Afzender
Diversion
[redacted]

Amsterdam, 14-09-2023

Betreft: Constateringen rondom de brede hulp voor kinderen van gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire

Geachte lezer,

Deze brief is gericht aan alle gemeenten in Nederland waar gedupeerde kinderen van de toeslagenaffaire wonen, en aan iedereen die binnen deze gemeenten aan hun herstel werkt. Diversion organiseert in opdracht van het ministerie van Financiën het Ontwikkelnetwerk Herstel[1]. Binnen dit netwerk werken ca. 80 kinderen[2] van gedupeerde ouders, in de leeftijd van 15-35 jaar (het merendeel van ons netwerk is boven de 18) uit 32 verschillende gemeenten mee aan adviezen over passend herstel. Deze adviezen zijn soms gevraagd, en soms (zoals in dit geval) ongevraagd.

De brede ondersteuning is een belangrijk onderdeel van het herstel. Op verzoek van de kinderen hebben wij ons (samen met hen) over deze ondersteuning gebogen. Het Ontwikkelnetwerk Herstel is in de unieke gelegenheid om een grotere groep gedupeerde kinderen, verspreid over heel Nederland, te bevragen op hun ervaringen. We zijn daardoor in staat om tussen losse ervaringen van individuen patronen te herkennen, en voelen daarom de verantwoordelijkheid deze te agenderen.

In het opzetten van de brede ondersteuning en het bieden van hulp aan gedupeerde kinderen is al ontzettend veel werk verzet. Het gaat om een grote groep mensen, soms erg lastig vindbaar, die middels maatwerk geholpen moeten worden, met soms zeer complexe problematiek: een enorme opgave. Toch luidt de conclusie van deze brief: *voor verreweg de meeste (ca. 90%) gedupeerde kinderen die wij hebben gesproken werkt de brede ondersteuning op dit moment onvoldoende, waardoor van herstel geen sprake is*. De brede ondersteuning is voor veel gedupeerde kinderen, na het overwinnen van een fikse drempel, het eerste voorzichtige contact met de overheid dat ze op durven zoeken na hun traumatische ervaring met de toeslagenaffaire. Het is dé kans om de ontstane vertrouwensbreuk te herstellen en de frisse start waar deze mensen zo'n grote behoefte aan hebben én die hen beloofd is, mogelijk te maken. Deze kans lijkt nu in veel gevallen gemist te worden, waardoor een groep jonge mensen dreigt af te haken.

Door middel van deze brief brengen wij de partijen die hard werken aan brede ondersteuning op de hoogte van de knelpunten die gedupeerde kinderen op dit moment ervaren. Daarnaast delen we hun adviezen over hoe nu verder met de benoemde knelpunten.

Wij signaleren de volgende knelpunten:

[1] Het 'Ontwikkelnetwerk Herstel' is een laagdrempelig netwerk voor kinderen van door de toeslagenaffaire gedupeerde ouders. In het netwerk kunnen de kinderen met elkaar in contact komen, workshops en trainingen volgen over hun eigen ontwikkeling en worden in samenwerking met Financiën en andere relevante partijen participatietrajecten georganiseerd over verschillende thema's rondom herstel.
[2] Vanaf nu genoemd 'kinderen'. Let op: dit zijn vaak al volwassenen.

1

Voor de grootste en meest urgente problemen van kinderen (schulden, wonen, psychische problemen) lijkt de brede ondersteuning te weinig uitkomst te kunnen bieden.

Voor lang niet alle knelpunten waar de gedupeerde kinderen tegenaanlopen kan direct (door de geadresseerden van deze brief) een oplossing geboden worden. Dat geldt zeker voor het knelpunt schulden. Meerdere gedupeerde kinderen geven echter aan dat dit punt zó cruciaal is, dat er voor hen, wanneer dit niet wordt opgelost, van herstel geen sprake kan zijn. Het gaat hierbij voornamelijk om kinderen die ouder dan 18 zijn (omdat kinderen die jonger dan 18 zijn ook via het plan van aanpak van hun ouders geholpen kunnen worden, waarbinnen meer mogelijkheden zijn).

