# BLIJVEND GERAAKT

## HET TOESLAGENSCHANDAAL IN ROTTERDAM-RIJNMOND

# INLEIDING

*De regio Rotterdam-Rijnmond is door het hoge aantal slachtoffers van het toeslagenschandaal het zwaarst getroffen gebied van Nederland. Bij een deel van deze mensen verloopt de afwikkeling van de schade goed, maar bij een groot aantal is die volledig uit de rails gelopen en ontbreekt perspectief. Veel mensen zijn wanhopig en zitten zowel geestelijk als financieel nog steeds in zwaar weer. De weg naar herstel is ingewikkeld en duurt te lang.*

**“Mijn jeugd is mij afgepakt. Die krijg ik nooit meer terug.”**

# ALLIANTIE

*De impact van het schandaal in Rotterdam-Rijnmond heeft geleid tot een unieke alliantie. Die is bijzonder vanwege de samenstelling van slachtoffers - ouders, jongeren en ex-partners – en ook ambtenaren, wethouders, de ombudsman en kinderombudsman. Samen hebben wij de ervaren obstakels én mogelijke oplossingen opgehaald en gebundeld om daarmee een warme vuist te maken naar Den Haag. Het bundelen van al deze partijen in een brede alliantie krijgt steun van de Nationale ombudsman en de VNG.*

“ Zo lang mijn kind niet goed wordt geholpen, is herstel voor mij ook ver weg ”

# STATEMENT

*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.*

# OPLOSSINGEN

*Tijdens verschillende zeer indrukwekkende en emotionele bijeenkomsten, zijn door slachtoffers (ouders, ex-partners en jongeren), ambtenaren, de ombudsman en kinderombudsman oplossingen bedacht. Het zijn ongefilterde ideeën, bedoeld om te helpen zodat er meer concrete oplossingen komen waar de slachtoffers echt duurzaam mee geholpen zijn. De lijst is een cadeau van de Rijnmondse alliantie aan Den Haag.*

**“ Het duurt te lang. Het is allemaal erg vermoeiend en emotioneel zeer belastend ”**

# Bijlagen

**Bijlage 1** • De Rijnmondse oplossingen

**Bijlage 2** • De Rijnmondse Agenda, totstandkoming en samenvatting

**Bijlage 3** • De complete input vanuit slachtoffers voor de Rijnmondse Agenda

**Bijlage 4** • Brief gedupeerde jongeren uit de regio Rijnmond, gemaakt samen met ORR

# Bijlage 1

juli 2023

Bijlage 1

juli 2023

# De Rijnmondse oplossingen

Opgehaald tijdens de georganiseerde sessies tot en met juli 2023, vanuit ouders, ex-partners, jongeren en ambtenaren, rijp en groen door elkaar en zonder filter wat mogelijk is.

**REGIE**

- Geef slachtoffers meer regie in de hersteloperatie. Als gemeente, maak gebruik van de expertise van slachtoffers. Neem hen in dienst en biedt hen goede begeleiding en opleidingsmogelijkheden.

**WIE ZORGT VOOR HERSTEL**

- Organiseer een burgerberaad met daarin slachtoffers, die het mandaat hebben om duurzame oplossingen te bedenken.
- De dader kan het toegebrachte leed niet oplossen. Breng de hersteloperatie onder bij een onafhankelijke instantie.
- Richt een nieuwe autoriteit op waar zowel overheid als niet-overheid samenkomen om gezamenlijk, holistisch, domein overstijgend en instantie-overstijgend knopen door te hakken met betrekking tot de obstakels waar slachtoffers mee te maken krijgen.
- Zet ambtenaren van de Belastingdienst en de gemeente samen met een slachtoffer om snel tot een oplossing te komen (herstel in één dag), eventueel in aanwezigheid van een letseladvocaat.
- Organiseer een dialoog tussen slachtoffers en alle betrokken partijen.
- Stel een regionale jury van slachtoffers samen die aanvragen beoordelen.

**HOE HERSTEL BEWERKSTELLIGEN**

- Voer collectief schadeherstel uit: stel categorieën van schade vast met bijbehorende normbedragen en keer die uit aan slachtoffers.
- Vraag niet om bewijs van schade; aannemelijkheid is voldoende.
- Leg een norm vast voor het percentage van herstelkosten dat mag worden besteed aan de uitvoering.
- Verhoog de salarissen van de gemeentelijke medewerkers bij het Toeslagen Team om onderbezetting te voorkomen.
- Faciliteer de uitwisseling van personeel tussen verschillende gemeenten. Er zijn gemeenten waar geen wachttijd is voor hulpverlening. Mogelijk is daar personeel beschikbaar om andere gemeenten te ondersteunen.
- Onderzoek wat helpende factoren zijn in het herstel van de slachtoffers die zich geholpen voelen. Wat kunnen we daaruit leren?
- Vanuit transparantie en ter voorkoming van willekeur: stel enkele richtlijnen op voor wat wel/niet vergoed wordt vanuit de SPUK-gelden. Doe dit in overleg met omliggende gemeenten.

‘Mijn jeugd is mij afgepakt. Die krijg ik nooit meer terug’

# Bijlage 1

juli 2023

## ONDERSTEUNING SLACHTOFFERS

- Wijs ouders een letseladvocaat toe, zodat zij de juiste juridische ondersteuning krijgen met betrekking tot de geleden schade. Alle advocaatkosten, evenals kosten voor civiele procedures, dienen vergoed te worden.
- Bied digitale ondersteuning aan als dat mogelijk is, bijvoorbeeld voor het aanvragen van spullen. Op deze manier blijft er meer tijd over om fysieke afspraken te maken met gezinnen waar sprake is van zeer complexe situaties.
- Voor het versnellen van brede hulp aan gezinnen: bied één coach aan voor het hele gezin, inclusief de meerderjarige inwonende kinderen, als alle betrokkenen daarmee instemmen. Momenteel krijgen ouders en meerderjarige kinderen uit één gezin elk hun eigen coach.

