

Datum: 4 april 2023

Betreft: Toeslagenschandaal

Geachte gemeenteraadsleden,

In uw commissievergadering van 19 april a.s. bespreekt u de voortgang van de ondersteuning aan de slachtoffers van het toeslagenschandaal en hun kinderen en (ex)partners. Vanuit Ombudsman Rotterdam Rijnmond (ORR) geven wij u graag een update van ons beeld en onze werkzaamheden.

Allereerst spreken wij uit dat wij ons, samen met u en alle partijen die een rol hebben in het herstel, zorgen maken over het welzijn en welbevinden van een deel van onze (jonge) stadsgenoten die slachtoffer zijn van het toeslagenschandaal. Voor een aantal slachtoffers is de situatie complex. En de oplossingen daarmee ook. We zien dat er vaak meerdere partijen bij betrokken zijn (gemeente, corporaties, zorgverzekeraars, Belastingdienst etc). Wat dan onder andere ontbreekt, is samenaarschap. Vaak komt het erop neer dat slachtoffers moeten wachten en toch weer worden doorverwezen naar een andere partij die weer een eigenstandige afweging maakt en verantwoordelijk is voor het leggen van een eigen stukje van de puzzel.

Wij onderstrepen hier dat herstel alleen dichterbij kan komen als alle betrokken partijen een gemeenschappelijke inspanning doen op alle terreinen die nodig zijn voor dat herstel. Ook op die terreinen die mogelijk niet direct onder zijn of haar verantwoordelijkheid valt. Dat bedoelen we met samenaarschap. Het oplossen van de puzzel door enkel zijn eigen stukje te leggen, brengt herstel niet dichterbij is ondertussen onze ervaring.

Voor uw commissievergadering willen wij met deze brief graag kracht bijzetten voor de al ondernomen acties vanuit uw raad en de gemeente Rotterdam richting het Rijk (kindregeling, regeling voor ex-partners, tempo van afhandeling etc). Ook vragen wij uw aandacht om van de zaken die wel goed lopen/goed zijn een lerende praktijk te maken. Meer inzicht in *best practices* kan ook helpen om herstel te bewerkstelligen.

### **Brede, integrale agenda**

In de regio Rotterdam Rijnmond wonen de meeste slachtoffers van het toeslagenschandaal. Vanuit ORR zijn wij al geruime tijd met hen in gesprek. Dat heeft geleid tot de "Rotterdamse agenda". Op deze agenda staan alle zaken waarvan slachtoffers vinden dat die nog moeten worden opgepakt om tot herstel te komen. Niet alleen door de gemeente, maar ook door het Rijk, semi-overheid en commerciële

- **Bezoekadres**  
Minervahuis 1  
Meent 106, 4e etage  
3011 JR Rotterdam
- **Contact**  
0800-0802 (gratis)  
info@orr.nl
- **Instagram**  
@orr\_nl
- **Twitter**  
@orr\_nl
- **LinkedIn**  
ORR\_nl

partijen. Niet op één leefgebied, maar domeinoverstijgend. Deze agenda vindt u hier: <https://orr.nl/klacht/rotterdamseagenda/>.

Begin maart j.l. hebben wij deze agenda naar de zes gemeenten gestuurd waar wij als ORR actief zijn, met het verzoek voor 1 april a.s. te reageren. Daarmee is de Rotterdamse agenda een agenda van Rotterdam Rijnmond geworden. Zoals gezegd, bevat de agenda knelpunten die slachtoffers ervaren. Vanuit ORR zullen wij ook nog met een reactie hierop komen, bekeken vanuit onze ombudsbril. Hoe verhouden de knelpunten die slachtoffers ervaren zich tot de behoorlijkheidseisen en de internationale (kinderrechten)verdragen die wij als toetssteen gebruiken? Wij zullen u onze visie te zijner tijd doen toekomen.