Veel gedupeerde kinderen worstelen met schulden als gevolg van de toeslagenaffaire, waarbij ze het moeilijk vinden te accepteren dat hun ouders' schulden zijn kwijtgescholden terwijl zijzelf moeten afbetalen. *'Mijn schulden hangen boven mijn hoofd als een reminder voor het leven dat ik niet had moeten leven, maar dat ik wel moet afbetalen.'* Zij beginnen hun volwassen leven met een schuld die ze hebben opgebouwd ten tijde van de toeslagenaffaire. Het vinden van een woning en hulp voor psychische gezondheid zijn ook grote zorgen. Gedupeerde kinderen blijven lang in ongewenste, instabiele of zelfs onveilige situaties zitten, en komen op dezelfde lange wachtlijsten terecht als ieder ander. Gemeenten kunnen vaak weinig doen voor deze dringende vragen. Frustratie hierover wordt ook vanuit gemeenten geuit. Deelnemers aan ons netwerk geven bovendien aan dat zij op deze manier waarschijnlijk langere tijd afhankelijk zullen blijven van hulp van de gemeente.

2

Door een gebrek aan uitgangspunten, voorbeelden en kennis over wat de brede ondersteuning inhoudt ontstaat een gevoel van ongelijke behandeling.

Alle kinderen die wij hebben gesproken geven aan dat het onduidelijk is wat zij van de brede ondersteuning kunnen verwachten. De brede ondersteuning is maatwerk, maar staat ook open voor zeer uiteenlopende (en soms tegenstrijdige) interpretatie. Wij spreken bijvoorbeeld gemeenten die aangeven pertinent géén opleidingskosten te bekostigen vanuit de brede ondersteuning, terwijl anderen hier wel mogelijkheid toe zien, en weer een ander enkel mbo-opleidingen zegt te kunnen bekostigen. Dit leidt tot onduidelijkheid en ongelijke behandeling.

Veel kinderen zoeken daarom houvast in de ervaringen van anderen. *'Omdat de brede ondersteuning zo breed is, is het vaag wat je er mee moet en kan. In de brief staat niets is te gek, maar dat is ook vaag.'* Kinderen gaan veelal online op zoek naar voorbeelden van hulp die andere gedupeerde kinderen hebben gekregen. Dit zijn vaak spullen; ten aanzien van de grotere, meer urgente vragen horen kinderen ook van elkaar dat de gemeente meestal niet kan helpen. Kinderen geven echter zelf aan dat juist vanwege het gebrek aan kaders en hulp bij hun urgente problemen deze 'spullenstrijd' ontstaat. Ze worden vaak niet (genoeg) meegenomen in de redenering achter bepaalde beslissingen. Dit zorgt voor onbegrip en onzekerheid.

Kinderen ervaren daarnaast dat de professionals die verantwoordelijk zijn voor de brede hulp niet altijd voldoende op de hoogte zijn van de regeling. Sommige gedupeerde kinderen vertellen ons dat zij professionals zelf op regels en mogelijkheden van brede ondersteuning moeten wijzen. Wij horen daarbij regelmatig over onjuistheden of tegenstrijdigheden. Het gaat dan bijvoorbeeld om professionals die niet op de hoogte zijn dat er een plan van aanpak dient te worden opgesteld met

de kinderen, of dat dit plan ook nog kan worden aangepast na ondertekening. *'Ik moest mijn inkomensgegevens delen met de gemeente, om te checken of ik wel brede hulp mocht.'* Of om kinderen die hulp hebben moeten betalen vanuit het geldbedrag dat zij hebben ontvangen binnen de kindregeling. In een specifiek geval zegt een gemeente hulp (een bijdrage aan een inboedel) te hebben voorgeschoten, en betaalt de betreffende jongere dit nu (vanuit het geldbedrag uit de kindregeling) terug. Dit voorbeeld druist in tegen het concept van het geldbedrag als 'steuntje in de rug'.

3

De vindbaarheid van en dienstverlening binnen de brede ondersteuning binnen gemeenten is vaak niet goed.