## ERKENNING

- Kom vanuit gemeenten met excuses/erkenning voor wat slachtoffers is aangedaan.

## KINDEREN

- Spreek niet meer over 'kinderen van slachtoffers', maar over 'gedupeerde kinderen'. Erken daarmee dat zij net als hun ouders slachtoffer zijn van ongekend onrecht.
- Huisvesting voor gedupeerde kinderen: geef jongeren extra inschrijvingsjaren, zodat ze sneller in aanmerking komen voor een eigen woning. Sta jongeren toe om te wonen op plaatsen waar leegstand is.
- Voor gedupeerde kinderen in een schuldentraject bij KBR, stuur vanuit de wethouder een brief aan de schuldeisers met het verzoek om coulance (mooi voorbeeld uit Amsterdam).
- Help gedupeerde kinderen met hun schulden. Scheld schulden kwijt die aannemelijk zijn veroorzaakt door het toeslagenschandaal. Ondersteun hen bij andere schulden, bijvoorbeeld door middel van een saneringskrediet dat wordt gefinancierd door de SPUK. Bied hen de mogelijkheid van een pauzeknop en maak de compensatie 'veilig geld', net zoals voor hun ouders.
- Creëer een zelfstandige rechtsingang voor gedupeerde kinderen om hun schade vastgesteld en vergoed te krijgen. Nu wordt alleen schade van minderjarige kinderen via de ouders vergoed.

## REGISTRATIE BIJ DE OVERHEID

- Verschaf slachtoffers en hun kinderen zekerheid door, met hun toestemming, hun BSN-nummer door alle systemen te halen en hen ervan te verzekeren dat ze nergens meer geregistreerd staan. Dit wordt ook wel aangeduid als een 'Clean Sheet'.
- Geef slachtoffers, indien gewenst, een nieuw BSN-nummer.

'Mijn jeugd is mij afgepakt. Die krijg ik nooit meer terug'

Bijlage 2

# De Rijnmondse Agenda, totstandkoming en samenvatting

In 2020/2021 heeft ORR in samenwerking met de gemeente Rotterdam slachtoffers bijgestaan die zich wendden tot het Hulpteam Toeslagen 010 (HTT010). Flink wat slachtoffers voelden zich daardoor geholpen. Echter, bleek al snel dat een ander deel van de slachtoffers zich nog helemaal niet geholpen voelde en dat herstel voor hen uitbleef. Vanwege deze signalen en nieuwe klachten heeft ORR op 8 december 2022 een bijeenkomst georganiseerd met een kleine groep slachtoffers van het toeslagenschandaal. Het doel van deze bijeenkomst was om samen een Rotterdamse agenda op te stellen met onderwerpen die in ieder geval gerepareerd moeten worden om tot volwaardig herstel te komen.
In februari 2023 heeft ORR nog een tweede bijeenkomst georganiseerd met een grotere groep slachtoffers om deze agenda aan te vullen en te verfijnen. Oók jongeren zijn samengekomen. Kort samengevat vormen de onderstaande punten de essentie van de agenda:

- **Heling: erkenning, rust, schone lei, draad weer oppakken**
- **Vanuit het héle gezin en op álle terreinen**
- **Slachtoffers weer met stip op 1**
- **Eigen regie: zelf eigen herstel leiden**
- **Veilig geld, voor ouders én kinderen (dat geld niet verdwijnt in een schuldenlast maar echt ingezet kan worden voor een nieuwe start)**
- **Toekomstperspectief**

Tevens kwam naar voren dat voor werkelijk herstel een samenwerking vanuit verschillende organisaties nodig is, zoals de gemeente, het Rijk, de Belastingdienst, verzekeraars, woningbouwverenigingen, BKR, DUO, en uiteraard de slachtoffers zelf. Alleen door het samen te doen kan herstel dichterbij komen.

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 van daaruit een warme vuist te kunnen maken richting al die andere betrokken partijen. ORR-gemeenten hebben hun reactie op de Rotterdamse agenda gegeven voordat we op 24 april j.l. bij elkaar kwamen. De Rotterdamse Agenda hebben we inmiddels omgedoopt tot de Rijnmondse Agenda. Op 24 april 2023 zijn wij (ORR) en de gemeenten bijeengekomen op het kantoor van ORR. Het doel van deze bijeenkomst was enerzijds om gezamenlijkheid te vinden in de huidige ervaringen met betrekking tot het herstelproces van het Toeslagenschandaal en anderzijds om samen te zoeken naar innovatieve oplossingen die tot werkelijk herstel leiden. We zien namelijk allemaal dat de huidige hersteloperatie vastloopt. Dit heeft geleid tot de Rijnmondse Agenda.

Op 4 juli 2023 zijn we bijeengekomen met alle betrokken partijen; slachtoffers, gemeenten en ORR. Dat heeft geleid tot een gezamenlijk gedragen lijst met oplossingen. Ook hebben we toen gesproken over dit statement.

‘Ik begrijp dat de gemeente het ook niet kan oplossen’

# Bijlage 3

april 2023

## IK HUNKER WEER NAAR PERSPECTIEF

Bijlage 3

april 2023

# De complete input vanuit slachtoffers voor de Rijnmondse Agenda

inclusief hun zorgen, frustraties, vragen en verwondering

**ESSENTIE VAN WAT NODIG IS:**

- Heling: erkenning, rust, schone lei, draad weer oppakken
- Vanuit het héle gezin en op álle terreinen
- Slachtoffers weer met stip op 1
- Eigen regie: zelf eigen herstel leiden
- Veilig geld; voor ouders én kinderen
- Toekomstperspectief

