

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	Martijn Wuister	Datum	9 december 2025
E-mail	martijn.wuister@utrecht.nl	Kenmerk	34013092
Type brief	Voortgangsbrief	Onderwerp	Brede ondersteuning toeslagenaffaire
Bijlage(n)	2	Beleidsveld	Werk en Inkomen

Geachte leden van de raad,

De gedupeerden van de toeslagenaffaire zijn buiten hun schuld om in veelal schrijnende situaties beland. Door jarenlange onterechte beschuldigingen van de Belastingdienst is het leven van deze mensen op zijn kop komen te staan. Des te belangrijker is het dat de overheid hierin nu haar verantwoordelijkheid neemt en des te pijnlijker is het als er in de hersteloperatie dingen niet goed gaan.

Het Rijk werkt aan financieel herstel. Toeslagenouders en -kinderen moeten daarop helaas erg lang wachten. Intussen helpen gemeenten gedupeerde inwoners door middel van de 'brede ondersteuning'. De brede ondersteuning heeft als hoofddoel het mogelijk maken van een nieuwe start en is één van de onderdelen die kan bijdragen aan het herstel van vertrouwen van ouders en kinderen in de overheid. De signalen in het zwartboek laten zien dat we daar voor een deel van de toeslagenouders en -kinderen nog onvoldoende in slagen. Ondanks het feit dat er hard wordt gewerkt door alle betrokkenen en veel verandering is ingezet (zoals eerder gemeld in de [Raadsbrief](#) van 30 september) vraagt deze aanpak om een stevige extra inzet in het belang van ouders en kinderen.

Zoals toegezegd tijdens het commissiedebat van 16 oktober jl. informeren we u over de stand van zaken¹. In deze brief geven we een reflectie op het zwartboek en andere signalen, lichten we toe hoe er in de afgelopen periode is gewerkt aan het versterken van de brede ondersteuning en maken we duidelijk wat we nog gaan doen.

Reflectie zwartboek

De verhalen uit het zwartboek zijn verschillend, maar kennen ook overeenkomsten. Uit de verhalen spreekt dat de betrokkenen na jaren van onterecht te zijn gezien als fraudeur of profiteur en de problemen die dit in hun levens heeft veroorzaakt, door willen met hun leven zoals zij dat gewend waren te leven. Leven zoals zij dat zelf willen inrichten, in materiële en immateriële zin. In het proces de toeslagenouders en kinderen daarin te ondersteunen zijn deze toeslagenouders opnieuw teleurgesteld. Een van de belangrijke rode draden is dat toeslagenouders en kinderen ervaren dat het proces bureaucratisch is, waarbij tegengestelde informatie wordt gegeven, niet duidelijk wordt

¹ Toegezegd is u te informeren over de volgende punten: Ruimhartiger toekennen van voorzieningen; Bejegening; Ervaringen ouders en kinderen ophalen; Duidelijkheid werkwijze en kaders; Deskundige ondersteuning; Meer contact met Lotgenotengroep; Inzet van Utrechtse ervaringsdeskundigen; Klachtenroute buurtteams; Mediation; Besluiten; Urgente aanvragen; In gesprek met lotgenotengroep; De handreiking VNG; Hoeveel en wat voor soort klachten er zijn geweest; zuinig energielabel; vergelijking met andere gemeenten; verlengen U-pas ook voor mensen boven 125% inkomensgrens.

gemaakt hoe afwegingen worden gemaakt en dat het gevoel wordt gegeven dat niet wordt uitgegaan van vertrouwen, maar wantrouwen. Een belangrijk deel van de verbeteracties zoals hieronder genoemd zijn gericht op het verbeteren van deze situatie. Uit de verhalen spreekt ook wat de ondersteuners dagelijks zien: dat de financiële afhandeling door het Rijk en de brede ondersteuning niet hand in hand lopen.

Eerdere signalen

In het voorjaar is door de buurtteams opdracht gegeven voor een onafhankelijke evaluatie. Hiermee krijgen we inzicht in de brede ervaring van toeslagenouders en toeslagenkinderen die gebruik maken van de brede ondersteuning (in totaal ruim 900 in Utrecht).

