

Aan de gemeenteraad

Onderwerp:

Voortgang ondersteuning gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire

Op welke gronden deze brief?/Waarom nu voorgelegd?

Tijdens de Expertmeeting Toeslagenaffaire in de commissie WIISA op 14 juli 2021 is afgesproken uw raad periodiek (driemaandelijks) schriftelijk te informeren over de voortgang van de ondersteuning van Rotterdamse gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire. De eerste brief over dit onderwerp is verzonden 26 oktober 2021.

In de maanden daarna heeft uw raad diverse moties aangenomen en heeft wethouder Grauss enkele toezeggingen gedaan over het onderwerp 'ondersteuning aan gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire'. In deze brief leest u de afdoeningsvoorstellen voor deze moties en toezeggingen.

Hieronder eerst de afdoeningsvoorstellen voor de volgende moties en toezeggingen:

- Motie 'Geld is niet alles' (21bb9744), op 8 juli 2021 ingediend door SP e.a. (tussenbericht 21bb014635 d.d. 22 november 2021);
- Motie 'Sport en cultuur niet meer te duur' (21bb15373), op 2 december 2021 ingediend door CDA e.a.;
- Motie 'Wij willen ons kind terug' (21bb15374), op 2 december 2021 ingediend door DENK;
- Toezegging 'Toeslagenaffaire uithuisplaatsingen kinderen' (21bb47925), gedaan op 24 november 2021;
- Toezegging 'Toeslagenaffaire (geleerde lessen)' (21bb14926), gedaan op 24 november 2021.

Na de afdoeningsvoorstellen volgt in de bijlage (vanaf pagina 7) een toelichting over de voortgang van:

- Het contact zoeken met Rotterdamse ouders;
- De maatschappelijke ondersteuning aan ouders;
- De activiteiten die wij doen in het kader van onze rollen als schuldeiser en schuldhulpverlener, en
- Een toelichting op de zogeheten 'private schuldenaanpak'.

Relatie met het coalitieakkoord/collegewerkprogramma/eerder aangenomen moties en gedane toezeggingen:

Motie 'Een frisse en eerlijke start' (20bb9581 – 20bb016106) van A. van Zevenbergen e.a. (SP e.a.)

Toelichting:

Hieronder eerst de afdoeningsvoorstellen voor de volgende moties en toezeggingen:

- Motie 'Geld is niet alles' (21bb9744), op 8 juli 2021 ingediend door SP e.a. (tussenbericht 21bb014635 d.d. 22 november 2021);
- Motie 'Sport en cultuur niet meer te duur' (21bb15373), op 2 december 2021 ingediend door CDA e.a.;
- Motie 'Wij willen ons kind terug' (21bb15374), op 2 december 2021 ingediend door DENK;
- Toezegging 'Toeslagenaffaire uithuisplaatsingen kinderen' (21bb47925), gedaan op 24 november 2021;
- Toezegging 'Toeslagenaffaire (geleerde lessen)' (21bb14926), gedaan op 24 november 2021.

Afdoeningsvoorstel motie 'Geld is niet alles' (21bb9744)

De motie draagt op om samen met het Hulpteam 010 na te gaan welke vormen van steun gemeente Rotterdam kan bieden aan de kinderen en jongeren van het toeslagenschandaal, waarbij de 'Aanbevelingen aanpak kindregeling' als leidraad kan dienen.

Op 22 november 2021 heeft uw raad een tussenbericht (21bb014635) ontvangen. In de tussentijd is gewerkt aan het verder vormgeven van de Rotterdamse kindregeling. Voor de ondersteuning aan kinderen uit gedupeerde gezinnen is inmiddels een project van start gegaan met gespecialiseerde zorgaanbieders. Doel van dit project is:

- Uitvoeren van een pilot met 18 kinderen en jongvolwassenen uit drie leeftijdscategorieën: 10-12 jaar, 13-17 jaar en 18-27 jaar. Doel hiervan is om samen met deze groepen te onderzoeken wat de specifieke problematiek is die veroorzaakt wordt door onder andere de stress en langdurige armoede binnen Toeslagen-gedupeerde gezinnen. Vervolgens wordt onderzocht wat de meest passende vormen van begeleiding, ondersteuning en hulpverlening zijn om de kinderen en jongvolwassenen goed verder te helpen.

Naast psychosociale aspecten, gevolgen van stress, psychische problematiek, onthechting binnen gezinnen en minder zicht op hun toekomst gaat die ondersteuning ook over meer concrete zaken: herstel van vertrouwen in de overheid wat juist aan het

begin van hun leven van groot belang is, het oplossen van schulden die soms ook bij kinderen uit Toeslagengeduceerde gezinnen ontstaan zijn als gevolg van de affaire, en hulp bij nadenken over hun toekomst en een passende opleiding en financiering hiervan.

