Brede ondersteuning in Utrecht
Raadsinformatie bijeenkomst 09 oktober 2025



09-10-2025

Tom van der Eijk, Jessica Jousma, Martijn Wuister

Gemeente Utrecht

utrecht.nl/toeslagenaffaire

Inleiding

Toelichting op:

- Hoe zijn de verantwoordelijkheden verdeeld tussen het Rijk en de gemeente in de ondersteuning van gedupeerden van de Toeslagenaffaire?
- Hoe verlopen de financieringsstromen?
- Wat wordt er van gedupeerden zelf verwacht bij het aanvragen van hulp?

Vragen van raadsleden

Verantwoordelijkheden Rijk en gemeente

De Hersteloperatie toeslagenaffaire van het Rijk is gestart in 2020 en bestaat uit meerdere met elkaar samenhangende onderdelen van het herstelproces, waaronder:

Financieel Herstel > verleden

- Gericht op geleden schade in het verleden (en wat had kunnen zijn)
- Compensatie, schaderoutes en aanvullende schade.
- Kwijtschelden van publieke en private schulden

  wettelijke bevoegdheden uitvoering o.a. aan gemeenten verleend
- Verantwoordelijkheid Rijk.

Brede ondersteuning > nu en toekomst

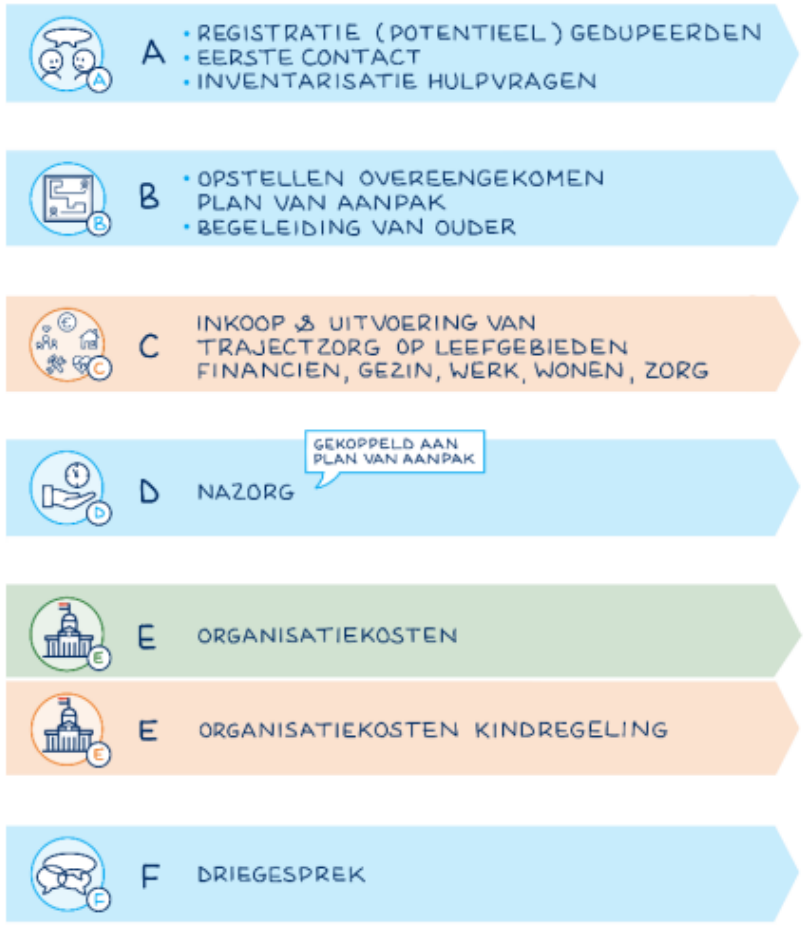
- Gericht op (emotioneel) herstel huidige situatie en ondersteuning voor een stabiele toekomst / nieuwe start.
- Gericht op 5 leefgebieden (financiën, gezin, werk, wonen en zorg) met bijbehorende doelstellingen.
- Tijdelijke ondersteuning gericht op het verstrekken van hulp en voorzieningen. Materiële voorzieningen kunnen hier onderdeel van zijn, indien noodzakelijk voor het bieden van hulp om een nieuwe start te kunnen maken.
- Buurtteams voeren uit en werken samen met o.a. Schuldhulpverlening Werk en Inkomen (gemeente).
- Verantwoordelijkheid Rijk

  wettelijke bevoegdheden uitvoering aan gemeenten verleend (met mogelijkheid om uit te laten voeren door derde partijen, zoals het buurtteam Jeugd & Gezin en het buurtteam Sociaal in Utrecht).