**HIERVOOR MOET IN IEDER GEVAL WORDEN AANGEPAKT:**

Motie vanuit de gemeente "Een frisse en eerlijke start"
In de praktijk ervaren de meeste slachtoffers geen frisse en eerlijke start. De trajecten bij de Belastingdienst worden steeds uitgesteld, duren lang en worden gejuridiseerd (denk aan de Commissie Werkelijke Schade). Ook bij de gemeente duurt het lang. Hoe kan herstel plaatsvinden als men nog dagelijks betrokken is bij ingewikkelde trajecten? Slachtoffers ervaren dit als geestelijke mishandeling.
Hoe kunnen we voorkomen dat zoiets vreselijks opnieuw gebeurt? Er heerst angst onder slachtoffers om het ontvangen geld uit te geven. Want wat zal de toekomst brengen? Slachtoffers die lang in financiële nood hebben gezeten, hebben een andere kijk op geld. Een ouder verwoordde het als volgt: "Hoezo een frisse, eerlijke start? Ik weet niet eens wat mijn hobby's en passies zijn, omdat ik hier jarenlang niet aan heb kunnen denken." Wat nodig is om af te sluiten en opnieuw te beginnen, verschilt sterk per persoon/gezin. Kortom, veel problemen zijn nog niet opgelost en blijven onrust en ruis veroorzaken.

**HELING VERSUS WANTROUWEN**

Het wantrouwen jegens overheidsinstanties is aanzienlijk. Slachtoffers, en ook hun kinderen, durven of willen bijvoorbeeld toeslagen of een uitkering niet aanvragen, zelfs als ze er recht op hebben. Vaak wordt gehoord: "Ik wil niets meer te maken hebben met de Belastingdienst." En: "Ik wil zelfstandig en onafhankelijk zijn." Tegen veel slachtoffers is nog niemand met de woorden "Sorry" en "Het is niet jouw schuld" gekomen. Het herstellen van vertrouwen lijkt voor veel ouders eigenlijk onmogelijk, maar ze hopen wel dat hun kinderen dit kunnen ervaren. Sommige slachtoffers uiten zelfs wantrouwen tegenover ORR. Ze voelen geen erkenning van schuld. Slachtoffers verlangen naar gerechtigheid. Ze willen zien dat de daders geconfronteerd worden met hun wangedrag en dat daar consequenties aan verbonden zijn. De slachtoffers vragen ook om de garantie dat dergelijke gebeurtenissen nooit meer zullen plaatsvinden in onze samenleving.

**PRIORITY LANE**

Waarom is er bij organisaties geen priority lane voor slachtoffers? Waarom krijgen erkende slachtoffers geen voorrang boven nog niet-erkende slachtoffers? Ouders ervaren nog steeds dat ze hard moeten strijden voor herstel, bijvoorbeeld bij het SUWR (Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond).

*'Ik heb het gevoel dat ik niet alles kan aangeven wat ik nodig heb, omdat ik dan het gevoel heb dat ik teveel vraag'*

# Bijlage 3

april 2023

**ZEGGENSCHAP EN EIGEN REGIE**

De manier waarop de overheid probeert dit op te lossen, komt opnieuw voort uit hetzelfde systeem dat het probleem heeft veroorzaakt. Met veel regels en uitzonderingen, talloze juridische benaderingen, aanzienlijke ambtenarentijd en intensieve controle. Slachtoffers willen meer invloed hebben op de oplossingsaanpak. Dit kan sneller en goedkoper.

**ROL GEMEENTE**

- Erkenning vanuit de gemeente ontbreekt. Dit wordt onder andere ervaren door de groep Sarafina en de slachtoffers die te maken hebben gehad met hardvochtigheid vanuit de afdeling Participatiewet (uitkering) en Werk en Inkomen van de gemeente. Daar zit nog veel wrok, terwijl diezelfde gemeente hen nu moet helpen.
- Het geluid vanuit de gemeente richting het Rijk ontbreekt, waarbij de gemeente tegen het Rijk zou moeten zeggen: "Dit mag nooit meer gebeuren met onze Rotterdammers."
- Sarafina: kinderopvang werd volledig geregeld door de gemeente of de gemeente verwees door naar Sarafina omdat je daar destijds geen eigen bijdrage hoefde te betalen. De gemeente heeft deze ouders niet geholpen toen zij in de problemen kwamen omdat zij uit het niets kinderopvangtoeslag moesten terugbetalen. Let op: de kinderopvangtoeslag werd rechtstreeks overgemaakt vanuit de Belastingdienst naar Sarafina. Ouders hoefden hier niet naar om te kijken. Toen bleek dat het niet klopte dat je geen eigen bijdrage hoefde te betalen, werd de kinderopvangtoeslag teruggevorderd bij de ouders. Die er dus aanvankelijk helemaal buiten stonden.
- Ouders meldden zich bij de Kredietbank Rotterdam (KBR) met (belasting)schulden. Zij werden niet geholpen door de KBR omdat het minnelijke en wettelijke traject mislukte. Er werd gezegd: "Wij kunnen uw schulden niet regelen, ga zelf maar betaalafspraken maken met de schuldeisers".
- Plaats de slachtoffers op een voetstuk in een positieve context. Ze zijn diep in hun hart en ziel geraakt. Hun veerkracht en vastberadenheid verdienen erkenning en waardering in de vorm van een podium en applaus.

**HULPTEAM VAN DE GEMEENTE**

- Slachtoffers voelen zich onvoldoende gehoord.
- Welk hulpaanbod is er? Geef een duidelijk overzicht.
- Zorg ervoor dat de hulp praktisch is; het ordenen van administratie en financiën heeft prioriteit. Daarnaast wordt vaak de tandarts genoemd als essentiële zorgbehoefte.
- Er heerst een gevoel van ongelijke behandeling door de gemeente. Slachtoffers hebben het gevoel dat ze bepaalde zaken niet krijgen, terwijl andere slachtoffers die wel ontvangen.
- Slachtoffers willen duidelijke en eerlijke communicatie vanuit gemeente over wat wel en niet kan.
- Voor wie is het hulpteam: is dat ook voor ex-partners en kinderen?
- Waar zijn de alarmbellen als een slachtoffer aanklopt?
- Als slachtoffers of hun kinderen zich melden, verwijs hen niet weer door (bijvoorbeeld naar de huisarts).