- Ontwikkelen van een methodiek en beschrijven daarvan voor adequate ondersteuning van kinderen uit Toeslagengeduceerde gezinnen. Deze methodiek wordt eigendom van de gemeente, zodat deze breed ingezet en doorontwikkeld kan worden in de komende jaren.
- Ontwikkelen van een train de trainer – opzet, waarmee alle andere professionals die inzet leveren in de hulp aan deze doelgroep snel ingewerkt kunnen worden in deze methodiek en de uitvoering daarvan.

In dit project en de pilot wordt intensief samengewerkt met de organisatie JSO en andere landelijke bureaus met grote expertise op het gebied van ondersteuning aan deze groepen. We maken gebruik van de bevindingen van het landelijke Kindpanel en de onderzoeken van (onder andere) Missing Chapter Foundation en Number Five, die ook een deel van de specifieke behoeften van deze groep onderzocht en beschreven hebben. In dit kader is het in december 2021 verschenen rapport *'(Gelijk)waardig herstel. Inzichten en aanbevelingen van kinderen, jongeren en ouders zélf ten dienste van de landelijke en lokale aanpak van de kinderopvangtoeslagaffaire'* van de Zolderkamer van grote waarde. Het rapport is een pleidooi van ouders, kinderen en jongeren voor een andere positie vóór ouders, kinderen en jongeren dan tot nu toe gebruikelijk is geweest in de afhandeling van de toeslagenaffaire. Wethouder Grauss is uitgenodigd dit rapport in ontvangst te nemen en samen te werken met de Zolderkamer.

Daarnaast sluiten we aan bij de ontwikkelingen vanuit Ministerie van Financiën op gebied van ondersteuning aan geduceerde kinderen via de landelijke kindregeling. Deze regeling voorziet nu alleen nog in financiële compensatie, wat mede aanleiding is geweest voor Rotterdam om in te zetten op noodzakelijke ondersteuning op alle andere leefgebieden.

Inmiddels zijn binnen de brede aanpak Toeslagenaffaire meer dan 1500 Rotterdamse gezinnen in begeleiding, waarbij uiteraard waar nodig ook ondersteuning voor de kinderen in de gezinnen wordt ingezet. Het gaat om ondersteuning bij zowel enkelvoudige als meervoudige hulpvragen. Hierbij wordt samengewerkt met specialisten uit de Wijkteams en de Jeugd- en gezinscoaches van Hulpteam Toeslagen 010.

Wij verwachten u in de voortgangsbrief van na de zomer van 2022 over de ondersteuning van geduceerde ouders te kunnen informeren over het verloop van de Rotterdamse kindregeling. Deze brief is eind oktober 2022 verwacht.

Afdoeningsvoorstel motie 'Sport en cultuur niet meer te duur' (21bb15373)

De motie draagt op om in de communicatie met geduceerde gezinnen in de toeslagenaffaire waarvan de ouders sport- en cultuuractiviteiten voor hun kinderen niet meer kunnen financieren extra in te zetten op een doorverwijzing naar het Jeugdfonds Sport & Cultuur; daarnaast de ouders van deze gezinnen ook direct te wijzen op de mogelijkheid tot aanvragen van het Jeugdtegoed.

Ouders en kinderen die in begeleiding zijn van de gemeente worden, wanneer daar gezien de hoogte van het inkomen aanleiding toe is, in de diverse contactmomenten gewezen op de mogelijkheden om inkomensondersteunende regelingen aan te vragen. Het Jeugdfonds en het Jeugdtegoed maken hier onderdeel van uit. Als ouders hulp nodig hebben bij de aanvraag dan bieden we die hulp. De medewerkers van de wijkteams en het Hulpteam Toeslagen 010 zijn nog eens extra gewezen op de mogelijkheden voor inkomensondersteunende regelingen.

Op de pagina's over de toeslagenaffaire op onze website hebben we meer prominent dan voorheen (onder het kopje 'Extraatje 010') informatie over inkomensondersteunende regelingen voor gezinnen met een laag inkomen geplaatst: [Toeslagenaffaire | Rotterdam.nl](https://www.rotterdam.nl/toeslagenaffaire)

Verder voeren we op onze gemeentelijke social mediakanalen Twitter, Facebook en Instagram een online campagne over de inkomensondersteunende regelingen ten behoeve van sport- en cultuuractiviteiten voor kinderen uit gezinnen met een laag inkomen. Via de social mediakanalen van het Informatiepunt 010 besteden we extra aandacht aan alle inkomensondersteunende regelingen (Extraatje010).

Deze kanalen zijn expliciet opgezet voor de doelgroep van gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire.

Als gevolg hiervan verwijzen meer gemeentelijke hulpverleners ouders en kinderen naar de diverse fondsen en regelingen. Dit is regelmatig succesvol.

Afdoeningsvoorstel motie 'Wij willen ons kind terug' (21bb15374)

De motie draagt op om de mogelijkheden te inventariseren om proactief in gesprek te treden met ouders (die in beeld zijn) die slachtoffer zijn geweest van de toeslagenaffaire, waarbij sprake is geweest van uithuiszettingen¹ van kinderen, door hen actief op te zoeken en op die manier passende ondersteuning te bieden op alle leefgebieden.