Hoe verlopen de financieringsstromen

- De SPUK is de manier waarop gemeenten gefinancierd worden om hun werk uit te voeren. In de SPUK wordt geregeld waarvoor gemeenten middelen krijgen en hoe deze verantwoord moeten worden (binnen gemeente en naar het Rijk).
- Kosten vanuit de componenten kunnen door gemeenten worden gedeclareerd bij het Rijk. Zowel intern als naar partners worden de gemaakte kosten verrekend door gemeente.
- De SPUK wordt niet gebruikt om te beslissen welke hulp en brede ondersteuning gedupeerde ouders/kinderen (kunnen) krijgen.
- De basis voor de brede ondersteuning en de individuele hulpvraag ligt in de Wet hersteloperatie toeslagen (Wht) en het daaruit voortkomende persoonlijke plan van aanpak waarbij maatwerk centraal staat.

Componenten SPUK (Specifieke Uitkering)



Gemeente Utrecht

Wat wordt er van gedupeerden zelf verwacht bij het aanvragen van hulp

Aanmelden brede ondersteuning

- Diverse kanalen: rechtstreeks bij het buurtteam – via de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) van het Rijk – via de gemeente aanmelden bij buurtteam – via gemeente geldzorgen / schulden, en zij leggen contact met buurtteam voor oppakken brede ondersteuning.

Start ondersteuning met plan van aanpak en aanvraag voorzieningen

- Samen met de buurtteammedewerker - vanuit de hulpvraag van ouders en kinderen – obv de doelstellingen op de 5 leefgebieden - wat is er nu en de komende 2 jaar nodig om weer stappen te kunnen zetten en toe te werken naar het kunnen maken van een nieuwe start – aanvraag voorzieningen mogelijk.

Ruimhartig, eigen regie, samen en maatwerk

- Aan de toegang zijn geen aanvullende kaders of toetsen verbonden en de hulp wordt zo snel mogelijk (binnen 10 werkdagen eerste gesprek) en gericht ingezet, samen met medewerker buurtteam.
- De hulpvraag wordt samen met de ouder en/of het kind bepaald. Waar nodig kan een ervaringsdeskundige de ouder / het kind ondersteunen.
- De in te zetten ondersteuning en voorzieningen hangt af van de behoefte en de individuele situatie van de ouder en het gezin ten tijde van de aanmelding voor brede ondersteuning.
- Hierdoor zijn we (samen met partners) in staat maatwerk te leveren.

Thema’s

Toelichting op:

1. Bejegening
2. Dedicated team
3. Steun van ook Utrechtse ervaringsdeskundigen
4. Meer vertrouwen geven
5. Wél ruimhartig beschikken rekening houdend met het verleden
6. Meer bekendheid lotgenotengroep
7. Klachtenroute

Vragen van raadsleden

Bejegening

- De signalen over bejegening nemen we serieus.
- Ervaringsdeskundigheid is ingezet om tot een verbeterplan te komen.
- Ontwikkeling van een aangepast opleidingsprogramma over brede ondersteuning en bejegening.
- Spreekuur voor medewerkers met ervaringsdeskundigen.
- Dit vraagt voortdurende reflectie, kwaliteitsverbetering en doorontwikkeling.
- Extern bureau is gestart met een evaluatie van de brede ondersteuning bij de buurtteams. De uitkomsten hiervan zullen we verwerken tot een plan van aanpak.

