College van Burgemeester en Wethouders (secretariaatburgemeester@utrecht.nl; secretariaatgemeentesecretaris@utrecht.nl)
Raadsleden gemeenteraad (raadsleden@utrecht.nl; griffie.gemeenteraad@utrecht.nl)

Betreft: Signaal over problemen met Brede Ondersteuning gemeente Utrecht en omstreken en support voor klachten.

11 februari 2025

Geachte college van Burgemeester en wethouders, geachte leden van de gemeenteraad Utrecht,

Introductie

Omdat de onderhavige complexe problematiek voor sommigen van u minder bekend is, beginnen we met een wat uitgebreide introductie; deze kunt u desgewenst overslaan.
Van de totaal bijna 38.000 erkend gedupeerden van de Kinderopvangtoeslagen-affaire wonen een kleine 1500 gedupeerde gezinnen in de Gemeente Utrecht[i]. In deze gezinnen zijn 933 kinderen van 0-15 jaar en 1797 kinderen van 16 jaar en ouder[ii]. Als gedupeerden hun onrechtmatig teruggevorderde kinderopvangtoeslag terugbetaald krijgen door de Rijksoverheid kunnen zij daarná kiezen voor een forfaitaire vergoeding van hun werkelijke schade, althans voor zover de opgestelde regels toestaan. De schades zijn ontstaan tussen 2005 en 2019 en de afwikkeling ervan is inmiddels vastgelopen[iii]. Het gaat op zijn beste nog enkele jaren en op zijn slechts meer dan twee decennia duren voordat ieders schade is afgewikkeld. De wet- en regelgeving hierover is vastgelegd in de Wet Herstel Toeslagen[iv] (WHT, 2022).

Omdat een deel van de gedupeerden in het hier en nu hulp nodig heeft hun vastgelopen levens op de rit te krijgen, is de Brede Ondersteuning[v] (BO) zoals vermeld in de WHT in het leven geroepen. De Rijksoverheid heeft hiervoor de gemeenten (via het college van burgemeester en wethouders) ingeschakeld omdat zij dichtbij de gedupeerden staan. Een gemeente kan op vijf leefgebieden (financiën, gezin, werk, wonen, zorg) hulp verstrekken: Deze hulp om een nieuwe start te krijgen is ook uitdrukkelijk bedoeld om het vertrouwen in de overheid te herstellen. Kosten die gemaakt worden kunnen door de gemeenten rechtstreeks bij het Rijk worden gedeclareerd onder een SPUK-regeling. In deze brief betrekken we ook de problematiek van erkende gedupeerden uit omliggende kleinere gemeenten waar de BO niet van de grond komt. Zij zullen deze brief aan hun eigen gemeenteraad sturen. Het is jammer dat er op dit onderwerp een brede, gemeente overstijgende overeenkomst betreffende de BO processen en uitvoering is. Zoals u wellicht weet is de uitvoering van de BO in de gemeente Utrecht uitbesteed aan Lokalis in samenwerking met de Buurtteams (Jeugd & Gezin en Sociaal). Hierin worden zij voor complexere casuïstiek ondersteund door het Instituut voor Publieke Waarden.

Probleem

Helaas mist tegenwoordig de BO op de vijf leefgebieden voor veel gedupeerden uit de gemeente Utrecht en de gemeenten in de omstreken het beoogde doel. Reden hiervoor is het wegvloeien van kennis en kunde van de uitvoerende medewerkers waardoor de benodigde aandacht en betrokkenheid bijzaak lijken te zijn geworden. Ondanks vele signalen richting de uitvoerders van de BO zien wij geen verbetering. Omdat het dringend én noodzakelijk is dat de BO wèl de gedupeerde burgers helpt bij hun nieuwe start en het hervinden van eigen regie, verzoeken wij allereerst dringend om uw steun en hulp in deze kwestie. Hieronder zullen wij u verder toelichten waar de schoen wringt. Het betreft onder meer de wijze waarop de aanvragers worden bejegend, de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan het traject van deze BO en de wijze van uitvoering van beschikkingen.