Uitvraag leert dat bij het buurtteam Jeugd sinds de start van de brede ondersteuning ongeveer 20 klachten en signalen zijn binnengekomen. De klachten of signalen gingen vaak over het genomen besluit, de snelheid van de procedure of onduidelijkheid daarover. In andere gevallen was er sprake van onvrede over het contact of de communicatie en is van contactpersoon gewisseld. Bij het Buurtteam sociaal zijn geen formele klachten ingediend. Wel zijn er 5 signalen vanuit medewerkers ontvangen, voortkomend uit onvrede bij toeslagenouders en kinderen over de brede ondersteuning. De brede ondersteuning wordt vanaf het begin continue doorontwikkeld en ontvangen signalen en klachten zijn gebruikt om scherp te krijgen waar verbeteringen nodig waren. Recent zijn we daarnaast benaderd door de Utrechtse Ombudsman vanwege daar gemelde klachten en zijn we in gesprek om haar op de hoogte te houden van de verbeteringen.

Stevige inzet

De problematiek als gevolg van de toeslagenaffaire is vaak complex en speelt op meerdere leefgebieden. Binnen de hersteloperatie kinderopvangtoeslag heeft het Rijk een onderscheid gemaakt in de afhandeling van geleden schade als gevolg van het toeslagenschandaal (het verleden) en de brede ondersteuning. De Rijksoverheid is verantwoordelijk voor afhandeling van de schade en de gemeente voor de brede ondersteuning². De brede ondersteuning is ingewikkeld mensenwerk waarbij helaas niet is te voorkomen dat soms dingen misgaan, hoe graag we dat ook willen voorkomen. Met de juiste communicatie, processen en ondersteuning zorgen we dat we dat we wat goed gaat uitbreiden en dat we wat beter moet ook beter doen. Hiertoe zijn de afgelopen tijd de volgende inspanningen verricht:

- We hebben de capaciteit in de uitvoering van brede ondersteuning bij de buurtteams uitgebreid.
- De beleidsregel Brede ondersteuning gemeente Utrecht (link volgt na publicatie) is vastgesteld en we hebben een hernieuwde Werkwijze uitvoering brede ondersteuning buurtteams (bijlage 2) daarop aangesloten. De werkwijze is gebaseerd op de beleidsregel, en aanvullend op de handreiking brede ondersteuning van de VNG (bijlage 3). De beleidsregel en de werkwijze dragen bij aan de transparantie in de wijze waarop besluiten tot stand komen, zowel voor toeslagenouders en -kinderen als voor medewerkers.
- Een Basis-op-ordelijst naar voorbeeld van Rotterdam is opgesteld. Vanaf een goede basis kunnen ouders en kinderen bouwen aan hun toekomst en het kunnen maken van een nieuwe start. Om de basis op orde te krijgen en in een basisbehoefte te voorzien voor het kunnen maken van een nieuwe start, kunnen per leefgebied standaard voorzieningen ingezet worden. We gebruiken hiervoor een Basis-op-orde-lijst met standaard materiële (spullen) en immateriële (bv. hulpverlening of opleiding) voorzieningen per leefgebied, per item of in pakketvorm. Door deze werkwijze hoeven ouders en kinderen voor de aanvraag van spullen niet meer eerst zelf onderzoek te doen naar het aan te schaffen item. Daarnaast geeft deze werkwijze meer eigen regie en meer structuur in mogelijkheden zowel voor ouders en kinderen als voor uitvoerende medewerkers. Ook moet dit leiden tot helderheid in de gesprekken en ondersteuning, zodat er oplossingen voor problemen in het heden komen en er meer rust, stabiliteit en zelfstandigheid ontstaat. Dit draagt bij aan een eenvoudig en stress-sensitief proces voor ouders en kinderen, en aan ruimhartige ondersteuning die zo snel mogelijk, laagdrempelig en gericht wordt ingezet, zodat ouders en kinderen de draad van hun leven zo snel als mogelijk weer kunnen oppakken.

² De Wet hersteloperatie toeslagen schrijft voor dat de brede ondersteuning, zoals die door de gemeente vanuit het plan van aanpak wordt geboden, enkel en alleen toekomstgericht bedoeld is. Het verleden kan hierin niet meegewogen worden.