Er is sprake van samenhang met de toezegging '*Toeslagenaffaire uithuisplaatsingen kinderen (21bb14925)*', waarmee wethouder Grauss heeft toegezegd om in de volgende voortgangsrapportage ook over de acties ten aanzien van de samenwerking met Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond te rapporteren.

Vanwege deze samenhang stellen wij voor om zowel de motie 'Wij willen ons kind terug' (21bb15374) als de toezegging '*Toeslagenaffaire uithuisplaatsingen kinderen (21bb14925)*' gezamenlijk af te doen met onderstaande informatie.

JBRR en de gemeente hebben elkaar zowel op bestuurlijk als op uitvoerend niveau gevonden. Naar aanleiding van de (media)aandacht over uithuisplaatsingen van kinderen uit gedupeerde gezinnen zijn de gemeente en JBRR bezig de samenwerking op lokaal niveau vorm te geven. Er wordt gewerkt aan samenwerking op het vlak van uitwisseling van kennis, ervaringen en contactgegevens. Zodat op casusniveau, voor die ouders en kinderen waarvan bekend is dat zij te maken hebben met zowel toeslagenproblematiek

¹ Wij vatten de term 'uithuiszettingen' hier op als 'uithuisplaatsingen'. Een uithuiszetting vindt plaats als het hele gezin (bijvoorbeeld vanwege een huurschuld) gedwongen uit een huis wordt gezet. Dat is hier niet aan de orde.

als met jeugdbescherming, de samenwerking gezocht kan worden. In de praktijk betekent dit onder andere dat in de gesprekken met ouders en kinderen gevraagd wordt naar een mogelijke samenloop, zodat gericht hulp op alle benodigde leefgebieden kan worden aangeboden. Er is nadrukkelijk toestemming nodig om contact te mogen leggen, van de ouders en waar noodzakelijk ook van de kinderen.

De gemeente heeft contact met gezinnen waarin sprake is van toeslagenproblematiek en de jeugdbescherming heeft contact met ouders en kinderen waarbij sprake is van een jeugdbeschermingsmaatregel. Beide partijen weten van elkaar niet wanneer zij allebei bij hetzelfde gezin zijn betrokken, behalve wanneer de ouders of kinderen dit zelf aangeven aan hun begeleider van de gemeente of jeugdbeschermer van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR). Hier geldt ook dat er niet vanzelfsprekend een causaal verband is aan te wijzen tussen het gedupeerde zijn in de toeslagenaffaire en het te maken krijgen met een jeugdbeschermingsmaatregel. Vanwege privacyregels mogen persoonsgegevens niet met elkaar worden gematcht. Dat vraagt ons om op een andere wijze te trachten deze doelgroep goed in beeld te krijgen. Onder andere door hier expliciet naar te vragen in het contact met de gedupeerden.

De bedoeling van de samenwerking van Hulpteam Toeslagen 010 (HTT010) en JBRR is om gezamenlijk, vanuit de eigen rol en verantwoordelijkheid, gedupeerde ouders te ondersteunen. De expertise en verantwoordelijkheid voor de jeugdbeschermingsmaatregel en de zorg voor het kind ligt primair bij de jeugdzorgketen, terwijl de verantwoordelijkheid en expertise voor de maatschappelijke ondersteuning bij het Hulpteam Toeslagen 010 ligt.

JBRR heeft een team van specialisten ingericht dat zich specifiek inzet op het ondersteunen van ouders die met uithuisplaatsing en toeslagenproblematiek zijn geconfronteerd. Ook zet JBRR in op gezinnen waar andere jeugdbeschermingsmaatregelen spelen. Bijvoorbeeld jeugdreclassering of ondertoezichtstelling in combinatie met toeslagenproblematiek.

De gecertificeerde instelling (GI)² kijkt naar de achtergrond van de uithuisplaatsingen. Het HTT010 wordt ingezet wanneer ouders bredere steun en hulp op meerdere leefgebieden nodig hebben. Ook heeft de gemeente een signalerende functie. Wanneer wij zien dat sprake is van een samenloop van problematiek kunnen wij ouders steunen in hun contacten met JBRR. Wanneer bekend is dat ouders bij één van de partijen in beeld zijn en er sprake is van dubbelproblematiek, dan kan aan ouders voorgelegd worden of ze er behoefte aan hebben om met de andere partner in gesprek te gaan. Het Hulpteam draagt dan zorg voor de ondersteuning van ouders in deze contacten. JBRR neemt ten behoeve van deze samenwerkingsafspraken ook contacten met de andere Rotterdamse GI's. Ook zal, indien gewenst, de verbinding worden gelegd met het landelijke team.