*'Al op mijn veertiende voerde ik gesprekken met de Belastingdienst, omdat mijn moeder niet goed genoeg Nederlands sprak. Ik sprak met hen over het afbetalen van mijn moeders schulden. 'Uiteindelijk zijn we dakloos geraakt'*

# Bijlage 3

april 2023

- Wat het hulpteam voor je doet en wat je krijgt, is afhankelijk van je begeleider.
- Het hulpteam is moeilijk te bereiken en reageert langzaam op vragen.
- Het gebruik van SPUK-gelden vanuit het Rijk varieert tussen verschillende gemeenten – verschillende gemeenten doen er verschillende dingen mee. Dit zorgt voor frustratie. Er is onduidelijkheid over hoeveel SPUK-geld daadwerkelijk naar de slachtoffers gaat.
- Mensbeeld. Zo lang inwoners gezien worden als fraudeurs raken deze problemen niet opgelost.
- Help mensen bij het vinden van goede juridische ondersteuning.
- Zorg voor een vast contactpersoon. Ga naast de gedupeerde staan, luister en wees menselijk in je grondhouding. Laat pas los als gedupeerde eraan toe is.
- Ouders vallen niet onder de uitkeringsgrens bij een SPUK-aanvraag.

**TRAJECT BELASTINGDIENST**

- Het herstelproces bij de Belastingdienst verloopt te traag, waardoor ouders en kinderen niet verder kunnen. Er wordt dringend gevraagd naar meer snelheid.
- Slachtoffers pleiten voor een ruimhartige vergoeding, ook voor (ex-)partners en kinderen. Veilig geld dat niet teruggevorderd kan worden en waar geen beslag op gelegd kan worden.
- De verschillende fases van het traject bij de Belastingdienst zijn voor veel slachtoffers onduidelijk. Ze vragen om een duidelijk stroomschema waarin ze kunnen zien waar ze zich bevinden, welke opties ze hebben, welke hulp beschikbaar is en hoe ze die kunnen inschakelen.
- Slachtoffers vragen om een andere instantie die de beoordeling moet gaan doen. Waarom zijn de daders betrokken bij het vinden van oplossingen?
- Slachtoffers worden niet betrokken bij de integrale beoordeling van hun situatie. Er wordt over hen gesproken en ze kunnen pas reageren nadat het besluit is genomen, met slechts zes weken de tijd, terwijl de Belastingdienst jaren de tijd neemt.
- Slachtoffers willen terugbetaling van compensatiegeld dat gebruikt is voor woninginrichting of het afbetalen van schulden.

**TRAJECT COMMISSIE WERKELIJKE SCHADE**

- Er is nog steeds geen gestructureerde categorisering van de geleden schade, vergelijkbaar met bijvoorbeeld het schadefonds voor geweldsmisdrijven.
- Duurt veel te lang.
- Meerderjarige kinderen van slachtoffers kunnen niet zelfstandig een aanvraag indienen bij de Commissie Werkelijke Schade voor hun geleden schade.
- Er wordt te veel gevraagd om bewijs aan te leveren voor schade.

**DISCRIMINATIE**

- Onvoldoende erkenning dat er sprake is geweest van discriminatie.
- Slachtoffers willen graag weten op welke zwarte lijsten ze bij verschillende overheidsinstanties staan en verzoeken om verwijdering van deze lijsten.

*'Nee, toeslagen, een studielening of belastingteruggave durf ik niet meer aan te vragen want dan kom ik vast weer in de problemen.'*

# Bijlage 3

april 2023

Genoemde instanties zijn onder andere de gemeente, jeugdbescherming, UWV, DUO en IND.

- Verwijder het stempel van slachtoffer in álle bestanden. Slachtoffers willen zelf kiezen of ze dit label willen of niet. Sommige slachtoffers willen juist wel een dergelijk label, zodat ze altijd met voorrang en respect behandeld kunnen worden.
- De vraag of er informatie is uitgewisseld over slachtoffers tussen verschillende overheidsinstanties moet beantwoord worden.
- Systeemonrecht moet bij de wortel worden aangepakt door nieuwe regelingen in te voeren waarbij de oude fouten niet meer gemaakt kunnen worden.
- Bestaande systemen moeten grondig worden doorgelicht op dezelfde mechanismen die het Toeslagenschandaal hebben kunnen veroorzaken.

**FINANCIËN/SCHULDEN**

- Geleend geld van familie en vrienden moet worden kwijtgescholden. Dit is echter niet gebeurd. Met de uitbetaling van de Catshuisregeling is het geleende geld terugbetaald aan bekenden en familieleden. Om dit aan te tonen, wordt een notarisverklaring vereist. Dit kan echter problematisch zijn voor mensen die al in financiële moeilijkheden verkeren. Help ook de grootouders die in de schulden zijn beland doordat ze geld hebben uitgeleend aan hun getroffen kinderen en kleinkinderen.
- Maak duidelijk welke schulden worden kwijtgescholden. Daar zit helemaal geen vaart in. Bij het loket waar private schulden kunnen worden ingediend, blijft het ook hangen. Tot die tijd blijft de pauzeknop – schulden on hold - gelden, maar zekerheid is er dus niet.
- Schuldeisers blijven komen en respecteren de pauzeknop niet.
- Slachtoffers hebben behoefte aan financieel advies, o.a. wat te doen met 30.000 euro.
- Hoe worden jongeren die schulden hebben geholpen? Of ex-partners? Zie ook hierna.

**BKR**

- Verwijder BKR-registraties. Dat gebeurt niet automatisch. Hierdoor worden slachtoffers beperkt. Bijvoorbeeld bij het kopen van een nieuw huis. Dit belemmert een frisse start.

**BEWINDVOERING**

- Veel slachtoffers willen na erkenning zelf over hun geld kunnen beschikken. Het is voor velen van hen lastig om uit bewindvoering te komen.
- Een deel van de bewindvoerders is onbetrouwbaar.