- De nieuwe werkwijze wordt nu al ingezet voor urgente aanvragen, zodat (medische) aanvragen waar snelheid essentieel is geen lang aanvraagproces in hoeven. In medische situaties betekent dit dat we wachtlijsten omzeilen of overbruggen, eigen risico vergoeden of (nog) niet vergoede medicijnen en andere noodzakelijke middelen. Daarbij doen we wat nú nodig is en helpen we voor de structurele ondersteuning de weg te vinden in de reguliere zorg.
- Vooruitlopend op de implementatie van de beleidsregel zijn wijzigingen doorgevoerd in de werkwijze van de Buurteams. Zo stellen de Buurteams op een aanvraag een helder gemotiveerd besluit op wat direct naar de aanvrager wordt toegestuurd. De mogelijkheden om een heroverweging aan te vragen of in bezwaar te gaan is daarin opgenomen. Ook wordt in toekenningen alvast rekening gehouden met het feit dat apparaten met energielabel A kunnen worden aangeschaft.
- Om ervoor te zorgen dat de motivatie in besluiten verbeterd wordt, onderzoekt een werkgroep van juristen en ervaringsdeskundigen samen de opgestelde besluiten en doet voorstellen voor verbeterpunten.
- Er is een klemmend beroep gedaan op de staatssecretaris om gezinnen met veelal multiproblematiek en een langzaam verlopend financieel herstel vanuit het Rijk tegemoet te komen. Dit heeft geleid tot de afspraak dat in samenwerking tussen het Rijk en de gemeente met een pilot wordt gestart voor versnelde aanpak van de meest complexe casuïstiek in Utrecht. Daarnaast voeren we het pleidooi de SPUK (Regeling specifieke uitkering gemeentelijke hulp aan gedupeerden kinderopvangtoeslagproblematiek 2021) te verlengen, omdat deze vooralsnog loopt tot 1 januari 2027. We voorzien dat de financiële afhandeling van het Rijk dan niet is afgerond en dat toeslagenouders en toeslagenkinderen de brede ondersteuning nog hard nodig zullen hebben.
- In het voorjaar is door de Buurteams opdracht gegeven aan een onafhankelijk bureau om een evaluatie uit te voeren. In deze evaluatie worden breed en anoniem ervaringen opgehaald bij toeslagenouders en kinderen en buurtteammedewerkers via een enquête en verschillende diepte-interviews. De resultaten worden in de eerste helft van 2026 verwacht.
- Er hebben meerdere constructieve overleggen plaatsgevonden tussen afgevaardigden van de lotgenotengroep, de Buurteams Jeugd en Sociaal en de wethouder, onder andere over het steunpunt. De ervaringskennis waarover deze groep beschikt is zeer waardevol en daar gaan we meer gebruik van maken.
- Er is een Utrechtse ervaringsdeskundige gestart, er staat een vacature uit voor nog een, bij voorkeur Utrechtse, ervaringsdeskundige en er wordt in het eerste kwartaal van 2026 nog een functie gecreëerd waar deze ervaring voor van belang is.

Wat gaan we nog gaan doen in 2026 (af te ronden in het eerste half jaar)

