



TOESLAGENSCHANDAAL

en kindregeling

“

Dankzij de overheid zijn de ouders in problemen gekomen, maar helaas verloopt het herstel moeizaam. Dat de afhandeling zo traag verloopt, vind ik onbegrijpelijk. ”

- ombudser Tineke

ORR draagt met haar werk bij aan het herstel van het vertrouwen in de overheid. Dit rechtvaardigt onze inzet en blijvende aandacht voor de zwaar getroffen groep slachtoffers van het toeslagenschandaal, die ongekend onrecht is aangedaan

In 2023 hebben we, net zoals in voorgaande jaren, veel energie en tijd gestoken in het slachtoffers van het toeslagen-schandaal, zowel ten behoeve van individuele slachtoffers als voor een beter en sneller herstel voor álle slachtoffers. In april 2023 hebben we de Rotterdamse gemeenteraad **geïnformeerd** over onze inspanningen.

Slachtoffers hebben ook gevraagd om erkenning door de gemeente. ORR heeft de Rotterdamse gemeenteraad **verzocht** om hier aandacht aan te besteden. Erkenning door de gemeente kan het vertrouwen in de overheid helpen herstellen. ORR heeft ook namens zichzelf excuses aangeboden aan de slachtoffers. In het verleden hebben we slachtoffers die bij ons hebben aangeklopt naar de Belastingdienst verwezen, in plaats van naast hen te gaan te staan (holy ground).

Vastlopen bij de gemeente



"We merken ook op dat we als ORR de hoeveelheid signalen van slachtoffers niet meer aankunnen. Het aantal is te groot."

Ook in 2023 hebben we weer veel individuele slachtoffers geholpen die vastlopen bij de gemeenten. Slachtoffers kunnen bij hun gemeente aankloppen voor brede hulp. Maar deze hulp loopt vaak vast door een tekort aan middelen, zoals personeel, woningen en psychische ondersteuning. Hierdoor wordt de focus vaak gelegd op materiële hulp, zoals spullen.

Dit jaar hebben we een versterking gezien van de tegenstelling tussen wat slachtoffers vragen en wat de gemeenten kunnen bieden. Deze ontwikkeling bevestigt dat de gekozen aanpak niet leidt tot blijvend herstel.

We merken ook op dat we als ORR de hoeveelheid signalen van slachtoffers niet meer aankunnen. Het aantal is te groot. Waar we voorheen samen met slachtoffers naar passende oplossingen zochten, verwijzen we de signalen nu terug naar de gemeenten, waar ze thuishoren.

Het is namelijk de verantwoordelijkheid van de gemeenten om de klachten op te lossen. Uiteraard blijven we monitoren of de klachten netjes worden afgehandeld.

“Het is de toon die de muziek maakt”

Mevrouw J.* is een slachtoffer van het toeslagenschandaal. Zij ontving jarenlang een uitkering van de gemeente, waarbij één van de verplichtingen was dat zij aan het werk ging, zodat haar kinderen naar de kinderopvang konden. De gemeente hielp haar met een kinderopvangmakelaar bij het vinden van een plaats bij een kinderopvangorganisatie. Nu weten we dat het allemaal niet zo eenvoudig was. Kleine foutjes hadden grote gevolgen. Ook voor mevrouw J., die in totale ellende terecht kwam.

Nadat ze erkend is als slachtoffer, heeft mevrouw (opnieuw) een uitgebreide klacht ingediend bij de gemeente. Na enige tijd heeft de gemeente de klacht formeel gezien keurig afgehandeld. Formeel, omdat alle aangedragen punten netjes en gedegen zijn onderzocht en behandeld. Er is tijd en moeite gestoken in de afhandeling van de klacht. Zo is onder andere vastgesteld dat er tussen 2009 en 2016 veel contact is geweest tussen mevrouw en de gemeente, maar dat pas in 2016 werd vastgesteld dat mevrouw niet in staat was om aan haar verplichtingen te voldoen. De gemeente biedt daarvoor welgemeende verontschuldiging aan.

ORR is van mening dat hoewel de klachtafhandeling van de gemeente formeel correct was, de toon en taal niet in verhouding staan tot hetgeen mevrouw is overkomen. Zeker gezien het feit dat de gemeente al in 2016 vaststelde dat mevrouw niet aan haar verplichtingen kon voldoen. Er heeft daarom een gesprek plaatsgevonden tussen ORR en de gemeente, waarbij is verzocht de brief bij voorkeur te herschrijven en in ieder geval qua toon recht te doen aan wat mevrouw heeft doorgemaakt.