Voor wat betreft de landelijke aanpak geldt dat Rijk, VNG en Jeugdzorg Nederland werken aan een aanpak om ouders die geconfronteerd zijn en zijn geweest met een

² Een gecertificeerde instelling houdt zich bezig met jeugdbescherming en jeugdreclassering. Een gecertificeerde instelling voldoet aan kwaliteitseisen die de overheid hieraan stelt. Rotterdamse GI's zijn JBRR, William Schrikker Stichting en Leger des Heils.

uithuisplaatsing én gedupeerde zijn in de toeslagenaffaire te ondersteunen. Ondersteuning wat betreft de uithuisplaatsing zal worden ingevuld door een landelijk onafhankelijk Ondersteuningsteam (OT), georganiseerd door het Ondersteuningsteam Zorg voor de Jeugd (OZJ). Het OZJ opereert los van de bestaande organisaties in de jeugdbescherming en kan daarom vanuit een onafhankelijke positie naast ouders en kinderen staan. Het OZJ is onderdeel van het programma Zorg voor de Jeugd van de VNG. Het OT neemt niet de rol over van de GI, maar staat naast ouders in het contact met GI's en met lokale loketten. De toegang tot het OT is georganiseerd via de lokale loketten voor hulp aan gedupeerden van de toeslagenaffaire. Het OT zal voor haar werkzaamheden actief de samenwerking zoeken met de lokale hulpteams toeslagen en met de GI's. Het OT start in januari 2022 in drie gemeenten en breidt dit stapsgewijs uit tot landelijke inzet per april 2022. Rotterdam heeft de intentie om samen met Almere en Utrecht te behoren tot de eerste drie gemeenten.

De Rotterdamse samenwerkingspartners JBRR en HTT010 en het landelijke OT geven in januari de samenwerking verder vorm. In de volgende voortgangsbrief over de ondersteuning aan gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire informeren we de raad over de stand van zaken.

Afdoeningsvoorstel toezegging 'Toeslagenaffaire (geleerde lessen)' (21bb14926)

Ook heeft wethouder Grauss toegezegd in de volgende voortgangsrapportage te rapporteren over de geleerde lessen uit de Toeslagenaffaire.

De Toeslagenaffaire heeft er onder andere toe geleid dat de gemeente in 2021 aan de slag is gegaan met de ontwikkeling van een samenhangend pakket van maatregelen over de menselijke maat op verschillende beleidsterreinen. In juli 2021 heeft wethouder Van Gils met de afdoening van de toezegging 'Maatregelen Menselijke Maat' (21bb4468) uw raad middels de brief met nummer 21bb9442 uitgebreid geïnformeerd over de activiteiten van standpunten en acties met betrekking tot de menselijke maat. In februari 2022 kunt u over dit onderwerp een nieuwe brief verwachten.

Uit onze ervaringen en contacten met gedupeerde ouders weten we dat onder andere het verloren vertrouwen in de overheid, dus ook in de gemeente, er soms toe leidt dat mensen niet bereikbaar (willen) zijn en/of de aangeboden ondersteuning afwijzen. Daarom richten wij ons op het bereiken van de zgn. 'moeilijk bereikbaren'. De gemeente heeft zich ten doel gesteld om hulp aan te bieden aan iedereen die zich meldt als gedupeerde in de toeslagenaffaire. Om ons doel te bereiken zoeken we de randen van de AVG op als dat nodig is³. We zoeken actief contact met deze (mogelijk) gedupeerden. Als het niet lukt om telefonisch of schriftelijk in contact te komen dan voeren we een aangekondigd deurbezoek uit. Gespecialiseerde medewerkers bellen aan om te vragen of we (eventueel op een later moment) contact mogen opnemen om hulp van de gemeente aan te bieden. Ook maken we gebruik van netwerken van gedupeerden, plekken van vertrouwen, de inzet van ervaringsdeskundigheid en er bestaat frequent contact tussen wethouder(s) en gedupeerde ouders.

³ Zie ook de brief M2110-1604 - 21bb013714

Aanvullend neemt de gemeente Rotterdam samen met gemeente Den Haag deel in een klankbordgroep die het onderzoek van de gemeente Amsterdam i.s.m. gemeenten Utrecht en Almere doet naar de geleerde lessen uit de toeslagenaffaire.

We leren nog steeds van alles wat er gebeurt in de ondersteuning van de (mogelijk) gedupeerde ouders. We gebruiken alles wat we leren in onze aanpak om processen en dienstverlening beter aan te laten sluiten op de behoeften van de ouders. En dat toetsen we veelal eerst aan een klankbordgroep van ouders die ons helpt door mee te denken over nieuwe processen en communicatie-uitingen.

Wij stellen voor om hiermee de hierboven genoemde drie moties en twee toezeggingen als afgedaan te beschouwen.

Financiële en juridische consequenties/aspecten:

Eventuele kosten die we maken in het kader van de ondersteuning van gedupeerde ouders worden vergoed door het Rijk.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a smaller, less distinct mark.

V.J.M. Roozen

De burgemeester,

A handwritten signature in black ink, featuring a long, sweeping horizontal stroke that extends to the right, with the name 'Karremans' written above it.

V.P.G. Karremans, l.b.