**ADVOCATEN**

- Help slachtoffers aan een goede advocaat en vergoedt de kosten hiervoor ruimhartig. Het kost moeite om een goede advocaat te vinden.
- Het wordt een juridische strijd, en dat zou nooit zo moeten zijn.
- Advocaten ervaren een tekort aan tijd om dossiers grondig te kunnen behandelen. Vanuit instanties zoals de Belastingdienst, overheid en de Raad van Rechtsbijstand ontvangt men over het algemeen

*'Ik durf niet meer te vertrouwen op mensen, ik doe alles liever zelf en alleen.'*

# Bijlage 3

april 2023

slechts een beperkt aantal vergoede uren. Hierdoor komt de kwaliteit in het geding.

- Niet alle advocaten zijn even goed en sommigen zijn zelfs slecht. Als je dan een jurist hebt gevonden waar je wel vertrouwen in hebt, wordt die niet vergoed door de Belastingdienst/gemeente.
- Trajecten voor schadevergoeding vereisen een totaal andere expertise dan bijvoorbeeld bezwaarprocedures. Er zijn maar weinig advocaten die daadwerkelijk gespecialiseerd zijn in letselschade. Neem bijvoorbeeld sociaal advocaten die veel slachtoffers vertegenwoordigen. Zij ervaren moeilijkheden bij het aantonen van schadeclaims. Het opvallende is dat letselschadespecialisten vaak niet worden vergoed, terwijl zij juist over de benodigde expertise beschikken.

**KINDEREN/JONGEREN**

- Lange tijd lag de nadruk op hun ouders, en dat begrijpen ze. Maar nu is het hun beurt om in de schijnwerpers te staan. Vaak delen hun ouders deze visie.
- Jongeren willen hulp bij het aflossen of kwijtschelden van hun schulden, die (deels) zijn ontstaan door het toeslagenschandaal. Veelgenoemde schulden zijn onder andere roodstand bij de bank en schulden bij DUO. Hierdoor ervaren ze moeilijkheden bij het maken van een frisse start. Zowel ouders als kinderen begrijpen niet waarom de schulden van de jongeren niet worden kwijtgescholden of worden afbetaald, terwijl die van ouders wel worden aangepakt.
- Jongeren vragen om tijdige en veilige hulp, waar men kennis van zaken heeft. Ook willen ze
- een vast contactpersoon bij de gemeente die er voor hen is. Desondanks is de aarzeling om hulp te zoeken groot. Jongeren geven aan dat ze angst hebben dat het contact met de gemeente of huisarts kan resulteren in het onder toezicht stellen of uit huis plaatsen van hun eigen kinderen.
- Jongeren verlangen naar een duidelijk overzicht van de beschikbare hulp die de gemeente biedt. Deze informatie ontbreekt momenteel op de website van de gemeente. Wanneer ze contact opnemen met de gemeente, krijgen ze te horen: “Er is nog geen beleid, we kunnen je niet vertellen welke hulp beschikbaar is.“
- Jongeren geven aan van het kastje naar de muur te worden gestuurd wanneer ze contact opnemen met de gemeente via het nummer 14010 voor hulp.
- Gestrand met studie. Vanwege geldgebrek en overmatige stress ontbreekt de mogelijkheid om met een studie te beginnen of om deze af te ronden. Hoe verder - nu en straks - als de rust er wel is om een studie op te pakken?
- Zorgen over hun kinderen. Hoe gaan zij het beter krijgen?
- Jongeren willen hulp bij financiële zaken en het beheren van geld. Binnen deze groep zijn er twee categorieën. Enerzijds zijn er jongeren die extreem controle uitoefenen over hun financiën en aarzelen om geld uit te geven uit angst om in de schulden te belanden. Anderzijds zijn er jongeren die geen grip hebben op hun uitgaven. Ze willen graag verandering hierin brengen, maar weten niet hoe.
- Er zijn nu al jongeren die geen toeslagen aanvragen, ondanks dat zij er recht op hebben. Voornamelijk uit

*‘In een verleden, ongewenst en ongevraagd, leefde ik een leven dat ik niet moest leven’*

# Bijlage 3

april 2023

angst voor mogelijke terugbetalingen of omdat ze de aanvraag te ingewikkeld vinden. Deze jongeren hebben behoefte aan een toegankelijk loket waar ze bij dit proces ondersteund kunnen worden.
- Vragen om een plek om samen te komen. Een plek zonder de aanwezigheid van de gemeente.
- Help de jongeren om hun vertrouwen in de overheid terug te krijgen.

**KINDREGELING**
- Kinderen (en hun ouders) vragen ook om 'veilig geld'. Anders dan hun ouders worden de schulden van de kinderen niet kwijtgescholden. Jongeren snappen dit niet. Van een schone lei is geen sprake. Hierdoor ook niet voor ouders, zo lang hun kinderen nog met schulden en schade zitten.
- Bij jongeren in schulphulpverlening komt het voor dat de tegemoetkoming wordt uitbetaald op een beheerrekening van de Kredietbank. Ze kunnen daar niet bij.
- De informatie van zowel de gemeente als het Rijk over de kindregeling is beknopt en onvolledig. Jongeren zijn op zoek naar antwoorden op veel vragen.
- Nog niet erkende, maar wel aangemelde kinderen kunnen geen gebruik maken van de kindregeling. Dit terwijl ook zij met problemen te maken hebben.
- Kinderen en jongeren weten soms niet goed wat ze van de vergoeding moeten vinden. Een jongere heeft aangegeven dat zij het ziet als geld dat kinderen normaal gesproken van hun ouders zouden krijgen. Echter, vanwege het toeslagenschandaal konden hun ouders dat geld niet voor hen opzijzetten/sparen.

**UITHUISPLAATSING VAN DE KINDEREN**
- Waarom zijn er nog maar zo weinig kinderen teruggekeerd naar huis?
- Heeft het terugplaatsen van kinderen of het herstellen van het contact nog wel prioriteit bij JBRR?
- Voor het terugplaatsen van kinderen bij hun ouders is ook een huis nodig. Maar wat als deze er niet zijn? Of als het SUWR moeilijk doet omdat je geen voorkeursgebied mag opgeven?

