. In internationale literatuur en in praktijk.
7.	Implementatieplannen voor Evidence Based Practice (EBP) met Herstel Toeslagen en 3 andere organisaties of instellingen. Action research met Herstel Toeslagen en andere organisaties in de iteratiefase.	Dialogo met organisaties van professionals en instellingen op over het invoeren van de evidence-based practice. Inventarisatie van wat invoering in de praktijk ondersteunt of moeilijk maakt. Action research in living lab omgeving. Maken van plannen voor implementatie met organisaties.
8.	Rapportages met versterkers of belemmeringen die wetgever en leidinggevendenden moeten inzetten of wegnemen	Systematisch aan de hand van implementation science identificeren van versterkers en barrières voor doen "wat werkt" (EBP) in het conflictgebied. Verwerken tot rapportages samen met uitvoeringsorganisaties..

Eerste verbeteringen binnen 2 maanden ontwikkeld, 2 maanden testen en dan implementeren.
Verbeterslagen iedere 6 maanden tot einde voorziening.

Realistisch verbeteren in organisaties onder druk

Bestaande organisaties in de keten ...

- Grote druk om oplossingen te leveren, doorlooptijden te verkorten.
- Personeelstekorten
 - Verloop, juridische insteek (regels volgen), gemis aan interdisciplinaire kennis om problemen van mensen in te schatten/helpen oplossen.
- Veel gaat al beter, tientallen ad hoc verbetervoorstellen van alle kanten.

Worden geholpen met ...

- Ontwikkelcentrum gericht op urgente, realistische verbetering
 - Voorbeeld: concept-beschikking in onderhandeling, bemiddeling naar overeenstemming brengen voortbouwend op lopende innovaties.
- Behandelrichtlijn die professionele autonomie aanvult met "wat werkt".
- Objectieve criteria voor bijdragen/vergoedingen die optimaal toepasbaar, rechtvaardig en uitlegbaar zijn.
- Monitoring op ervaren rechtvaardigheid en voortgang richting uitkomsten waarmee mensen verder kunnen (betere prikkels).
- Verlichting druk op de keten en op de verantwoording.

Een verdienmodel dat deugt, governance op resultaten

Consortium met ontwikkelcentrum voor routes letsel en grootschalig herstel

- Onderzoekers, ontwikkelaars, ontwikkelmethoden, programmamanagement.
- Financiering door de overheid (vergelijk ZonMW, academische ziekenhuizen).
- Percentage overheidsbijdrage naar ontwikkeling voor keten (benchmark: 3% voor R&D).

Budget en aansturing op ontwikkelresultaten

- Ongeveer €5 miljoen per jaar op begroting Dienst Herstel Toeslagen €298 miljoen in 2023.
- Fasering met go/no go momenten.
- Sturing op missie en KPI 80% rechtvaardig opgelost binnen 1 jaar.
- Maatschappelijke en financiële Return on Investment door heldere indicatoren voor kosten en maatschappelijke baten (zie aanvraag Nationaal Groeifonds).
- Intrinsiek gemotiveerde ontwikkelaars met governance die implementeerbare resultaten verzekert.

Aanpak past in groot maatschappelijk potentieel

Consortium en ontwikkelcentrum

- Grote maatschappelijke vraag naar routes met versterkt conflictoplossend vermogen.
- Wel onderzoek, implementatie, evaluatie, maar ontwikkelcapaciteit ontbreekt.
- Markt lost dit niet op.
- Regelmatig grootschalige hersteloperaties (Groningen, toeslagen, Limburg, massaschades).
- Veel verstopte en gejuridiseerde conflictoplossingsketens (ruimtelijke ordening, MKB-samenwerking, jeugdbescherming, strafrecht, etc.).

Maatschappelijke waarde

- Systematisch benutten van expertise en intense ervaringen onder hoge druk.
- Versterking probleemoplossend vermogen individuele burgers en samenleving.
- Bijdrage aan economische groei (productiviteitsverhoging), sociale cohesie, welzijn en maatschappelijke transitie.

Zie verder aanvraag Nationaal Groeifonds

Wat zijn concurrerende verbeteropties

Alternatieven voor “evidence-based” werken:

- Overlaten aan individuele behandelaars met coullance.
- Bemiddelaars, beslissers, doen per individueel geval wat goed lijkt.
- Op grote schaal individuele rechtsbijstand.
- Vertrouwen op rechtsgevoel en creativiteit.