Dedicated team

- Brede ondersteuning belegd bij buurtteams, omdat hun originele opdracht dicht bij de werkzaamheden voor de brede ondersteuning ligt:
  - Daar werd al gewerkt met de 5 leefgebieden, door hulpverleners, waar basishulp op geboden wordt.
  - Buurtteams werken integraal, als spin in het web, met afspraken met partners.
- Binnen de buurtteams heeft elk team minimaal 2 specialisten op de brede ondersteuning. Waar mogelijk pakken zij deze dienstverlening op. Wanneer een andere collega een nieuwe casus oppakt, is dat altijd samen met één van deze specialisten. De specialisten worden ondersteund door 3 coördinatoren.
- Voordelen van deze inrichting
  - Wachtlijsten voorkomen doordat capaciteit direct beschikbaar is en waar nodig snel opgeschaald kan worden.
  - Na het beëindigen van de brede ondersteuning is geen overdracht nodig, maar kan reguliere hulp vanuit het buurtteam door dezelfde contactpersoon gegeven worden.
  - Medewerkers hebben een gemengde caseload, waardoor hun werk niet uit alleen brede ondersteuning bestaat. Dit past beter bij de draagkracht van medewerkers.
- Uitdaging van deze inrichting
  - Om de nodige kwaliteit te leveren is een grotere inzet nodig om kennis en vaardigheden van de professionals op peil te krijgen en houden. Daarom zetten we zwaar in op training, kennisdeling en het tactisch verdelen van capaciteit.

Steun van ook Utrechtse ervaringsdeskundigen

- Ervaringsdeskundigen en mensen met ervaringskennis zijn zeer waardevol.
- Ervaringsdeskundigen hebben het gehele proces doorlopen, dus ook het schadeproces (financieel herstel), en hebben aanvullende vaardigheden geleerd om hun ervaring professioneel in te zetten.
- Mensen met ervaringskennis: ervaringskennis wordt opgedaan op het moment dat iemand gaat reflecteren op zijn eigen ervaring en deze kennis kan inzetten.
- Q2 2025 gestart met traject om gebruik te maken van ervaringskennis/-deskundigheid:
  - Intern onderzoek naar vergelijkbare praktijk binnen Utrecht en G3/Almere
  - Opdracht aan Steiger B om advies te schrijven (door ervaringsdeskundigen)
  - Inhuuropdracht 6 maanden voor 2 ervaringsdeskundigen voor implementatie → stevige professionals met implementatie ervaring nodig
  - Vaste posities ervaringsdeskundigen op uiteenlopende plekken → ervaring met de Utrechtse brede ondersteuning op bepaalde posities zeer gewenst, ook zekerheid vast dienstverband.
- Inzet ervaringskennis waar mogelijk:
  - Meedenken met voorstel steunpunt (veilig onafhankelijk punt /loket als klachtenroute)
  - Kritische blik op standaardtekst in beschikking.
  - Inzet Ervaringwijzer - structureel ophalen ervaringen ouders en kinderen vanaf 2026.

Meer vertrouwen geven

- Bij toekenningen van middelen zijn er verschillende opties voor de betaling:
  - Betalingen via i-deal met de Buurtteammedewerker
  - Bedragen rechtstreeks overmaken naar de aanbieder
  - Ouder ontvangt een pinpas met daarop het toegekende bedrag
  - Bedragen kunnen worden overgemaakt naar de ouder
- We zien verschillende behoeftes en samen met de ouder / het kind kijken we welke vorm van uitbetalen het beste past.
- Met de geboden opties proberen we voor ouders en hun kinderen:
  - De administratielast te verminderen
  - De keuzevrijheid en eigen regie te vergroten.
  - Maatwerk te leveren
  - Bij te dragen aan herstel van vertrouwen

Wél ruimhartig beschikken rekening houdend met het verleden

Hanteer een ruimhartige benadering bij toekenningen, passend bij het verlies wat eerder door toedoen van de overheid is ontstaan.