**HUISVESTING**
- Slachtoffers vragen om voorrang bij het krijgen van een nieuwe woning. Zij zijn gedwongen om een fijne woning te verlaten/of te verkopen. Sommigen hebben geen vaste woonplek meer. Of de huidige woning is te veel belast met het verleden. Er ontbreekt een veilige plek waar men zich thuis kan voelen.
- Ook de (meerderjarige) kinderen vragen om huisvesting. Zij willen hun eigen bestaan opbouwen en dat lukt nu niet.

**OPLEIDING/WERK**
- Door het toeslagenschandaal hebben ouders/kinderen geen opleiding kunnen afronden. Of zijn in niveau gezakt. Zij willen hulp, nu of later, bij het starten of afmaken van hun studie.
- Ouders hebben zich letterlijk kapot gewerkt, waardoor ze nu niet meer kunnen werken.

**MENTALE ONDERSTEUNING**
- Ouders/kinderen hebben behoefte aan een vast iemand die ervoor hen is, voor langere tijd.

*'Het moet in de uitvoering echt anders, want dit draagt niet bij aan herstel'*

# Bijlage 3

april 2023

- Ouders/kinderen willen regie/eigen keuze.
- Ouders/kinderen hebben behoefte aan een maatje. Er zijn niet genoeg maatjes.

**GEZONDHEID**

- Tandarts. Ouders werden uit de aanvullende verzekering gezet. Gedurende vele jaren was het niet mogelijk om een tandarts te bezoeken, wat leidde tot verwaarlozing van het gebit. Kinderen kregen geen beugel, ondanks dat dit noodzakelijk was.
- Fysiotherapie en andere zorgbehandelingen waren vaak niet mogelijk vanwege het ontbreken van een aanvullende verzekering.

**BIJZONDERE BIJSTAND**

- Kom je niet voor in aanmerking, omdat je ervoor had kunnen sparen. Hoe is dat mogelijk?

**DOSSIERS**

- Ouders ondervinden problemen bij het verkrijgen van hun eigen dossiers en die van hun kinderen, bij instanties zoals de Belastingdienst, gemeente en jeugdbescherming. Het proces duurt lang en soms is een deel van de tekst onleesbaar gemaakt (weggelakt). Er zijn zelfs situaties waarin de dossiers helemaal niet worden verstrekt. Deze informatie is echter essentieel voor juridische stappen en uiteraard voor het helingsproces.

**REGELING EX-PARTNER**

- Deze is er nog niet. Ex-partners worden nog niet erkend, waarom niet? Dit duurt te lang en daarnaast:
- Ex-partners hebben geen (of niet dezelfde) rechten. Zij kunnen geen gebruik maken van de pauzeknop, kwijtschelding van schulden (lopen gewoon nog beslagleggingen), etc.

**ERVARINGSDESKUNDIGEN**

- Ervaren dat ze niet als gelijkwaardig worden gezien door het team waar ze deel van uitmaken;
- hebben kritiek op de ondersteuning die gezinnen krijgen;
- vinden het moeilijk om goed op te komen voor hun eigen belangen;
- worden door andere slachtoffers gezien als overlopers en worden niet meer vertrouwd.

**OVERIG**

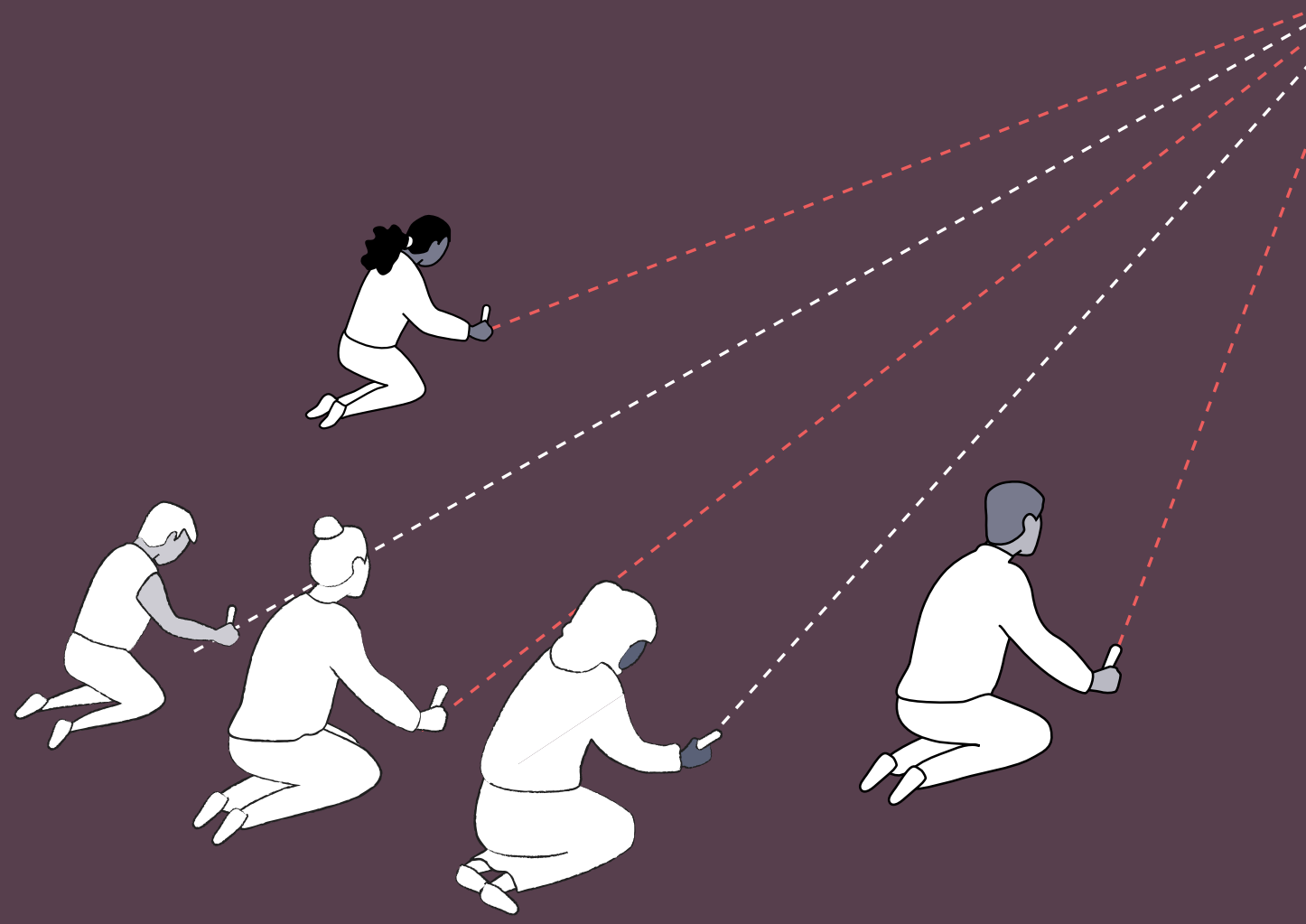
- Behoefte aan een neutrale plek voor slachtoffers om samen te komen.
- Behoefte aan lotgenotengroepen.
- Er is veel schaamte en schuldgevoel.
- Is er voldoende hulp voor ondernemers met schulden?
- Taalbarrière in communicatie met de instanties.