Risico's als dit niet wordt ingebed:

- Verwarring:
 - Loslaten regels, maar wat dan wel?
 - Wat betekent ruimhartig?
- Toch richtpunten nodig als het vastloopt.
- Ongelijke behandeling. Afhankelijk van individuele competenties rechtzoekende.
- Door rechtsbijstand toch juridisering?
- Tijdrovend en afhankelijk van beschikbaarheid duizenden professionals met juiste vaardigheden.
- Hoe op schaal te monitoren, te organiseren en te financieren?

Alternatieven voor ontwikkelcentrum:

Wat wij nu zien gebeuren:

- Ontwikkelen tijdens uitvoering.
- Pilot carrousel.
- Evaluaties achteraf met aanbevelingen.
- Consultancy advies.
- Adviezen Landsadvocaat.
- Commissies met aanbevelingen.

Risico's als geen ontwikkelstructuur:

- Onvoldoende benutting kennis over wat werkt (nationaal, internationaal).
- Debat en kritiek die niet kan worden vertaald in gestructureerd toetsen en ontwikkelen.
- Tijdelijke betrokkenheid.
- Ontwikkeling die niet schaalbaar is.
- Minder benutting van ervaringen voor vergelijkbare situaties.

Benutten wat er al is

Wat Consortium mee brengt:

- Vele jaren onderzoek naar knelpunten en bouwstenen met aanbevelingen.
- Integrale visies op herstel(recht) en realisatie procedurele rechtvaardigheid in overeenstemming
 - Bij afwikkelen (niet-opzettelijke) verkeersongevallen, medische missers, arbeidsongevallen en misdrijven
 - Bij (financiële) massaschadeclaims
- ADR instellingen met werkende routes.
- Systemen voor: verzamelen data en best practices, monitoren op uitkomsten voor mensen.
- Proces voor validatie door experts en ervaringsdeskundigen
- Toegang tot internationale expertise en ervaring met Justice needs surveys en programma's justice innovation in VS, VK, Canada en 20 andere landen voor Min Buza, .
- Samenwerking in Sectorplan Conflictoplossende Instituties
- Cost-benefit analyse en programma uitgewerkt en in behandeling bij Nationaal Groeifonds.

People-centred, evidence-based heeft wind mee

- Sociaal Cultureel Planbureau: burgers verwachten oplossingen voor problemen
- WODC onderzoek: afname gebruik juridische voorzieningen, gelijke vraag naar conflictoplossing
- Parlementaire commissies: menselijke maat, dejuridisering
- OESO, internationale experts: people-centred justice
- Minister Weerwind: probleemoplossend, wat werkt
- President Hoge Raad: people-centred justice, evidence-based
- Ombudsman Van Zutphen: procedurele rechtvaardigheid, pas op met rechtsbijstand en toernooimodel

Ook financieel verantwoord

De kosten berekend voor opzetten Ontwikkelcentrum en uitvoering activiteiten met betrekking tot effectieve route voor grootschalig herstel (1. Effectieve routes).

Eerste drie jaar zijn begroot met aanname dat ontwikkelopgave in 2026 is afgerond.

25% van de programmakosten indicatief opgenomen in de begroting. Betreft: ondersteunende activiteiten verdeeld over zeven conflictgebieden.

Begroting gemaakt conform de normen van het Nationaal Groeifonds.

Juli 2023 uitslag of en onder welke voorwaarden financiering via het Nationaal Groeifonds wordt verkregen. Ook benadering financiers voor R&D andere conflictroutes.

In dat geval gaat voor Herstel Toeslagen om de meerkosten die het Ontwikkelcentrum moet maken om intensief, in een eerdere fase en gericht aan deze opgave te werken. We schatten die meerkosten voorlopig op 50% van de bedragen hiernaast.

Opbrengsten moeilijk te schatten zonder intensief overleg met financiële experts van Herstel Toeslagen. We gaan er conservatief van uit dat in jaar 1 2%, in jaar 2 5% en in jaar 3 10% op de uitvoeringskosten kan worden bespaard (zie Voortgangsrapportage feb. 2023, p. 47). Ook begroten we indicatief 1% besparingen op de uitkeringen aan ouders, ervan uitgaande dat minder vaak compensatie nodig is voor te trage of onvolkomen herstelmaatregelen.