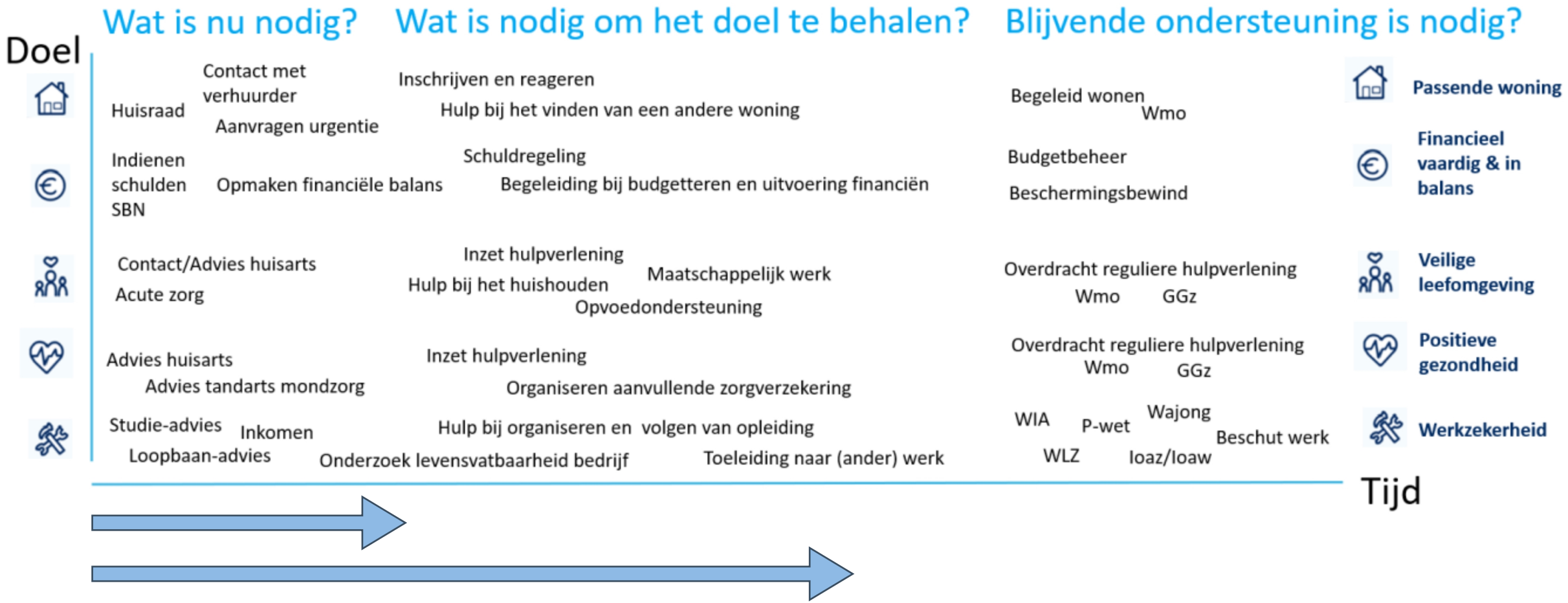
We volgen hierbij de wettelijke uitgangspunten voor de brede ondersteuning en de richtlijnen van de VNG:

- We kijken vanuit de huidige situatie wat iemand nodig heeft op de doelstellingen van de 5 leefgebieden. Materiële voorzieningen –spullen- kunnen onderdeel zijn van de brede ondersteuning voor zover zij noodzakelijk zijn voor het behalen van de doelstellingen. Er is ruimte om binnen een termijn van een halfjaar na het eerste gesprek te besluiten over welke materiële verstrekkingen onderdeel zijn van het plan van aanpak.
- We doen dit ruimhartig, door het bieden van tijdige en de meest adequate (passende) hulp op basis van maatwerk.
- We kijken in de brede ondersteuning naar de impact van het tempo van het financiële herstelproces (gericht op schade uit het verleden en uitgevoerd door het Rijk).

We gaan meer duidelijkheid bieden aan ouders, kinderen en medewerkers mbv beleidsregels.

Wél ruimhartig beschikken rekening houdend met het verleden

Hanteer een ruimhartige benadering bij toekenningen, passend bij het verlies wat eerder door toedoen van de overheid is ontstaan.



Gemeente Utrecht

Meer bekendheid lotgenotengroep

- Promotie via websites gemeente en buurtteams, flyers, informatieblad en via medewerkers
- Organisatie door Stichting Lotgenotencontact
- Voor en door lotgenoten
- Buurtteam faciliteert: regelt locatie en informatievoorziening
- In gesprek met Stichting Lotgenotencontact wat zij nodig hebben om aan behoefte van toeslagenouders en hun kinderen te voldoen.

De klachtenroute

- Klachtenroute buurtteams te vinden op de website en via informatieblad.

- Om de drempel naar de klachtenroute te verlagen creëren we een steunpunt met ervaringsdeskundigen. Het steunpunt kan onder meer:

    - Helpen te bepalen of een klacht of bezwaar ingediend moet worden
    - Helpen de klacht of bezwaar op papier te zetten en in te dienen
    - De weg wijzen naar juridische hulp wanneer nodig
    - Ondersteunen bij gesprekken met medewerkers
    - Ondersteunen bij vervolgtraject klacht of bezwaar