Met de gemeente Rotterdam, de Nationale ombudsman en de VNG zijn wij al een aantal keer bij elkaar gekomen om te onderzoeken hoe we hierin samen kunnen optrekken richting andere partijen en waar de gemeente zelf nog werk te verzetten heeft. Dit overleg wordt door alle partijen als constructief ervaren. Wij allen hebben het besef dat als wij op de ingeslagen weg doorgaan, herstel voor een deel van de slachtoffers niet dichterbij komt. Terwijl de uitvoeringskosten de pan uit reizen; zie bijvoorbeeld het recente bericht dat het Rijk 60 miljoen heeft gereserveerd voor dwangsommen niet-tijdig beslissen<sup>1</sup>. Wij zien dat de gemeente niet alle knelpunten duurzaam kan oplossen vanuit de SPUK-gelden. Daar is echt meer voor nodig. Alleen innovatieve oplossingen vanuit samenaarschap waarbij de leefwereld en behoeften van de getroffen centraal staan gaan resultaat genereren. Daarover ontwikkelen we samen met de gemeente, de Nationale ombudsman en de VNG ideeën.

### **Erkenning**

Als ORR zijn wij aangesproken op onze rol. Met terugwerkende kracht wordt ons verweten dat wij er niet voor hen waren toen een aantal van hen bij ons aanklopten. Wij hebben hen toen, net als de gemeente, doorverwezen naar de veroorzaker van de problemen, te weten de Belastingdienst. Wij trekken het ons aan dat we er toen niet voor hen waren en hebben daarvoor onze excuses gemaakt. Dat later in de tijd ORR samen met de gemeente Rotterdam het Hulpteam Toeslagen010 (HTT010) heeft opgericht, doet hier niets aan af.

Slachtoffers hebben ons laten weten dat het uitblijven van erkenning vanuit de gemeente hen diep raakt. Dat geluid komt o.a. vanuit de Sarafina groep. Dat zijn de slachtoffers die vanuit de afdeling Participatiewet (uitkering) moesten gaan werken en het advies kregen hun kind hier in de opvang te plaatsen omdat daar geen eigen bijdrage betaald hoefde te worden. Met alle desastreuze gevolgen van dien. En het geluid komt ook van ouders die zich meldden bij de Kredietbank Rotterdam (KBR) met (belasting)schulden en bij wie (toelating tot) het minnelijke en wettelijke traject mislukte, bijvoorbeeld omdat het een fraudevordering betrof.

## HTT010 en individuele klachten

In 2020 en 2021 heeft ORR samen met de gemeente Rotterdam het Hulpteam Toeslagen010 (HTT010) opgericht. Hier konden slachtoffers van het toeslagenschandaal met hun hulpvragen terecht. In 2022 heeft ORR de follow-up van HTT010 uitgevoerd. Zo is bijvoorbeeld iedereen nagebeld. Van de 500 mensen waarmee de gemeente in het verleden - in het kader van HTT010 - afspraken heeft gemaakt, is er bij veel van hen gelukkig geen kwestie meer waarbij de gemeente iets voor hen kan betekenen. Toch bleek al snel dat een ander deel van de slachtoffers zich nog helemaal niet geholpen voelde. Voor hen bleef herstel uit. In 2022 waren dat 260 slachtoffers die zich weer opnieuw tot ons wendden. Hun klachten pakken we - waar mogelijk - nog steeds op en leggen we aan de gemeente voor om tot een oplossing te komen. Dat legt een groot beslag op onze organisatie. En we zien daarbij dieperliggende structurele tekortkomingen in de totale hersteloperatie die individueel herstel in de weg zitten. Dit is voor ons mede aanleiding geweest om vanuit de *holy ground* met de slachtoffers de Rijnmondse agenda op te stellen en verder te brengen.

De klachten die wij binnenkrijgen over de gemeente gaan onder andere over de *priority lane*, schaarste aan voorzieningen en wachttijden. Bij ouders is de verwachting gewekt en de belofte gedaan dat zij bij de gemeente een voorrangsbehandeling hebben en zullen houden. Bij de wijkteams is het op dit moment ook druk met andere Rotterdammers die (dringend) hulp nodig hebben. Daarnaast kampt ook het Informatiepunt Toeslagen met een personeelstekort. Hierdoor ervaren slachtoffers dat ze (te) lang moeten wachten op hulp en ondersteuning vanuit de gemeente. Soms ook als de situatie schrijnend is. Wij ervaren zelf dat die wachttijd ook maakt dat slachtoffers afhaken. Het bevestigt hen in het idee dat de overheid er weer niet voor hen is.