Bijlage over de voortgang van de ondersteuning aan gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire:

Aanleiding

Gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire is 'ongekend onrecht' aangedaan door de Rijksoverheid. Het Rijk is aan zet waar het gaat over het herstel van het aangedane leed, maar gemeenten hebben een belangrijke rol in de uitvoering van de hersteloperatie. Praktisch gezien zorgt het Rijk voor de financiële vergoeding aan gedupeerden en de benodigde wet- en regelgeving om dit mogelijk te maken. Gemeenten leveren een belangrijk aandeel in het herstel van vertrouwen in de (rijks)overheid en in het bieden van ondersteuning aan gedupeerden op alle leefgebieden. Daarnaast is de gemeente voor veel gedupeerde ouders (één van de) schuldeiser(s), én is de gemeente in sommige gevallen ook (schuld)hulpverlener.

Op 3 december 2021 heeft staatssecretaris Van Huffelen de Tweede Kamer geïnformeerd over de landelijke voortgang van de hersteloperatie toeslagenaffaire middels de 9^e voortgangsrapportage met begeleidend schrijven. ([9e Voortgangsrapportage \(VGR\)](#))

Hieronder de toelichting op de voortgang van:

- Het contact zoeken met Rotterdamse ouders;
- De maatschappelijke ondersteuning aan ouders;
- De activiteiten die wij doen in het kader van onze rollen als schuldeiser en schuldhulpverlener, en
- Een toelichting op de zogeheten 'private schuldenaanpak'.

Contact maken met ouders: Informatiepunt Toeslagen 010

In de brief van 4 oktober 2021 (M2110-164) hebben wij u een toelichting gegeven op de structuur van de ondersteuningsorganisatie. Het Informatiepunt Toeslagen 010 benadert ouders om contact te leggen en te vragen of ouders ondersteuning wensen van de gemeente. Tot 1 september 2021 ontvingen we van de Belastingdienst Uitvoering Hersteloperatie Toeslagen lijstwerk van alle Rotterdamse ouders die zich gemeld hebben bij UHT. Vanaf 1 september ontvangen we alleen gegevens van ouders die aan de Belastingdienst aangeven dat zij door de gemeente benaderd willen worden. Tot nu toe hebben we meer dan 5.000 ouders gesproken, oftewel 87%. In de gesprekken geeft 43% van de ouders aan ondersteuning te wensen, 57% wenst geen ondersteuning van de gemeente (anders dan kwijtschelding van schulden).

Ons doel blijft om te proberen 100% van alle ouders te bereiken. We hebben de grenzen van de AVG opgezocht om telefoonnummers te zoeken in de gemeentelijke systemen voor ouders met onbekende of onjuiste telefoonnummers. U bent over deze actie geïnformeerd in brief M2109-3643 d.d. 12 oktober 2021. Deze actie heeft 364 telefoonnummers opgeleverd. Bij mensen van wie we geen telefoonnummer hebben, zoeken we contact via deurbezoeken. We hebben inmiddels 111 deurbezoeken afgelegd. 40 % van deze ouders wil alsnog ondersteuning ontvangen.

De resultaten tot nu toe zijn:

Informatiepunt Toeslagen 010	Cumulatief 19/10/2021	Cumulatief 13/1/2022
Aantal ouders gemeld door UHT (tot 1/9//21)	5.523	5.523
% ouders gebeld en gesproken	64%	87%
% ouders benaderd en niet gesproken	19%	13%
% ouders nog niet benaderd	17%	0 %
% ouders dat geen dienstverlening wil	47%	57%
% ouders dat dienstverlening wil *	53%	43%

* Ouders die dienstverlening willen zijn grotendeels doorgeleid naar het wijkteam, ETF en het hulpteam. Daarnaast kan in sommige situaties het informatiepunt de vraag van de ouders oplossen en is er een kleiner aantal doorverwijzingen naar andere gemeentelijke afdelingen zoals KBR, Sociaal Raadsliden, W&I, Invorderende afdelingen, etc.

Onder het kopje Maatschappelijke Ondersteuning: Hulpteam en Wijkteams en Financiële Ondersteuning: Schulden staat de caseload vermeld.

Informatiepunt Toeslagen 010	Cumulatief 13/1/2022
Aantal ouders gemeld door UHT (na 1/9/21)	350
% ouders gebeld en gesproken	75%
% ouders benaderd en niet gesproken	19%
% ouders nog niet benaderd	6%
% ouders dat geen dienstverlening wil	71%
% ouders dat dienstverlening wil *	29%

* Ouders die dienstverlening willen zijn grotendeels doorgeleid naar het wijkteam, ETF en het hulpteam. Daarnaast kan in sommige situaties het informatiepunt de vraag van de ouders oplossen en is er een klein aantal doorverwijzingen naar andere gemeentelijke afdelingen zoals KBR, Sociaal Raadsliden, W&I, Invorderende afdelingen, etc.

Onder het kopje Maatschappelijke Ondersteuning: Hulpteam en Wijkteams en Financiële Ondersteuning: Schulden staat de caseload vermeld.

