



Van: Cathelijne Lupker
Telefoon: 14 010

Uw kenmerk: 23bb008623
Ons kenmerk: M2312-5210 - 24bo003227

Onderwerp: Gebruik maar vuilniszakken als
gordijnen!

Datum: 27 februari 2024

Aan de gemeenteraad

Op 21 december 2023 stelde Serkan Soytekin (DENK) ons schriftelijke vragen over het artikel in het AD van 9 december 2023 "De toeslagenaffaire bepaalt nog steeds het leven van Sayenne".

"Naar aanleiding van het artikel "De toeslagenaffaire bepaalt nog steeds het leven van Sayenne: 'ik geloof niet dat het einde in zicht is'" in het AD van 9 december willen wij helderheid verkrijgen over de situatie van de erkend gedupeerden van het toeslagenschandaal en de wijze waarop het proces vanuit de gemeente, politie en/of andere professioneel betrokken partijen verloopt. In het genoemde artikel vertelt Sayenne hoe ze in een politiebusje wordt meegenomen naar een pinautomaat om een openstaande schuld van EUR 78,00 te betalen. Het artikel wijst erop dat de raadsman Milan Jans en zijn collega's meerdere succesvolle toeslagenaffairezaken hebben behandeld en zij benadrukken dat het genoegdoeningssysteem van de gemeente Rotterdam te wensen overlaat. Hierbij wordt gesteld dat de gemeente haar zaken beter moet regelen. Diverse gedupeerden geven aan negatieve ervaringen te hebben met de gemeente Rotterdam. Er is sprake van onvoldoende faciliteren een gebrek aan ruimhartigheid, wat haaks staat op de intenties van de rijksoverheid".

Hieronder volgen de vragen en onze beantwoording.

Vraag 1:

Bent u bekend met het artikel "De toeslagenaffaire bepaalt nog steeds het leven van Sayenne: 'ik geloof niet dat het einde in zicht is'". Zo ja, kunt u hierop reflecteren? Zo nee, bent u bereid hier kennis van te nemen?

Antwoord:

Ja, we zijn bekend met het artikel. Wij hebben eerder onze steun betuigd aan mevrouw voor haar enorme moed en kracht om haar verhaal te doen. Wij betreuren het dat zij en haar gezin nog altijd gebukt gaan onder het Toeslagenschandaal. We blijven met mevrouw in gesprek om een oplossing te zoeken.



Via het informatiepunt Toeslagen 010 bieden we ondersteuning aan gedupeerde toeslagenouders. Niet alleen financieel, maar ook op psycho-sociaal vlak. Daarnaast biedt de gemeente waar nodig en gewenst, ondersteuning op de vijf leefgebieden (brede ondersteuning).

Vraag 2:

Kunt u specifiek reflecteren op het voorbeeld waarbij gedupeerde in een politiebusje wordt meegenomen naar een pinautomaat om een openstaande schuld van EUR 78,00 te betalen?

Antwoord:

Het artikel gaat over een incasso-opdracht van CJIB richting de politie voor invordering. De gemeente Rotterdam heeft hierin geen rol gespeeld, maar we betreuren dat dit is gebeurd. Deze wijze van handelen doet afbreuk aan de inzet die wij plegen voor het herstel van vertrouwen. We kunnen dit niet repareren, maar om herhaling te voorkomen willen we in gesprek gaan met het CJIB over het incassobeleid.

Vraag 3:

Over de werkwijze, zoals omschreven bij vraag 2, willen wij graag weten hoe het college hierop reflecteert, of deze werkwijze gebruikelijk is en hoe vaak deze werkwijze voorkomt?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 2. Vanuit de brede ondersteuning voor gedupeerde ouders en vanuit de gemeentelijke invordering worden bij Toeslagen-gedupeerde gezinnen nooit dergelijke ingrijpende methoden ingezet. Wij helpen (mogelijk) gedupeerden bij het in kaart brengen van de vorderingen en zetten indien nodig maatwerk in, zodat er een passende oplossing wordt gevonden voor zowel oude als nieuwe vorderingen.