Kosten	Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3
1. Effectieve Routes			
Letsel en grootschalig herstel	€ 1.746.098	€ 1.746.098	€ 2.502.249
2. Schaalbare organisatie- en financiële modellen			
Overlegrecht, duurzame, schaalbare routes voor conflictoplossing	€ 900.000	€900.000	€ 900.000
3. Monitoring en methoden			
Ontwkkelmethoden en survey	€ 350.000	€ 350.000	€ 350.000
4. Regulering, financiering en standaardisering			
Modellen voor regulering, budgettering en standaardisering	€ 500.000	€ 500.000	€ 500.000
5. Verspreiding en Beweging			
Communicatie, verduurzaming ontwikkelcentrum	€ 850.000	€ 850.000	€ 850.000
Programma-Management			
Programmama-Management	€ 550.000	€ 50.000	€ 550.000
Totaal	€ 4.896.098	€ 4.896.098	€ 5.652.249
Mogelijke bijdrage andere financiers	€ 2.448.049	€ 2.448.049	€ 2.826.125
Indicatieve baten (alleen financieel)			
Besparing nu gemaakte ontwikkelkosten (door integratie bestaande ontwikkelteam en minder advieskosten)	€ 1.000.000	€ 1.000.000	€ 1.000.000
Besparing op uitvoeringskosten	€ 6.000.000	€ 12.500.000	€ 4.300.000
Besparing op kosten van vergoedingen (conservatieve schatting)	€ 14.000.000	€ 6.000.000	€ 800.000
Totaal	€ 21.000.000	€ 19.000.000	€ 5.200.000

Onze vraag

Overweeg om gestructureerde ontwikkeling mee te nemen in “out of the box” aanpak herstel.

Daarvoor maximaal €5 miljoen per jaar voor drie jaar beschikbaar te maken.

Onze expertise en aanpak daarbij in te zetten.



Bemensing Ontwikkelcentrum

Deelnemers en leidinggevend	Ervaring en resultaten waarop wordt voortgebouwd
Herstelrecht, massaschade en aansprakelijkheid: Vrije Universiteit (Prof. Akkermans, Smeehuijzen), Universiteit Utrecht (Prof. Rijnhout, Arons), Universiteit Leiden (Prof. Koster, dr. Hermans)	Interdisciplinair onderzoek naar: Verbetering van hoe juridische systeem tegemoet komt aan menselijke behoeften zoals rechtvaardigheid, erkenning, zingeving, betrokkenheid, zeggenschap, herstel, excuses en vergeving; probleemoplossend vermogen van (klassieke en alternatieve) compensatiesystemen; onderzoek en en netwerken van praktijkexperts op het gebied van massaschade.
Klantreizen, organisatiemodellen: Universiteit Leiden (Prof. Hartendorp); Hogeschool Utrecht (Dr Eijkman, Dr. Lamkaddem); Universiteit Utrecht (Prof. Noordegraaf, Tummers) Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ, Ombudsman Van Zomeren, Directeur Schaafstra)	Onderzoek naar voorfase voor rechtspraak en organisatiemodellen in buitenland. Nulde en eerstelijns rechtshulp en aansluiting op sociaal domein. Onderzoek naar leiderschap, veranderkracht, interne organisatie en opschaling binnen rechtspraak, juridische dienstverlening en overheid. Een van de vier gecertificeerde Nederlandse ADR instellingen, waarin informatieversterving, bemiddeling/ombudswerk, geschilbeslechting en preventie door terugkoppeling naar wetgeving/beleid al in een route plaatsvinden.
Ontwikkelmethoden en programma-management Stichting The Hague Institute for Innovation of Law (HiIL, Directie Muller, Pula; Programma Directeur Nederland Barendrecht) Contact: Maurits.barendrecht@hiil.org en tim.vandenbergh@hiil.org	ANBI-stichting in 2005 opgericht en gefinancierd door Nederlandse ministeries. Justice Needs and Satisfaction Surveys in 17 landen, methoden om evidence based behandelrichtlijnen te ontwikkelen in 4 landen, ontwikkeling schaalbare rechtsdiensten zoals one-stop online ondersteunde geschilbeslechttingsdiensten internationaal; dialogen en strategieën om de regulering, financiering en andere omgevingsfactoren voor effectieve rechtsvoorzieningen te verbeteren). In Nederland stelselmatig betrokken bij overheidstrajecten gericht op verbetering van toegang tot het recht. Internationaal uitvoerder van toegang tot recht programma's voor Ministerie van Buitenlandse Zaken, SIDA, UNDP, UNHCR en World Bank met een omvang tot €20 miljoen euro in complexe omgevingen.