Bejegening

Aanvragers van de BO, ook als zij zijn erkend als gedupeerden, worden mondeling of schriftelijke nog wel eens uitgemaakt voor fraudeur of profiteur alsof de tijd heeft stilgestaan want dit gebeurde in die periode van 2005-2019 ook veelvuldig. De BO levert noodzakelijke hulp in verschillende vorm om een nieuwe start te kunnen maken maar wat die nieuwe start kan of mag zijn wordt mede door het eigen frame van de hulpverlener mede bepaald. Terwijl een gedupeerde al voldoende vernederingen heeft ervaren in het verleden herhaalt zich dat nu ook weer.

Uitvoering

Wat is redelijk en uitlegbaar zoals in de WHT is opgenomen? Het zijn fluïde begrippen waaraan door hulpverleners veelal vanuit persoonlijk perspectief invulling wordt gegeven. Mede daardoor is de kwaliteit van hulp die een gedupeerde ontvangt afhankelijk van wie de aanvraag opschrijft of indient. Hulpverleners geven aan dat de gedupeerde zich maar dient aan te passen aan hetgeen zij acceptabel achten of binnen de regelgeving van de (niet van toepassing zijnde) Participatiewet of het NIBUD te acteren. Daarbij is het format van de regelgeving aan verandering onderhevig waardoor de aanvragers van het eerste uur langs een andere lat worden gelegd dan de aanvragers op latere momenten. Eerder was veel meer mogelijk. De richtlijnen van de VNG[vi] geven aan dat BO dient te geschieden op basis van ruimhartigheid, maatwerk en eigen regie. Ook daar is in de praktijk niets van te merken. Voorlopig blijft het bieden van BO nodig zolang het verhalen van de werkelijke schade nog niet is afgerond de komende tientallen jaren. Met de aankomende tekorten op de gemeentelijke begroting van 2026 en verder lijkt het soms alsof iedereen met deze aankomende problematiek in het achterhoofd naar de aanvragen van gedupeerden kijkt. Terwijl de gemaakte kosten voor zowel de hulpverlening als de uitvoering van de beschikkingen volledig bij de Rijksoverheid worden gedeclareerd. Ook is er angst dat een bepaalde aanvraag eventueel wordt afgekeurd door de Rijksoverheid en dat er daardoor op de totale gemeentelijke begroting -voor alle inwoners dus- gekort zou kunnen worden; het is vechten tegen windmolens. Van door een gedupeerde aangegeven noodzakelijke hulp voor de nieuwe start, blijft hierdoor in een aanzienlijk deel van de

aanvragen weinig over. Het heeft de schijn van paternalisme: de hulpverlener die zich ontfermt over de zwakke burger. Onder de gedupeerden bevinden zich inmiddels zeker burgers die zwak zijn gemaakt door wat ze is overkomen. Zij waren veelal niet zwak voordat de kinderopvangtoeslagen ramp zich in hun levens voltrok. Immers zij kregen deze toeslag omdat zij studeerden of werkten en deelname aan de maatschappij belangrijk vonden.