Maatschappelijke Ondersteuning: Hulpteam en Wijkteams

Een groot deel van de gedupeerde ouders heeft problemen op de volgende vijf leefgebieden: gezondheid, gezin, wonen, schulden en werk en inkomen. In oktober 2020 is een gespecialiseerd Hulpteam Toeslagen 010 opgericht om de maatschappelijke ondersteuning op deze leefgebieden aan de ouders te bieden. Door de sterk oplopende aantallen ouders is besloten ook de Wijkteams te laten ondersteunen. Crisissituaties gaan naar het Hulpteam en de overige ondersteuningsvragen gaan naar de Wijkteams. Om de toestroom van ouders te kunnen opvangen hebben we de formatie tijdelijk uitgebreid. De formatie van het Hulpteam plus de benodigde uitbreiding bij de Wijkteams is samen ca. 65 fte.

Maatschappelijke Ondersteuning	Cumulatief 19/10/2021	Cumulatief 24/1/2022
Aantal ouders bij Hulpteam *	x	197
Aantal ouders bij Wijkteams *	x	776

**Eerder werd hier het aantal doorverwijzingen vanuit het informatiepunt 010 naar het hulpteam en het wijkteam gerapporteerd. De ervaring leert dat na de intake ouders soms doorverwezen zijn naar een andere afdeling om de ouder beter te kunnen ondersteunen. Daarnaast is de wijze van registratie in het HTT010 gewijzigd (de caseload van dedicated ETF-ers die werkzaam zijn in het HTT010 wordt nu geregistreerd onder ETF en niet meer onder Hulpteam). Om zicht te houden op hoeveel mensen ondersteuning krijgen of hebben gekregen vanuit het hulpteam en de wijkteams, wordt hier nu de caseload vermeld (de vermelde aantallen zijn incl. afgesloten dossiers). Helaas is het niet mogelijk om met terugwerkende kracht de caseload per 19/10/21 inzichtelijk te maken.*

Financiële Ondersteuning: Schulden

Veel ouders zijn in (grote) schulden terecht gekomen door de gevolgen van de toeslagenaffaire. Veel ouders zijn de afgelopen jaren in schuldsaneringstrajecten terecht gekomen. Ouders die aangeven ondersteuning te willen bij hun schuldenproblematiek krijgen deze ondersteuning van het Expertiseteam Financiën (ETF, Grip op Geldzaken). Zij helpen de ouders om overzicht en inzicht te krijgen en de informatie te verzamelen die nodig is om – zodra dat mogelijk is – ook de private schulden te laten oplossen (zie ook paragraaf over Financiële ondersteuning: private schuldenaanpak). De capaciteit van ETF is uitgebreid met ca. 15 fte.

Financiële Ondersteuning Schulden	Cumulatief 19/10/2021	Cumulatief 13/1/2022
Aantal ouders bij Expertiseteam Financiën	418	559

Financiële Ondersteuning: Pauzeren gemeentelijke vorderingen – afloop Wettelijk Moratorium

Om rust te creëren in de situatie van ouders is er een zogeheten Moratorium ingesteld. Dit is een afkoelingsperiode en wordt ook wel pauzeknop genoemd. De gegevens voor het pauzeren wordt aangeleverd door de Belastingdienst (UHT).

Pauzeren gemeentelijke vorderingen	Cumulatief 14/10/2021	Cumulatief 13/01/2022
Aantal ouders* aangemeld door UHT	9.124	9.827
Aantal ouders* met vorderingen	5.409	5.781
Aantal ouders* zonder vorderingen	3.715	4.046

**Het gaat hier om ouders + toeslagpartners + verhuisde ouders*

Zoals al eerder gemeld is het wettelijk moratorium van toepassing op ouders en hun huidige toeslagpartner die de forfaitaire tegemoetkoming van €30.000,- of een aanvullende forfaitaire tegemoetkoming tot €30.000,- ontvangen van de Belastingdienst/Toeslagen. Voor hen is het wettelijk moratorium een jaar van kracht

ingaaude op de datum waarop het bedrag is uitgekeerd. Dit houdt in dat voor veel Rotterdammers het wettelijk moratorium dit jaar af gaat lopen, met de eerste Rotterdammers rond februari. Dit heeft gevolgen voor het weer opstarten van de incasso's van vorderingen die na 31-12-2020 zijn ontstaan en/of niet onder de reikwijdte vallen. Vanuit de incasserende clusters (W&I, MO, Dienstverlening en BCO) is afgesproken dat voor deze mensen sociaal geïncasseerd wordt en samengewerkt wordt met Wijkteams en ETF. Daarnaast zijn ook de eerste niet erkend gedupeerden door de Belastingdienst aan de gemeente bekend gemaakt. Voor deze personen geldt ook dat de (gemeentelijke) incasso's weer opgestart gaan worden. Waarbij sociaal incasseren het uitgangspunt is.