Het zou het mooist zijn als de gemeente erkent dat zij de betreffende inwoner (en ook de andere slachtoffers) onvoldoende heeft geholpen tegenover de Belastingdienst en mogelijk meer had kunnen doen om haar te helpen. Misschien zou zelfs een excuus van de gemeente hier op zijn plaats zijn. Mevrouw heeft daarop een brief ontvangen, bestaande uit één bladzijde, waarin nogmaals erkenning wordt uitgesproken voor het leed en verdriet dat het toeslagenschandaal heeft veroorzaakt. De gemeente kan zich met de kennis van nu voorstellen dat mevrouw zich niet gehoord en niet ondersteund heeft gevoeld.

Mevrouw vond de brief erg summier en is ook van mening dat de gemeente nog steeds niet erkent dat zij ook een (meer passieve) rol heeft gespeeld in het hele schandaal. Als ORR hebben we daarom nogmaals uitgebreid gesproken met de gemeente, die ons heeft laten weten dat dit het is voor wat betreft deze klacht. Hoewel ORR dit teleurstellend blijft vinden, kunnen we ons hier iets bij voorstellen. De erkenning van de gemeente moet namelijk worden gedaan door anderen dan de behandelaars van de klacht, namelijk door het College van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam.

Daarom hebben we besloten deze klacht niet verder door te zetten, maar ons wel in te zetten en uit te spreken voor (een vorm van) erkenning door de gemeente van haar eigen rol bij het toeslagenschandaal. We hopen van harte dat het ons allen lukt om in 2024 zover te komen. Dit hebben we ook aan de gemeente en aan het college laten weten. Om ervoor te zorgen dat onderzoekers die de archieven induiken ergens in de loop van de tijd toegang hebben tot de wijze waarop gemeenten zijn omgegaan met slachtoffers, hebben wij de klachtafhandeling hier expliciet in laten opnemen. Wordt hopelijk vervolgd...



Toeslagenschandaal

en de
jeugd

De situatie van gedupeerde jongeren vereist speciale aandacht. Afhankelijk van hun leeftijd ontvangen ze als ‘steuntje in de rug’ een geldbedrag van de overheid en kunnen ze bij de gemeente aankloppen voor brede hulp. Maar ze ontvangen geen compensatie voor de schade die ze hebben geleden of voor de schulden die ze hebben moeten maken om hun gezin te ondersteunen. Voor jongeren is dit onderscheid moeilijk te begrijpen. Ze zien het hele gezin als slachtoffer van het toeslagenschandaal. Ouders benadrukken dat wezenlijke financiële hulp voor hun kinderen essentieel is om zelf ook verder te kunnen.