- De implementatie van de beleidsregel moet snel én zorgvuldig plaatsvinden. Daarom is de implementatie direct gestart en wordt deze afgerond op de datum van de inwerkingtreding van de beleidsregel, te weten 1 maart 2026. In de komende tijd leiden we medewerkers op en passen we processen en systemen aan, en informeren we ouders en kinderen over de inhoud van het kader en de werkwijzen, zodat deze ook voor hen helder zijn en zij weten wat zij kunnen verwachten.
- Buurtteammedewerkers volgen extra trainingen voor de uitvoering van de brede ondersteuning. Het opleidingsprogramma wordt op verschillende vlakken uitgebreid om ervoor te zorgen dat ouders en kinderen juist bejegend worden. Zo komt er het eerste kwartaal van komend jaar aandacht voor traumasensitief werken en leveren ervaringsdeskundigen – onder meer in de trainingen – input om hun perspectief mee te geven. Hiernaast wordt onderzocht of de training van schuldhulpverleners aansluit bij de behoefte aan verbeteren van de bejegening, of dat daarop iets aanvullends nodig is. Ook bieden we toeslagenouders en -kinderen gelegenheid om de opleiding tot ervaringsdeskundige te volgen.
- In het eerste kwartaal van 2026 start een doorlopende enquête via de Ervaringswijzer, specifiek gericht op de ervaringen in de brede ondersteuning.
- Vanaf begin 2026 vragen we de lotgenotengroep om mee te denken om de brede ondersteuning verder door te ontwikkelen. Dit doen we per thema, waarvoor we de onderwerpen samen met lotgenoten bepalen.
- De verhalen hebben duidelijk gemaakt dat er meer signalen zijn dan ons als formele klacht bereiken, en dat daarop verbetering nodig is. Hoewel op de website van de Buurteams een link is opgenomen die verwijst naast de klachtenprocedure, kan de vindbaarheid en de

transparantie over die procedure nog worden verbeterd. We werken naast een verbeterde tekst daarom aan andere manieren om toeslagenouders en -kinderen effectief te informeren.

- Voor mensen die zich in het proces van herstel van vertrouwen bevinden is er meer nodig. Een steunpunt voor toeslagenouders en kinderen moet waar nodig hierbij helpen. Omdat voor een steunpunt al een initiatief vanuit de lotgenotengroep gestart is, zijn we in gesprek hoe we dit kunnen ondersteunen en versterken, vanuit de behoefte van toeslagenouders en kinderen. We kijken daarbij onder andere naar de Herstelhuizen zoals die bestaan in Amsterdam en Rotterdam..
- De klachtenroutes zetten we duidelijker op de website.
- We zorgen ervoor dat juridische ondersteuning, zoals was bedoeld, via U-centraal geboden kan worden en dat dit kosteloos is voor ouders en kinderen. Dit is de manier waarop kosteloze juridische ondersteuning geboden wordt. Wanneer ouders buiten deze ondersteuning om zelf een advocaat inschakelen en hun bezwaar of beroep ongegrond wordt verklaard, dan worden de kosten hiervan niet vergoed.
- Omdat onder een deel van de ouders behoefte bestaat aan de U-pas of een alternatief daarvoor, gaan we in januari met hen in gesprek om te bespreken waar de behoefte precies ligt. Op basis daarvan kan worden bekeken of gebruik van de bankpas van Stichting Maatwerk (of een vergelijkbare pas) daarop kan worden aangesloten, of dat er toch redenen zijn om inzet van de U-pas te heroverwegen.
- We gaan op werkbezoek bij andere gemeenten om te leren van hun aanpak. Dit omvat onder andere de toegevoegde waarde van mediation op de bestaande mogelijkheid van heroverwegingen, een apart belteam of bestaande steungroepen. Waar mogelijk doen we dit samen met lotgenoten en ervaringsdeskundigen. Tot op heden hebben er twee gesprekken plaatsgevonden met steungroepen in Amsterdam. Hoe die ook in Utrecht van toegevoegde waarde kunnen zijn wordt in 2026 uitgewerkt.
- We onderzoeken of toeslagenouders en kinderen per e-mail op de hoogte gehouden kunnen worden van de voortgang van hun aanvraag.

Met de stappen die zijn gezet en de acties die volgen, zetten wij ons in om het vertrouwen van toeslagenouders en kinderen te herstellen en de brede ondersteuning verder te verbeteren. Wij houden vast aan de ingezette samenwerking met ouders, kinderen en ervaringsdeskundigen en zijn volledig gecommitteerd aan een voortvarende en zorgvuldige uitvoering. In het tweede kwartaal van 2026 geven we een opnieuw een overzicht van de stand van zaken, waarin we ingaan op de bovenstaande inspanningen, de resultaten van de onafhankelijke evaluatie en eventuele nieuwe ontwikkelingen.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,

Bijlagen:

1. Werkwijze uitvoering brede ondersteuning buurtteams
2. Handreiking brede ondersteuning en plan van aanpak