Voor veel kinderen is het heel spannend om hulp te vragen. Zij hebben slechte ervaringen met het ontvangen van steun vanuit de overheid, en voelen vaak veel wantrouwen. Slechte vindbaarheid en wisselvallige dienstverlening (*'De gemeente moest mijn BSN hebben om te verifiëren of ik wel echt gedupeerd ben. Ik wacht nu al 4 maanden op reactie daarover.')* weerhoudt of belemmert hen in het nemen van die moeilijke stap. Bij veel gemeenten is het niet duidelijk wie je moet bellen als je een afspraak wilt maken over brede ondersteuning. Ook is er bij veel gemeenten online niets te vinden over de kindregeling. Kinderen moeten zelf het algemene informatienummer van de gemeente bellen, waar ze regelmatig iemand aan de telefoon krijgen die nog nooit van brede ondersteuning heeft gehoord. Diversion deelt deze ervaring in het contacteren van gemeenten rondom de bijeenkomsten die wij organiseren.

Meerdere kinderen vertelden dat zij vaak opnieuw hun hele verhaal moeten doen omdat er een nieuwe casemanager wordt toegewezen, ogenschijnlijk zonder overdracht. *'Steeds vertellen over je trauma's is slopend. Je sloopt jezelf daar meer mee dan dat je herstelt door de hulp die je zou moeten krijgen.'* Jongeren die positieve ervaringen hebben met brede ondersteuning zeggen meestal dat dit kwam door een vaste en specifieke casemanager. Het ging dan steevast om de houding van die contactpersoon: iemand die 'naast' je gaat staan, empathisch is en open luistert, en duidelijk jouw belang voorop heeft staan. Iemand die proactief contact zoekt en duidelijk communiceert over hoelang dingen duren, en wat er wel en niet kan. Dergelijke positieve ervaringen kunnen het vertrouwen van deze kinderen in de overheid (deels) herstellen: *'Ambtenaar was een vies woord in mijn hoofd, een scheldwoord, maar door de goede casemanager dacht ik er voor het eerst anders over.'*

4

Kinderen ervaren te moeten 'strijden' voor hulp.

Veel kinderen voelen zich niet begrepen en gesteund door de professionals. Ze vertellen dat zij bij de onderbouwing van hun hulpvraag met veel bewijs en argumenten moeten komen, om de professionals te overtuigen van hun noden en behoeften. Uit de toon van doorvragen klinkt voor hen wantrouwen door. Waarschijnlijk is de bedoeling vaak anders (casemanagers willen bijvoorbeeld beter begrijpen wat er nog meer speelt in iemands leven om in te schatten welke hulp nog meer nodig is), maar het effect blijft hetzelfde. Onze doelgroep geeft aan dat de gemeente hen regelmatig benadert alsof zij ervan verdacht worden het 'onderste uit de kan' te proberen te halen. Het geeft gedupeerde kinderen het gevoel alsof ze als fraudeurs worden gezien en dat ze moeten bewijzen dat ze écht hulp nodig hebben. *'Ik had een laptop nodig, en toen zeiden ze meteen dat ze géén laptop van 3000 euro gingen vergoeden. Terwijl dat helemaal niet mijn vraag was.'* Dit soort gesprekken lijken volgens hen soms meer op een onderhandeling dan op hulpverlening. *'Het lijkt soms wel alsof medewerkers er belang bij hebben zo min mogelijk aan je uit te geven.'*

In onze gesprekken met kinderen viel op dat velen van hen beschikken over enorm veel detailkennis over de kindregeling, procedures, regelingen, en wetgeving. Het besef dat bij deze groep overheerst is dat je, vóórdat je in gesprek gaat met de gemeente, extreem goed ingelezen moet zijn. Want: anders word je 'afgescheept' of worden legitieme hulpvragen onterecht afgewezen. Dit is voor velen een flinke drempel om hulp te vragen. Uit verschillende praktijkvoorbeelden blijkt dat kinderen die niet beschikken over de juiste kennis of vasthoudendheid, uiteindelijk soms minder hulp krijgen dan zij hoopten of nodig hadden. De jongere die diens hulp moet terugbetalen uit het bedrag van de kindregeling is hier een pijnlijk voorbeeld van. De gedupeerde kinderen uit ons netwerk ervaren dat zij hun eigen 'advocaat' te moeten zijn in dit soort gesprekken.