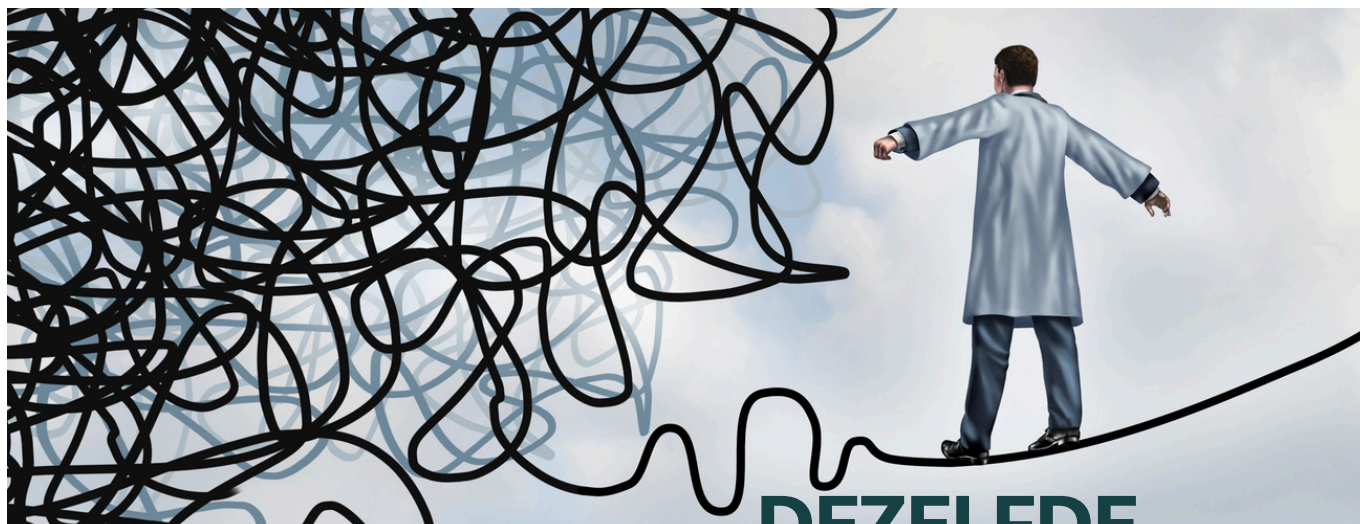
Samen met een groep jongeren, verenigd als het Onafhankelijk Jongerenpanel Toeslagen, **roept** ORR de Tweede Kamer op om ook gedupeerde jongeren te helpen met hun schade en schulden. We zijn gezamenlijk naar de Tweede Kamer gegaan om met verschillende Kamerleden over dit onderwerp te spreken. Mede door onze lobby komt er langzaam maar zeker een kleine opening voor het oplossen van de problematische schulden van gedupeerde jongeren. Maar we zijn nog niet klaar. Ook in 2024 gaan we door met het onder de aandacht brengen van dit onderwerp bij politici.

In november 2023 hebben we de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap uitgenodigd om met jongeren in gesprek te gaan over de obstakels die zij ervaren tijdens hun studie. Dit omvat onder andere de gevolgen van de 10-jaarstermijn, waarbij de prestatiebeurs niet langer een gift is, maar moet worden terugbetaald. Vanwege de problemen die zijn veroorzaakt door het toeslagenschandaal ervaren jongeren vertraging in hun studie of zijn zij

opnieuw gestart. Ook de kwestie van DUO-schulden wordt besproken. Sommige jongeren hebben extra geleend bij DUO om hun gezin te kunnen ondersteunen. Hoewel de DUO-schulden van hun ouders zijn kwijtgescholden, geldt dit niet voor henzelf. Ook dit verschil begrijpen de slachtoffers niet. De minister neemt de zorgen van de jongeren serieus en stelt voor om hierover met elkaar in gesprek te blijven.

Jongeren met een schuldentraject bij Kredietbank Rotterdam (KBR) hebben zich ook bij ORR gemeld, omdat het bedrag van de kindregeling naar KBR werd overgemaakt. Hierdoor konden jongeren niet bij dit geld, dat bedoeld is voor een frisse start. Formeel gezien valt het bedrag van de kindregeling onder de boedel. Maar KBR heeft schuldeisers aangeschreven en verzocht om het geld van de kindregeling buiten de boedel te laten.

Voor alle jongeren die zich bij ORR hebben gemeld, is dit inderdaad succesvol gebeurd.



DEZELFDE SIGNALEN VAN

slachtoffers

TINEKE TEN HEUW
casemanager toeslagenschandaal



Als ombudser spreek ik veel met slachtoffers van het toeslagenschandaal. Ook heb ik regelmatig contact met de gemeente Rotterdam, voornamelijk met de afdeling klachten.

Hier worden in eerste instantie signalen en klachten neergelegd. Maar ook met andere afdelingen en disciplines heb ik contact. Over het algemeen ervaar ik dit als positief en constructief. Soms schuurt het, maar dat is noodzakelijk om tot een oplossing te komen. Gelukkig is er een kort lijntje met de directeuren en naarmate we elkaar beter leren kennen, verloopt alles soepeler.

Helaas geven slachtoffers van het toeslagenschandaal vaak dezelfde signalen af. Zo klagen zij over lange wachtlijsten voordat ze worden geholpen, veel wisselingen van personeel bij de gemeente en klachten over bedden, laptops voor school of gordijnen die ze niet krijgen.

De overheid heeft de ouders in de problemen gebracht, maar het herstel verloopt helaas moeizaam. Ik vind het onbegrijpelijk dat de afhandeling van het toeslagenschandaal zo traag verloopt. Als ORR kunnen wij dit herstelproces slechts beperkt beïnvloeden. Telkens wanneer ouders die slachtoffer zijn van het toeslagenschandaal zich bij ORR melden, raakt het me diep om

te horen wat zij hebben doorgemaakt.

