Burgemeester en wethouders
Postadres Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Telefoon 14 030
www.utrecht.nl

Gemeente Utrecht

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	J. Jousma	**Datum**	30 september 2025
E-mail	j.jousma@utrecht.nl	**Kenmerk**	32063769
Type brief	Voortgangsbrief	**Onderwerp**	Voortgang verbeteringen brede ondersteuning hersteloperatie toeslagenaffaire
Bijlage(n)	-	**Beleidsveld**	Werk en Inkomen

Geachte leden van de raad,

Goede hulp bieden en blijven bieden aan alle toeslagenouders en hun kinderen in Utrecht. Dat is en blijft belangrijk. We werken voortdurend aan het verbeteren van onze dienstverlening. De brief van de toeslagenouders heeft ons daarbij ook geholpen. Omdat we onze dienstverlening ook willen verbeteren op basis van de ervaringen van ouders en kinderen. In deze brief geven wij u een update over de genoemde acties ter verbetering van de brede ondersteuning.

Inzet ervaring toeslagenouders
De oproep van ouders om gebruik te maken van de ervaring van toeslagenouders hebben wij ter harte genomen.

Om meer inzicht te krijgen in waar de brede ondersteuning het beste versterkt kan worden door de inzet van ervaringsdeskundigen, hebben twee ervaringsdeskundigen, uit de landelijke ervaringsdeskundigenpool voor de hersteloperatie toeslagenaffaire van het bureau Steiger B, twee maanden (tot de zomer) meegelopen in de uitvoering van de brede ondersteuning. Met deze eerste tijdelijke opdracht hebben zij een goed beeld gekregen op de brede ondersteuning zoals die in Utrecht wordt uitgevoerd en op de (eerder door de ouders gesignaleerde) verbeterpunten.
Zij hebben op de onderdelen ‘Opleidingsprogramma medewerkers’ en ‘Informatievoorziening aan ouders en kinderen’ concrete resultaten opgeleverd en daarmee hun tijdelijke opdracht afgerond.
Op 15 september jongstleden zijn, na een openbare publicatie van de opdracht, twee ervaringsdeskundigen gestart in een tweede tijdelijke opdracht, om op de onderdelen ‘Veilig onafhankelijk punt / loket als klachtenroute’ en ‘Opleidingsprogramma medewerkers’ verder aan de slag te gaan.

Daarnaast hebben we gesproken met Utrechtse toeslagenouders (waaronder de briefschrijvers) om te toetsen of we nu de juiste stappen zetten. Zo hebben we hen meegenomen in wat we voor ogen hebben om de brede ondersteuning te versterken en te verbeteren, met de inzet van ervaringsdeskundigen, met de inzet van een steunpunt en door gebruik van een informatieboekje.

Hierover leest u in de onderstaande punten in deze brief meer.

Een veilig onafhankelijk punt / loket als klachtenroute
De twee ervaringsdeskundigen gaan een steunpunt voor toeslagenouders en hun kinderen inrichten, waar deze terecht kunnen met alle vragen rondom de brede ondersteuning en de hulp die zij hiervoor ontvangen van de buurtteams en de gemeente. We hopen dat dit steunpunt kan bijdragen aan het herstel van vertrouwen en ervaren drempels om de professional te benaderen weg kan nemen. Door ouders en kinderen de mogelijkheid te bieden laagdrempelig in gesprek te gaan met een ervaringsdeskundige, als zij vastlopen of willen sparren, en samen een oplossing te zoeken om het gesprek met het buurtteam verder vorm te geven. Of om hen te helpen met het vinden en volgen van de bestaande klachtenroute van de buurtteams.
Het steunpunt zal bemenst gaan worden door vaste ervaringsdeskundigen. Hiervoor zullen we na de implementatiefase ervaringsdeskundigen werven, waar ook Utrechtse toeslagenouders en/of -kinderen zich voor kunnen aanmelden.

Opleidingsprogramma buurtteams
We investeren extra in het opleiden van professionals en hebben het opleidingsprogramma uitgebreid met de inzet van ervaringsdeskundigen. Zij helpen medewerkers het perspectief van toeslagenouders en hun kinderen en de materie van de brede ondersteuning beter te begrijpen, vanuit de theorie en de praktijk. Hiermee wordt de kennis en het handelingsperspectief van medewerkers verbeterd (zo ook de gespreksvaardigheden en bejegening).