Wat zijn de adviezen over hoe nu verder?

1. **Zorg voor hulp die echt aansluit.** Wij constateren dat deze jongeren pas echt een frisse start kunnen maken als zij geholpen worden met hun belangrijkste problemen. Dat zijn voor zover wij kunnen zien: schulden, woning en psychische problemen. *'Als ze me van mijn schuld af helpen en een woning bieden, horen ze nóóit meer van me.'* We roepen iedereen die zich bezighoudt met herstel dan ook op álle mogelijkheden, zo creatief en proactief mogelijk te verkennen om de gedupeerde kinderen óók op deze vlakken vooruit te helpen.

2. **Wees duidelijk** (naar hulpverleners en gedupeerde kinderen) **over wat de absolute buitengrenzen van de brede ondersteuning zijn.** Wat is er absoluut *niet* mogelijk? En waarom niet? *'Vertel me op zijn minst wat ik echt kan vergeten. Dan kan ik dat ook loslaten.'*
   Leg verschillen (bijvoorbeeld tussen herstel bij gedupeerde ouders en hun kinderen) zo goed en eerlijk mogelijk uit. Op die manier weet iedereen waarbinnen ze op basis van maatwerk aan een herstelplan kunnen werken.

3. *'Ik heb nooit eerder om hulp durven vragen. Tijdens mijn gesprek met de gemeente vroegen ze wat mijn vraag is. Maar waar moet ik beginnen? Waar mag ik om vragen? Ze wilden me geen voorbeelden geven, omdat ze bang waren dat ik het maximale eruit wilde slepen.'* Zorg voor een **duidelijk (universeel) format voor een plan van aanpak** dat gemeenten aanhouden, zodat iedereen weet waar hij aan toe is. Ontwikkel daarnaast een breed scala aan **voorbeelden van ingevulde plannen van aanpak** (inclusief de argumentatie waarom bepaalde interventies van hulp wel en niet ingezet zijn), waardoor zowel gedupeerde kinderen als hulpverleners zicht krijgen op de mogelijkheden van de brede ondersteuning.

4. De brede ondersteuning is met grote snelheid opgezet. Het lijkt erop alsof nog niet iedereen dezelfde visie en informatie heeft als het gaat om taken, verantwoordelijkheden en (on)mogelijkheden binnen de kindregeling. *'Ik moet de gemeente vertellen hoe het zit, omdat wat ze zeggen gewoon niet klopt.'* Zorg ervoor dat iedereen die met gedupeerde kinderen werkt beschikt over dezelfde, **correcte informatie** over de kindregeling en brede ondersteuning. De opgave van de brede ondersteuning is bovendien groot en zwaar: besteed daarom ook aandacht aan **traumasensitief** werken, de verhalen van de doelgroep en de impact daarvan op professionals.

5. Zorg ervoor dat de gemeente **zichtbaar en volledig klaar staat** voor gedupeerde kinderen die aankloppen voor brede ondersteuning. De drempel om hulp te zoeken is hoog, en de vertrouwensbreuk diep. Het gevoel van het kastje naar de muur te moeten voor hulp is

hierin niet bevorderlijk. Zorg voor een betere route naar hulp dan het algemene telefoonnummer: iedere gemeente (waar gedupeerde kinderen wonen) móet een goed vindbare online pagina hebben over de brede ondersteuning.

Wij roepen het ministerie van Financiën, gemeenten en de VNG op om bovenstaande knelpunten en adviezen ter harte te nemen en op te volgen. Uiteraard gaan wij graag met u in gesprek om eventuele vragen te beantwoorden.

Mede namens onze deelnemers,

Met vriendelijke groet,

Het team van Ontwikkelnetwerk Herstel bij Diversion