

Linda Voortman

Wethouder voor Werk en Inkomen, Wmo en Welzijn, Diversiteit
en Inclusie, Grondzaken, Groen, Dierenwelzijn,
Publieksdienstverlening, Wijk West
Postadres Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Telefoon 14 030
www.utrecht.nl



Aan:

De heer en mevrouw [REDACTED] en mevrouw
[REDACTED], namens de groep van toeslagenouders,
te Utrecht

Behandeld door	J. Jousma	Datum	16 april 2025
Telefoonnummer	14030	Ons kenmerk	30253443
E-mail		Onderwerp	Signalen brede ondersteuning hersteloperatie kinderopvangtoeslag
Bijlage(n)		Verzonden	17 april 2025
Uw kenmerk			
Uw brief van	11 februari 2025		Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden

Beste heer en mevrouw [REDACTED] en mevrouw [REDACTED], beste toeslagenouders,

Naar aanleiding van uw brief 'Signaal over problemen met brede ondersteuning gemeente Utrecht' van 11 februari j.l. zijn wij op 28 maart met elkaar in gesprek gegaan. Ik vond het een waardevol gesprek. Tijdens ons gesprek hebt u een duidelijke toelichting gegeven op de signalen. Uw signalen bevatten waardevolle informatie over hoe bepaalde punten in het proces en de communicatie vanuit de brede ondersteuning door toeslagenouders beleefd worden en wat er beter kan en moet.

Wij vinden het net als u heel erg belangrijk dat toeslagenouders zich goed gehoord en gezien voelen in de brede ondersteuning. Zorgvuldige, vertrouwenswaardige en gelijkwaardige communicatie en daar naar handelen zijn daarbij essentieel.

We waarderen ook uw handreiking om ons inzicht te geven in wat er beter kan en moet in het proces en de uitvoering van de brede ondersteuning. Zo ook de werkwijze en communicatie omtrent het plan van aanpak en een aanvraag.

Inmiddels heeft er op 11 april een vervolggesprek met u, de gemeente en de buurtteams plaatsgevonden waarin de signalen verder zijn besproken. Op basis van uw signalen in de brief en de gevoerde gesprekken zijn we aan de slag gegaan met de volgende punten ter verbetering.

We hebben allereerst uw oproep gehoord om gebruik te maken van de ervaring van toeslagenouders. We onderzoeken momenteel waar en op welke manier we ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid op een goede manier kunnen borgen om onze processen en besluiten beter te maken. Als hier meer duidelijkheid over is maken we dit uiteraard kenbaar aan u. Parallel hieraan gaan we vóór 1 juli al wel gebruik maken van de ervaringskennis van de Utrechtse toeslagenouders en op onderstaande punten input van hen ophalen.

We verbeteren het proces van het opstellen van het plan van aanpak, de aanvraag, het besluit en de terugkoppeling hiervan. We zorgen ervoor dat ouders meer eigen regie, eerlijkheid, transparantie en tijdigheid ervaren. Hierbij zetten we nu stappen om te komen tot zorgvuldigere communicatie. En we

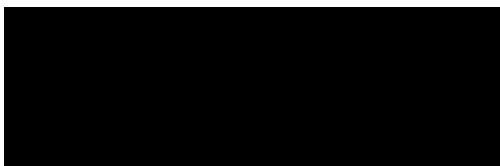
zetten nu stappen om ouders beter mee te nemen in het proces en wat ze kunnen verwachten, inclusief de kaders die toegepast worden in de besluitvorming. Dit komt bijvoorbeeld in de vorm van een verhelderende flyer, waarvan we het voorlopige ontwerp uiterlijk 1 juli af hebben en willen voorleggen aan toeslagenouders.

Het vormgeven van een veilig onafhankelijk punt / loket als klachtenroute. Ook hierbij maken we graag gebruik van de inzichten van toeslagenouders om dit op de juiste manier in te richten en op een goede plek te beleggen. En ook hier willen we vóór 1 juli een gezamenlijk opgesteld plan klaar hebben, zodat we dat na de zomervakantie kunnen implementeren.

Daarnaast zijn we nu met het opleidingsprogramma van buurtteammedewerkers bezig om hen beter toe te rusten voor de brede ondersteuning. Naast vaardigheden en kennis is het van belang dat, zoals u aangaf, medewerkers een goed beeld krijgen van de doelgroep en we hun eigen frame overschrijven. Ook in het opleiden van medewerkers willen we toeslagenouders een rol laten spelen.

We hopen op een goed vervolggesprek met de buurtteams en de gemeente en maken graag ook in de toekomst gebruik van uw ervaringen en inzichten.

Met vriendelijke groet,



Linda Voortman

Zoals afgesproken verstrekken wij deze reactie cc in afschrift aan de gemeenteraad.