*'Ook het laatste beetje vertrouwen in de overheid ben ik kwijtgeraakt'*

Bijlage 4

21 juni 2023

# BRIEF GEDUPEERDE JONGEREN UIT DE REGIO RIJNMOND GEMAAKT SAMEN MET ORR



Bijlage 4

21 juni 2023

## Geachte leden van de Tweede Kamer,

Op 29 juni a.s. bespreekt uw Commissie Financiën de 14e voortgangsrapportage Hersteloperatie Toeslagen. Wij, het Onafhankelijk Jongerenpanel Toeslagen uit de regio Rijnmond en Ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR), vragen om meer aandacht voor het herstel van gedupeerde kinderen en jongeren. Zij zijn, net als hun ouders, slachtoffers van ongekend onrecht. Het héle gezin is slachtoffer. In de voortgangsrapportage lezen wij veel goede dingen over het versnellen en verbeteren van het herstel van de ouders, maar missen wij tempo en urgentie waar het gaat om de vormgeving van het herstel van gedupeerde kinderen en jongeren. Wij leggen u graag onze ideeën voor omtrent het herstel van schade en schulden van deze jongeren.

**SCHADE**

Gedupeerde jongeren hebben, net als hun ouders, door het toeslagenschandaal schade geleden. Er zijn jongeren die, net als hun ouders, veel tekort zijn gekomen. Er zijn jongeren die met het gezin dakloos zijn geworden, uit huis zijn geplaatst, hun opleiding niet hebben afgemaakt of een lager niveau hebben gevolgd dan ze aankonden vanwege alle stress in het gezin. Veel jongeren hebben enorme armoede ervaren en hebben hun jeugd door het toeslagenschandaal verloren.
Hun ouders kunnen deze schade die hun kinderen hebben geleden, vergoed krijgen. Zo staat in het Beleidskader immateriële schadevergoeding van de Commissie Werkelijke Schade dat ouders een bedrag van 1500 tot 3000 euro kunnen ontvangen voor de sociale impact van het toeslagenschandaal op een kind, en 3500 tot 5000 euro in geval van uithuisplaatsing. 1 Deze schadevergoeding wordt aan de ouders uitbetaald. Zowel jongeren die nog een goede band met hun ouders hebben als zij die dat niet meer hebben, geven aan dat zij van dit geld niets ontvangen. Terwijl het toch om hun schade gaat.

Gedupeerde jongeren hebben geen zelfstandige toegang tot een effectief rechtsmiddel om gecompenseerd te worden voor de schade die zij hebben geleden. Zo hebben zij geen toegang tot de Commissie Werkelijke Schade. 2 Wel hebben jongeren de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen het compensatiebedrag dat zij krijgen. Meerdere jongeren hebben dit gedaan. Zij vertellen dat zij na het indienen van bezwaar zijn gebeld door de afdeling bezwaar van de Belastingdienst, waarin hen werd verteld dat bezwaar maken niet de juiste weg is om vergoeding te krijgen voor de geleden schade.

Bijlage 4

21 juni 2023

*Onze suggestie:*

1. Creëer een zelfstandige rechtsingang voor gedupeerde jongeren om hun schade vergoed te krijgen.

We realiseren ons dat een dergelijke rechtsingang nog meer vertraging veroorzaakt voor ouders die al zo lang wachten. Dat vinden we vervelend. Toch zijn wij van mening dat dit praktische bezwaar niet opweegt tegen het principiële punt dat jongeren ook ongekend onrecht is aangedaan. Zij moeten ook de mogelijkheid krijgen om hun schade vergoed te krijgen. Zonder dat dit de soms stroeve relatie tussen ouders en kinderen verder onder druk zet. Het is belangrijk om te streven naar verbinding door jongeren zelfstandig toegang te geven tot deze rechtsingang.

**SCHULDEN**

Een deel van de gedupeerde jongeren heeft schulden gemaakt om hun gezin te helpen overleven. Zo zijn er jongeren die maximaal hebben geleend bij DUO om boodschappen te kunnen doen of te helpen met het afbetalen van schulden bij de Belastingdienst. Er zijn jongeren die spullen op afbetaling hebben gekocht om thuis te ondersteunen, maar geen geld hadden om dit af te betalen. Jongeren krijgen boetes omdat ze de zorgtoeslag wel hebben ontvangen om hun gezin te helpen, maar de premie niet konden betalen vanwege een gebrek aan financiële middelen. Een deel van de jongeren heeft studieschulden, maar kon hun opleiding niet voltooien vanwege de problemen rondom het toeslagenschandaal.