Veel ouders die ORR benaderen, zijn ontevreden over de hulp die zij van de gemeente krijgen. De ondersteuning op verschillende leefgebieden voldoet niet voor iedere ouder. We sturen de klachten vaak door naar de gemeente en houden de afhandeling ervan in de gaten.

Het is onze taak om ervoor te zorgen dat de klachtenafhandeling plaatsvindt volgens de behoorlijkheidsnormen. Ik blijf mij met hart en ziel inzetten voor de slachtoffers. Hun verhalen blijven mijn drijfveer en ik zal blijven strijden voor een rechtvaardig herstelproces.

BLIJVENDE GERAAKT

HET TOESLAGENSCHANDAAL IN ROTTERDAM - RIJNMOND

Een Warme Vuist van de Rijnmondse Alliantie

De Rijnmondse Alliantie is een bijzondere groep die zich inzet voor het herstel van de slachtoffers. Deze alliantie bestaat uit slachtoffers (ouders, jongeren en ex-partners), wethouders, ambtenaren en ORR en wordt gesteund door de Nationale ombudsman en de VNG. Gezamenlijk constateren we dat het herstel is vastgelopen. Samen zetten we ons in voor een sneller en beter herstel.

De Alliantie ontstond in 2023, voortkomend uit eerdere inspanningen. In 2020 en 2021 heeft ORR, in samenwerking met de gemeente Rotterdam, slachtoffers van het Toeslagenschandaal bijgestaan via het Hulpteam Toeslagen 010 (HTT010).

Voor velen was dit een waardevolle ondersteuning, maar al snel bleek dat een deel van de slachtoffers zich nog helemaal niet geholpen voelde en dat herstel voor hen uitbleef.

Deze signalen motiveerden ons om opnieuw in actie te komen voor herstel. Sinds december 2022 organiseren we bijeenkomsten voor slachtoffers van het toeslagenschandaal. Het hoofddoel van de eerste twee bijeenkomsten was om samen met de slachtoffers een Rotterdamse Agenda op te stellen, met daarin de onderwerpen die essentieel zijn voor een volledig herstel.

Kort samengevat richt deze agenda zich op:

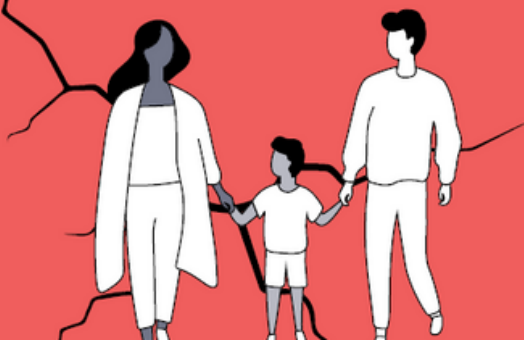
- Heling: erkenning, rust, schone lei, draad weer oppakken
- Heling vanuit het héle gezin en op álle terreinen
- Slachtoffers weer met stip op één
- Eigen regie: zelf eigen herstel leiden
- Veilig geld, voor ouders  n kinderen (dat geld niet verdwijnt in een schuldenlast maar echt ingezet kan worden voor een nieuwe start)
- Toekomstperspectief

De volgende stap was ervoor te zorgen dat dit stevige geluid van de slachtoffers werd gehoord door de gemeenten waarin wij actief zijn, met als doel om vandaaruit gezamenlijk een warme vuist te kunnen maken richting Den Haag. Alle ORR-gemeenten hebben gereageerd op de Rotterdamse Agenda, die is omgedoopt tot de Rijnmondse Agenda.

Er volgden twee bijeenkomsten,   n in april en één in juli, waarbij alle betrokken partijen bijeenkwamen om te praten over benodigde oplossingen om het herstelproces te versnellen en te verbeteren. Dit resulteerde in een gezamenlijk gedragen lijst met oplossingen en een statement gericht aan Den Haag. De verklaring luidt als volgt:

”Er is een uitweg nodig om de slachtoffers weer zicht te geven op een toekomst. Help ook de kinderen hierbij royaal. De huidige weg van financieel en emotioneel herstel is doodlopend. Het oplossen van de problemen vraagt om creativiteit, om denken buiten de gebaande paden en om veel meer regie van de slachtoffers zelf. Zo kunnen ouders en kinderen de greep op hun leven weer terugkrijgen.”