Financiële Ondersteuning: Kwijtschelden gemeentelijke vorderingen

De Gemeente Rotterdam heeft vanuit de Belastingdienst gegevens aangeleverd gekregen van erkend gedupeerde ouders. Het gaat om 4.689 personen in totaal. Dit omvat zowel de gedupeerde ouders in Rotterdam als gegevens van gedupeerde ouders die 5 jaar of korter geleden in Rotterdam gewoond hebben. Voor beiden wordt ook de toeslagpartner in de gegevens vermeld. Daarvan hebben 2.519 personen ook daadwerkelijk vorderingen bij de gemeente Rotterdam openstaan. De gemeente is in september gestart met het kwijtschelden. Het totaalbedrag van de kwijtschelden vorderingen tot nu toe is € 4.704.310,-.

Kwijtschelden gemeentelijke vorderingen bij erkende gedupeerden	gemeld 14/10/21	gereed 14/10/21	gemeld 13/1/22	gereed 13/1/22
Aantal erkend gedupeerde ouders met vorderingen	1562*		2519	**
W&I	782	546	1231	945
DV-Belastingen	890	380	1932	1275
BCO	7	0	10	7

*Deze aantallen tellen niet op omdat één persoon bij meerdere clusters openstaande vorderingen kan hebben.

** Met gereed wordt bedoeld dat voor alle openstaande vorderingen bij de Gemeente Rotterdam Kwijtschelding is verleend die materieel betrekking hebben op de periode tot en met 31 december 2020 en vallen binnen de reikwijdte van de Verzamelwet en Beleidsbesluit kwijtschelden.

Kredietbank Rotterdam: Private schuldenaanpak & MSNP

Sinds 5 januari jl. is het loket private schulden van Sociale Banken Nederland (SBN) geopend voor erkend gedupeerde ouders van de toeslagenaffaire. Hier kunnen zij een aanvraag indienen voor het afbetalen van hun private schulden. De Kredietbank Rotterdam (KBR) heeft als lid van het samenwerkingsverband SBN, waarin negen Kredietbanken zijn verenigd, de eerste schulden van een gedupeerde gecompenseerd. KBR toetst de aanvragen en betaalt deze uit aan de schuldeiser(s) in opdracht van de Belastingdienst.

KBR voert dit niet alleen uit voor Rotterdamse burgers, maar ook voor niet-Rotterdamers. Aanvragen van Rotterdamse burgers kunnen ook door een andere Kredietbank opgepakt worden. Op dit moment hebben we nog geen managementinformatie op consortiumniveau. Dit dashboard moet nog verder ontwikkeld worden. Dit betekent dat we nog geen totaalbeeld hebben van de omvang van Rotterdamers die een aanvraag hebben ingediend. Wel hebben we informatie over het totaal aantal aanvragen dat KBR in behandeling heeft genomen.

KBR heeft t/m 12-01-2022 95 aanvragen ontvangen, waarvan 15 niet-Rotterdamers. Daarbij valt het volgende op:

- Gemiddeld genomen heeft een gedupeerde ouder 10 schuldeisers;
- Een tiental ouders heeft meer dan 30 schuldeisers, met een piek van 61;
- Er worden ook schulden ingediend die niet vallen onder de reikwijdte van het besluit zoals privé-schulden zonder notariële akte, hoofdsom van consumptief kredieten, publieke schulden, hypotheekschulden etc.

Het Expertise Team Financiën (ETF) en andere hulpverleners helpen gedupeerden die daar behoefte aan hebben bij het indienen van de aanvraag in het loket van SBN. Inmiddels hebben 175 van de ouders een schuldenoverzicht die in het SBN-portaal ingediend kan worden. Het is nog niet duidelijk hoeveel aanvragen we in Rotterdam kunnen verwachten. SBN zal meer inzet gaan plegen op de communicatie rondom de opening van het loket. Als Gemeente Rotterdam communiceren we actief via verschillende kanalen richting ouders om onze ondersteuning aan te bieden.

Zoals in de eerdere voortgangsrapportage gemeld, heeft KBR erkend gedupeerden versneld uit de MSNP gehaald. Nieuw lijstwerk wordt tweewekelijks gecontroleerd om nieuwe erkend gedupeerden uit de MSNP te halen.

Financiële Ondersteuning Msnp	Cumulatief 14/10/2021	Cumulatief 13/1/2022
Aantal ouders versneld uit Msnp	263	272

Communicatie: samen met de ouders

Vanwege negatieve ervaringen van de ouders met de overheid en met de gemeente Rotterdam is een zorgvuldige manier van communiceren zeer belangrijk. Daarom is een apart communicatieteam ingericht. We werken nauw samen met gedragswetenschappers van de Erasmus Universiteit Rotterdam en van het Hulpteam Toeslagen 010. Samen met hen en met een aantal gedupeerde ouders in een klankbordgroep is een strategisch communicatie- en gedragsplan opgesteld. Met hen bepalen en pre-testen we alle communicatie uitingen en gedragsinterventies. De mening en feedback van de ouders vinden we hierbij heel belangrijk. Zij zijn per slot van rekening de ervaringsdeskundigen.