In juli hebben de twee ervaringsdeskundigen in een opleidingsronde een groep medewerkers getraind op de brede ondersteuning. De groep bestond uit medewerkers die al langere tijd brede ondersteuning uitvoeren en uit net op de brede ondersteuning gestarte medewerkers.
Deze training en de interactie met ervaringsdeskundigen werd door medewerkers zeer gewaardeerd en zal een vast onderdeel van het opleidingsprogramma blijven.

Om de kennis en het handelingsperspectief van medewerkers verder te verbeteren gaan de twee ervaringsdeskundigen een spreekuur voor medewerkers opzetten, om medewerkers te faciliteren om met ervaringsdeskundigen te sparren en casuïstiek te bespreken.

Met dit opleidingsprogramma borgen we dat elke medewerker die brede ondersteuning biedt over de benodigde kennis en handelingsperspectief beschikt.
Ook op dit onderdeel willen we met vaste ervaringsdeskundigen gaan werken. Voor het spreekuur en het structureel verzorgen van training brede ondersteuning aan medewerkers. Hiervoor zullen we, na de implementatiefase van het spreekuur, ervaringsdeskundigen werven waar ook Utrechtse toeslagenouders en/of -kinderen zich voor kunnen aanmelden.

Informatievoorziening en communicatie over brede ondersteuning aan ouders en kinderen
Om de toeslagenouders en hun kinderen beter mee te nemen in het proces en wat ze kunnen verwachten van de brede ondersteuning, hebben we samen met ervaringsdeskundigen en Utrechtse ouders een informatieboekje gemaakt. Het informatieboekje is verspreid onder de buurtteams, zodat deze voor alle ouders en kinderen beschikbaar is in de wachtruimtes van de buurtteams en tijdens het eerste gesprek meegegeven kan worden. We gebruiken het informatieboekje ook om nieuwe informatie te delen met ouders en kinderen, bijvoorbeeld wanneer het steunpunt is gestart en waar het steunpunt hen bij kan helpen.

Duidelijkheid over de brede ondersteuning bieden aan toeslagenouders en kinderen
Gemeenten hebben vanuit het wettelijke kader van de Wet herstel toeslagen veel beleidsruimte om de brede ondersteuning uit te voeren. Iedere gemeente vult die ruimte op haar eigen manier in, bijvoorbeeld bij het toekennen en afwijzen van aangevraagde voorzieningen. Dit zorgt voor onduidelijkheid en onrust bij ouders en kinderen en draagt niet bij aan het herstel van vertrouwen. Om ervoor te zorgen dat ouders en kinderen beter weten waar ze aan toe zijn en meer rust en vertrouwen ervaren, zijn we aan de slag gegaan met het vormgeven van beleidsregels, samen met andere gemeenten, de VNG en onder andere in afstemming met de landelijke toeslagenoudercommissie. Hiermee zorgen we dat we zowel aan medewerkers als aan ouders en kinderen beter uitlegbare kaders bieden waarmee transparantere besluitvorming tot stand komt. Over wat de brede ondersteuning wel en niet is (uitgangspunten, begrippen) en het proces dat we volgen. En over welke afwegingen we maken en de factoren die we meewegen, om voorzieningen wel of niet toe te kennen en tot maatwerk te komen.

Evaluatie hulpverlening brede ondersteuning buurtteams
Aanvullend op de verbeterpunten benoemd in de vorige brief zijn de buurtteams gestart met een evaluatie. Om beter zicht te krijgen op hoe de brede ondersteuning door zowel toeslagenouders en hun kinderen als professionals wordt ervaren en welke verbeterpunten er zijn. Deze evaluatie wordt door een extern bureau uitgevoerd en loopt van september tot en met december 2025. De inzichten uit dit onderzoek zullen we gebruiken voor verdere verbetering van de brede ondersteuning.

We vinden het belangrijk dat ouders en kinderen hun ervaringen over de brede ondersteuning structureel met ons kunnen delen, zodat we inzicht hebben in hoe het gaat en om van te leren. Daarom zijn we nu bezig met de implementatie van de Ervaringwijzer, specifiek gericht op de brede ondersteuning. Om ouders en kinderen laagdrempelig, anoniem en wanneer zij dat willen hun ervaring aan ons mee te laten geven.

We houden u graag op de hoogte over de voortgang van de verbeteringen op de brede ondersteuning. In april 2026 zullen we u hier nader over informeren.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris, de burgemeester,