Vraag 4:

In hoeverre wordt er actief gewerkt aan het herwinnen van het vertrouwen van de langdurig gedupeerden?

Antwoord:

Dit is een continu punt van aandacht. Binnen de ondersteuning van deze groep wordt herwinnen van vertrouwen vooral gedaan door gelijkwaardigheid te betrachten in de relatie met de gedupeerde ouder. Dit doen we door goed te luisteren, erkenning te geven voor het verhaal van de gedupeerde ouder en de tijd te nemen die nodig is voor zowel het opstellen van het plan van aanpak als voor een zorgvuldige begeleiding. Daarnaast stellen we ons op als een betrouwbare partner en pakken we de acute hulpvragen snel op, zodat de ouder weer regie kan ervaren.

Vraag 5:

Bent u het met ons eens dat voorbeelden in dit artikel hier niet bij helpen?

Antwoord:

Ja, hier zijn wij het mee eens.

Vraag 6:

Is inzichtelijk of het contact tussen gemeente en erkend gedupeerden naar tevredenheid verloopt? Zo nee, waarom niet? Zo ja, kunt u deze inzichten met ons delen?



Antwoord:

De meeste gedupeerde ouders geven aan dat het contact met de wijkcoaches naar tevredenheid verloopt. Dit beeld wordt ook bevestigd in het onderzoek van de Erasmus Universiteit dat met de zesde voortgangsrapportage met uw Raad is gedeeld. Natuurlijk is ook sprake van situaties waarin het niet naar tevredenheid verloopt en dan doorlopen we de reguliere klachtenprocedure (zie antwoord vraag 8) om de relatie te verbeteren.

Vraag 7:

Indien nee, bent u bereid om hier de komende periode meer inzicht in te verkrijgen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 6.

Vraag 8:

Hoe wordt er omgegaan met de klachten van de gedupeerden over het contact met en proces bij de gemeente?

Antwoord:

Allereerst gaat bij een klacht iemand anders dan de vaste begeleider in gesprek met de gedupeerde ouder, om helder te krijgen wat hier precies speelt. In dit gesprek proberen we eerst tot oplossingen te komen. De ervaring leert dat een goed gesprek met een derde veel onduidelijkheden of miscommunicatie kan wegnemen. Hier heeft de gedupeerde ouder het meeste aan. Lukt dit niet, dan wordt alsnog de officiële klachtenroute gevolgd die gangbaar is binnen de gemeente Rotterdam.

Vraag 9:

Hoeveel klachten zijn er op dit moment van gedupeerden over de serviceverlening van de gemeente?

Antwoord:

De gemeente heeft in 2023 75 klachten ontvangen, waarvan 37 (deels) gegrond. Eén zaak is nog in behandeling.

Vraag 10:

Welke maatregelen worden getroffen om het bestaande wantrouwen en de negatieve houding jegens de gedupeerden aan te pakken?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 4.

Vraag 11:

Kunnen we concluderen dat de erkend gedupeerden van de toeslagenaffaire een behandeling ondergaan gericht op het herwinnen van vertrouwen, of worden zij benaderd vanuit een achtergrond van wantrouwen? En waar blijkt dit uit?

Antwoord:

Vertrouwen is onze basishouding. In de benadering van de gedupeerden ouders gaan we uit van vertrouwen en investeren we in het herwinnen van vertrouwen in de overheid. Voorop staat dat we willen bijdragen aan een nieuwe frisse start. Zoals aangegeven bij het antwoord op vraag 4 doen we dit door vooral goed te luisteren, erkenning te geven en alle



tijd te nemen die nodig is voor het opstellen van een plan en een zorgvuldige begeleiding. Acute hulpvragen pakken we snel op, zo kan de gedupeerde ouder weer regie ervaren.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

J.H. Meijer, L.S.

De burgemeester,

A. Aboutaleb