IK BEN
GEDUPEERD EN NOG
STEEDS DE DUPE



MIJN JEUGD IS
MIJ AFGEPAKT



In januari 2024 kunnen we als Rijnmondse Alliantie eindelijk naar Den Haag om ons statement en de aanbevelingen aan te bieden aan zowel Staatssecretaris Aukje de Vries en minister Carola Schouten als aan de nieuwe commissie financiën van de Tweede Kamer.

De gezamenlijke inspanningen van Rijnmondse slachtoffers, ambtenaren, wethouders en ORR vormen op die dag een krachtige en warme stem, die in Den Haag nogmaals de urgentie benadrukt. Het moet sneller, beter en concreter voor jong en oud, zodat levens weer kunnen worden opgepakt. Boven alles is ons geluid duidelijk: laat dit nooit meer gebeuren!

Ook in 2024 blijft de Rijnmondse Alliantie zich inzetten voor waardig herstel en perspectief voor alle slachtoffers. We blijven onszelf actief aanbieden als meedenkende partner aan Den Haag.

Benieuwd naar onze
oplossingen en meer? Scan
de QR code!



Toeslagenschandaal: toch niet weer?!

Mevrouw Lopez*

"Ik schrok me een hoedje."

Mevrouw Lopez is slachtoffer van het Kinderopvangtoeslagenschandaal. Haar oudste kind en haar jongste schelen een jaar of acht. Zij is erkend en bezig met het maken van een nieuwe start. Op 31 maart 2023 krijgt zij drie brieven: "Uw kinderopvangtoeslag voor 2019, 2020 en 2021 is opnieuw berekend. U moet in totaal € 21.769 terugbetalen, vóór 13 mei 2023. Dit kan ook in 24 maanden, met een bedrag van € 924 per maand."

Mevrouw Lopez schrok zich een hoedje. Gebeurt het allemaal weer opnieuw? Dezelfde brieven met dezelfde teksten, over meerdere jaren, met enorme bedragen die zij echt nooit kan terugbetalen. Omdat mevrouw Lopez bekend is met ORR, heeft zij contact met ons opgenomen. En wij zijn ook even stil. Hoe kan dit? Hoeveel slachtoffers overkomt dit weer en waarom? Gaat het allemaal weer opnieuw gebeuren?

Al snel blijkt dat er fouten zijn gemaakt en dat mevrouw Hamza een brief had moeten krijgen met informatie dat zij 2019 en 2020 niet hoeft te betalen, maar 2021 wel. En waarom dan? Ze werkt, heeft een kind op de opvang en betaalt de eigen bijdragen. Dat kan Toeslagen toch allemaal zien? Waarom dan toch een terugvordering?

We nodigen de directeurs van Toeslagen uit op ons kantoor en hebben een pittig gesprek over de zaak van mevrouw. Ook bespreken we de taal en toon van de brieven, O-beschikkingen, de Toeslagenapp, het invoeren van wijzigingen, persoonlijke betalingsregelingen en het feit dat het ICT-systeem blokkades opwerpt.

Taal en toon van brieven waarin een ander mensbeeld naar voren komt. Dus niet een affaire, maar een schandaal. Niet een gedupeerde, maar een slachtoffer. En ook geen schulden die worden kwijtgescholden, maar ten onrechte opgelegde vorderingen die Toeslagen intrekt. Bovendien denken wij dat er meer mogelijk is dan koud terugvorderen. Binnen de invorderingsregels is volgens ons meer menselijke maat mogelijk.

Voor mevrouw Lopez is het gelukkig goed gekomen. Zij heeft weer grip op haar geldzaken. En voor alle andere slachtoffers gaan wij verder in gesprek. Deze gesprekken blijven wij voeren. Soms bij ons en soms op het kantoor van Toeslagen, zoals onlangs nog met een werkbezoek aan Utrecht.

* fictieve naam

Scan ons interactieve jaarverslag

- Open de camera van je smartphone.
- Doe als of je een foto maakt en richt het vierkantje dat verschijnt op de QR code.
- Tik op de melding (die bovenaan je scherm verschijnt) om de link te openen die bij de QR-code hoort.