In het najaar heeft de Gemeentelijk Ombudsman een intensieve 'najaars-communicatiecampagne' ingezet om ouders te bereiken die zich mogelijk nog niet aangemeld hebben: online en offline, in 4 talen, over een langere periode, op meerdere fysieke locaties in de stad, m.b.v. sleutelfiguren en netwerken. De campagne heeft een

beperkt aantal (ongeveer 20) ouders opgeleverd. Mogelijke redenen lage opbrengst: schaamte, schuldregelingen binnen familie en geen vertrouwen (meer) in de overheid.

Aanvullend op eerdere communicatieacties, zijn we gestart met Twitter, Instagram en Facebook om het Informatiepunt 010 onder de aandacht te brengen. Via deze sociale media verspreiden we ons hulp- en informatieaanbod verder. En zorgen we ervoor dat we online altijd vindbaar en bereikbaar zijn voor gedupeerde ouders.

Vooruitblik komende periode

Veel ouders hebben onze gemeentelijke ondersteuning hard nodig. De vaak schrijnende situatie van ouders verhoogt onze gedrevenheid om het Rotterdamse programma met kracht voort te zetten. De politieke beloftes hebben verwachtingen gewekt bij ouders, waarna de traagheid van de landelijke uitwerking van politieke toezeggingen weer tot teleurstelling heeft geleid bij ouders. Wij willen versnellen waar dat mogelijk is en ook waar dat niet mogelijk lijkt, maar mogelijk wel is.

Naast het samen met onder andere ouders vormgeven van de communicatie, worden voorbereidingen getroffen om te komen tot een Rotterdams Ouderpanel. Gedupeerde ouders weten als geen ander hoe andere ouders bejegend wensen te worden, welke hulp en wat voor soort advies kan aanslaan. Door het advies van gedupeerde ouders te betrekken en mee te nemen in onze afwegingen, kunnen we de ondersteuning aan gedupeerde ouders aanscherpen op uitvoerings- en op beleidsniveau. De verwachting is dat in het 2^e kwartaal van 2022 het ouderpanel operationeel is.

Op landelijk niveau is de afgelopen periode de Hersteloperatie Toeslagen geëvalueerd. Dat is gebeurd met veel betrokken uitvoeringsorganisaties, de ouders, landelijke organisaties, gemeenten, VNG, etc. Ook de Gemeente Rotterdam heeft hieraan meegewerkt. Conclusie is dat de Hersteloperatie herijkt moet worden. De komende periode zal een aantal pilots uitgevoerd om ideeën en werkwijzen uit te proberen (uitvoeringstoetsen), voordat een nieuwe werkwijze geïmplementeerd zal worden. De Gemeente Rotterdam werkt mee aan deze uitvoeringstoetsen.

Financiële en juridische consequenties/aspecten:

De financiële consequenties van de Rotterdamse aanpak zijn op te splitsen in uitvoeringskosten en de kwijtschelding van schulden en vorderingen. Onderstaande tabel geeft een beeld van het voorlopig resultaat 2021 van de uitvoeringskosten op basis van de informatie die begin januari 2022 beschikbaar is. De prognose van de kwijtscheldingen is gebaseerd op het totale bedrag die wij in 2021 en 2022 verwachten kwijt te schelden aan gedupeerden. Het tempo van de Hersteloperatie van de Belastingdienst bepaalt het tempo van kwijtschelden door de Gemeente Rotterdam. Alle gemaakte kosten voor uitvoering en kwijtschelden worden gedeclareerd bij het Rijk.

Voorlopig resultaat uitvoeringskosten 2021	x mln
Uitvoeringskosten	€ 4,2

Prognose kwijtscheldingen Ultimo 2022	x mln
Kwijtschelding voor de lokale belastingen (Bedrag geldt voor alle gedupeerden)	€ 2,3
Kwijtschelding voor de Participatiewet (Bedrag geldt voor alle gedupeerden)	€ 8,0
Kwijtschelding voor Persoons Gebonden Budget (Bedrag geldt voor alle gedupeerden)	€ 0,04
Kwijtschelding schulden gedupeerde ouders in Msnp Vergoeding reeds gedane aflossingen door gedupeerde ouders in Msnp (Bedrag geldt voor alle gedupeerden)	€ 8,1 € 1,6
Totaal	€ 24,2

Vrijval voorzieningen

Voor vorderingen op debiteuren die mogelijk niet geïnd kunnen worden zijn binnen de gemeente voorzieningen gevormd. Nu bij gedupeerden vorderingen kwijtgescholden worden en de gemeente deze vorderingen vergoed krijgt door het Rijk, kan een deel van deze voorzieningen vrijvallen. De exacte vrijval is nu nog onduidelijk. Een eventuele vrijval vindt overigens pas bij de jaarrekening plaats en dit is mede afhankelijk van het betaalgedrag van het totale bestand van debiteuren.

Financiële risico's

De kans bestaat dat niet alle kosten kunnen worden gedeclareerd bij het Rijk omdat de verantwoordingseisen in de specifieke uitkeringen nog niet zijn vastgesteld. Daarentegen liggen er wel ambtelijke en bestuurlijke toezeggingen dat alle kosten vergoed worden.