Ouders worden geholpen met hun schulden. Publieke schulden worden kwijtgescholden en private schulden worden door de overheid afbetaald. Ouders krijgen een pauzeknop en de compensatie die zij ontvangen is ‘veilig geld’. Schuldeisers kunnen hier niet aan komen. Voor gedupeerde jongeren geldt echter niet hetzelfde. Hun schulden worden niet weggestreept en er is geen pauzeknop of veilig geld. Jongeren begrijpen dit verschil niet. Ze vragen zich af waarom hun ouders wel hulp krijgen en zij niet, terwijl ze allemaal in dezelfde situatie zitten. Ook ouders vinden dit moeilijk. Ze geven aan dat hun eigen herstel uitblijft zolang hun kinderen niet worden geholpen.

# Bijlage 4

21 juni 2023

Gedupeerde jongeren worden door de Belastingdienst voor hulp op vijf leefterreinen naar hun gemeente doorverwezen: wonen, financiën, zorg, opleiding/werk en gezin. Een deel van hen loopt daar vast vanwege onder meer schaarste in woningen, personeelstekort bij de hulpteams en wachttijden in de GGZ. Voor hun financiële problemen wordt hen hulp aangeboden via het reguliere schuldhulpverleningsaanbod.

In december 2022 is in de Tweede Kamer de motie Kat aangenomen. Uw Kamer vraagt de regering om in overleg met gemeenten een schuldhulpverleningsaanbod te ontwikkelen speciaal voor gedupeerde jongeren en vraagt om gebruik te maken van saneringskredieten en bewezen effectieve aanpakken. Wij zien uit naar dat aanbod en doen de volgende suggesties.

***Onze suggesties:***

2. Help gedupeerde jongeren van hun schulden af. Los die schulden af waarvan aannemelijk is dat die door het toeslagenschandaal zijn ontstaan. Pas de zware bewijslast niet toe.
3. Geef gemeenten de mogelijkheid om schulden met SPUK gelden af te lossen, als dat in een individueel geval nodig is. We hebben signalen ontvangen dat sommige gemeenten dit al doen.
4. Las een pauzeknop in en zorg dat de compensatie van jongeren beschermd is tegen schuldeisers. Net als hun ouders. Doe dat snel, omdat de compensatie aan de meeste jongeren al is uitbetaald.
5. Stel financiële hulp voor jongeren beschikbaar via een voorziening die (bewezen effectief) op deze jongeren is toegespitst. Vraag hen geen tegenprestatie, maar werk samen om hun toekomst op de rit te krijgen. Bijvoorbeeld door hen te helpen hun opleiding af te maken of werk te vinden.
6. Besteedt veel meer aandacht aan financiële opvoeding, vanaf zo vroeg mogelijke leeftijd. Een deel van de jongeren kan door het toeslagenschandaal heel goed met geld omgaan. Een ander deel kan dat juist helemaal niet. Inventariseer de behoeften van gedupeerde jongeren en biedt hen passende financiële voorlichting aan. Een deel van hen heeft juist behoefte aan langdurige ondersteuning en wenst niet alleen kortstondige hulp.
7. Help jongeren bij het succesvol afronden van hun studie. Wees flexibel wat betreft financiële ondersteuning met betrekking tot school- of collegegeld en studiekosten.

Bijlage 4

21 juni 2023

**TOT SLOT**

Gedupeerde jongeren vertellen ons dat zij geen toeslagen aanvragen, terwijl zij er wel recht op hebben. Denk bijvoorbeeld aan de zorg- en huurtoeslag. Ze hebben weinig vertrouwen meer in de overheid en zijn bang dat ze op enig moment toch moeten terugbetalen. Ze willen er alles aan doen om niet in dezelfde situatie als hun ouders terecht te komen. Dit betekent dat de financiële lasten die deze jongeren dragen onnodig hoog zijn. Het blijft voor hen moeilijk om te ontsnappen aan financiële krapte.

Daarnaast vragen gedupeerde jongeren om duidelijke informatie over het toeslagenschandaal die gemakkelijk en toegankelijk is, zonder dat ze per se met instanties hoeven te bellen. Ze vragen ook om eenvoudige manieren om bijvoorbeeld hulp aan te vragen en kosten te declareren. Jongeren ervaren dat ze zo meer de regie in eigen hand kunnen houden, wat bijdraagt aan hun herstel.

**ONZE SUGGESTIE:**

8. Schaf het toeslagenstelsel af! Zorg op een andere, eenvoudige en betrouwbare manier voor de bestaanszekerheid van jongeren. Geef hen automatisch de benodigde ondersteuning (zonder dat ze hiervoor naar een loket moeten) met de garantie dat ze het niet hoeven terug te betalen. De overheid beschikt over de noodzakelijke informatie om dit automatisch toe te kennen.
9. Ontwikkel samen met jongeren een app die voorziet in hun informatiebehoefte en ook gebruikt kan worden om bijvoorbeeld hulp aan te vragen.

Uiteraard staan wij klaar om met u in gesprek te gaan en eventuele vragen te beantwoorden.

Hartelijke groet,

Stans Goudsmit, *Kinderombudsman Rotterdam Rijnmond* en Celine, Sanna, Lutchianno, Stephanie, Shane, Sheray en Demario, namens *het Onafhankelijk Jongerenpanel*

## COLOFON

**Dit is een publicatie van**
De Rijnmondse Alliantie
November 2023

**Redactie**
Robert Verkerk
**Vormgeving en illustratie**
Mosterd & Co
**Motion Design**
Wesselien de Groot

© Rijnmondse Alliantie, november 2023

## NAMENS

Ouders, jongeren en ex-partners, Ombudsman Rotterdam Rijnmond, Gemeente Rotterdam, Gemeente Nissewaard, Gemeente Capelle aan den IJssel, Gemeente Krimpen aan den IJssel en Gemeente Albrandswaard