Als voor de vijf leefgebieden onderliggende plannen van aanpak zijn gemaakt die leiden tot een toekenning door middel van een beschikking, gaat er in de uitvoering nog wel eens wat mis. Bijvoorbeeld de afspraken worden wel nagekomen maar veel te laat waardoor de gedupeerde -in onwetendheid- geen idee heeft òf en zo ja, wanneer de beloofde middelen beschikbaar komen? Of de gemaakte deadlines qua afspraken worden nagekomen of niet, of de hulpverlener in kwestie wel of niet op berichten of e-mails reageren gaat? Hoe vaak je dient te rappelleren? Het geeft onnodige stress en herbeleving van trauma's over een onbetrouwbare overheid. Een overheid die jou niet ziet als gelijkwaardige burger van dit land. De willekeur en de slordigheden dienen echt uit het proces te worden gehaald. Er moet voor alle gedupeerden die dat wensen een nieuwe start gemaakt kunnen worden. Elementen als specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden dienen vóór gedupeerde burgers te gaan werken in plaats van tegen hen te worden gebruikt. Een simpel voorbeeld hiervan is een aanvraag voor een bed voor een jongeman, puber van nu reeds ruim 195 centimeter. De aanvraag mag niet voor een extra lang bed zijn (want duurder dan anderen verstrekt krijgen) terwijl het realistisch is dat het standaard bed van 200 centimeter binnen afzienbare tijd wederom vervangen moet worden voor een langer bed. Dit geeft de aanvrager veel stress dat er zo weinig inlevend vermogen is bij de opstellers van het plan van aanpak. Het roept tevens de vraag op in hoeverre er daadwerkelijk uitvoering wordt gegeven aan een nieuwe start. Of het voorbeeld van een gedupeerde die een bedrijf wil herstarten en daarvoor een laserprinter aanvraagt maar een simpele inktjet-printer krijgt toegewezen en daardoor niet verder kan met de aanwezige ambities.

Het speelveld waarbij de overheid de machtige partij is die het beter weet, dient omgebogen te worden naar een participerende samenwerking waarin de gedupeerde burger wordt gehoord en er daarna met die input een helder plan wordt gemaakt dat in de uitvoering zowel qua aanvraag proces en tijdigheid als daarna in de praktijk geen hobbels meer kent. Dat er herkend wordt wat de impact is van de handelingen van de hulpverleners in dit traject bij veelal zwaar getraumatiseerde mede stadsgenoten. Tevens moet worden geborgd dat er niet meer langs de participatiewet of de WMO lat wordt afgemeten. Er dient met hulp van ervaringsdeskundigen een betere workflow te komen. Er dienen intervisie mogelijkheden met ervaringsdeskundigen te komen. De WHT vergt wellicht een denkkader dat ingewikkelder is, waar de betrokken medewerkers extra voor opgeleid dienen te worden. Daarom is onze dringende aanbeveling om de hulp voor gedupeerden met een *dedicated* team van medewerkers vorm te geven. Met daarnaast het team van een paar ervaringsdeskundigen om te kunnen benchmarken en sparren.

Samenvattend vragen wij aan zowel de leden van de gemeenteraad als van het college van Burgemeester en Wethouders aandacht voor het ook in onze gemeente en omliggende gemeenten dreigend vastlopen van de hersteloperatie. Het heeft onze uitdrukkelijke voorkeur om nu met elkaar om tafel gaan om te voorkomen dat er -evenals op landelijk niveau al is gebeurd- een enorme stroom aan bezwaren en klachten ontstaat. Het kan ook binnen de gemeente leiden tot een ongekend beslag op mensen en middelen; dit voorkomen is in ons aller belang.

In afwachting van uw hulp en steun zijn wij natuurlijk bereid om met u in gesprek te gaan en zo nodig nadere toelichting te geven en te helpen met het oplossen van de bovengenoemde problematiek.

De gedupeerden uit Utrecht en omstreken.

---

[i] https://herstel.toeslagen.nl/samen-herstellen/wp-content/uploads/sites/5/2025/02/VNG_2025.02.03_aantal-melderspergemeente.pdf

[ii] https://herstel.toeslagen.nl/samen-herstellen/wp-content/uploads/sites/5/2025/02/VNG_2025.02.03_aantal-lenkinderenpergemeente.pdf

[iii] https://open.overheid.nl/documenten/5f5e7ae7-7c9c-4db0-94f9-841d70a2f83c/file

[iv] https://wetten.overheid.nl/BWBR0047436/2025-01-01/#Hoofdstuk1

[v] https://wetten.overheid.nl/jci1.3:c:BWBR0047436&hoofdstuk=2&afdeling=2.7&z=2025-01-01&g=2025-01-01

[vi] https://vng.nl/sites/default/files/2022-11/VNG%20rapport_hersteloperatie_sjabloon.pdf pagina 9