Ook krijgen slachtoffers in Rotterdam te maken met een aantal schaarse producten, waaronder woningen en (jeugd)hulp. Waar de Belastingdienst slachtoffers doorverwijst naar de gemeente voor hulp op de vijf leefgebieden, kan de gemeente daar vanuit schaarste niet altijd in tegemoet komen. Het maakt bijvoorbeeld dat slachtoffers en hun kinderen die weg willen uit de woning waar hen al dit kwaad is overkomen, daar moeten blijven wonen. Ook kunnen kinderen niet weg bij hun ouders, met wie een aantal op gespannen voet leeft na alles wat hen is overkomen. Dat levert frustratie op bij de slachtoffers en ook bij de medewerkers van de gemeente, zien wij.

Tot slot geven slachtoffers bij ons aan behoefte te hebben aan informatie. Voor welke ondersteuning kunnen ze überhaupt aankloppen bij de gemeente? Voor een aantal slachtoffers is die informatie nodig voordat zij de stap naar de gemeente durven te maken. Vanuit de gemeente wordt niet in die informatiebehoefte voorzien, vanuit het

uitgangspunt dat het altijd om maatwerk gaat. Maatwerk maakt namelijk dat in principe alles mogelijk is. Deze twee uitgangspunten van slachtoffers en van de gemeente schuren.

Naast de individuele klachtbehandeling heeft ombudsvrouw Marianne van den Anker in diverse media aandacht gevraagd voor de problemen waar slachtoffers tegenaan lopen, zoals de lokettenjungle en de problematiek rond 'veilig geld'. Zo was zij te zien bij:

[De Sociëteit van de NTR op 25 september 2022 over ouders van het Toeslagenschandaal en het wantrouwen in de overheid \(als tafelgast\);](#)

[De Publieke Tribune, aflevering 12 – HUMAN op 18 december 2022;](#)

[https://youtu.be/KlcAelE9\\_n0?t=7121](https://youtu.be/KlcAelE9_n0?t=7121) deelname aan rondetafelgesprek in de Tweede Kamer, Commissie Sociale Zaken en Werkgelegenheid over de menselijke maat (vanaf minuut 1:58).

### **Kindregeling**

Per december 2022 is de kindregeling van kracht. Vanuit het Rijk wordt een compensatie betaald aan de kinderen van de slachtoffers. Een deel van deze kinderen zijn al meerderjarig. De gemeentelijke kinderombudsmannen vroegen aandacht voor het feit dat dit bedrag, anders dan bij hun ouders, niet beschermd is. En dat de schulden van kinderen, anders dan bij hun ouders, niet worden kwijtgescholden:

<https://www.nrc.nl/nieuws/2022/12/25/vergeet-de-kinderen-van-het-toeslagenschandaal-niet-a4152541>.

Gelukkig heeft uw raad eerder een motie aangenomen om voor het hele gezin voor gemeentelijke schulden een pauzeknop in te lassen. Op landelijk niveau is die er helaas niet. Dat wordt door de kinderen én hun ouders als onrechtvaardig ervaren. Kinderen hebben deze schulden deels gemaakt om hun ouders in die donkere tijden te kunnen ondersteunen.

Bij de kindregeling hoort ook dat kinderen, net als hun ouders, bij de gemeente terecht kunnen voor brede hulp op vijf leefgebieden: wonen, financiën, gezin, werk/opleiding en zorg. Zoals hierboven al aangestipt kunnen ook jongeren niet op al deze terreinen werkelijk geholpen worden door de gemeente, o.a. door capaciteitstekort en schaarse voorzieningen. Ook zij lopen tegen wachttijden bij de gemeente aan. Nog meer dan bij hun ouders draagt het risico in zich dat deze jongeren afhaken en onder de radar verdwijnen.

Met hun schulden worden kinderen niet anders geholpen dan via het reguliere traject. Het Perspectieffonds kan hierin wellicht een oplossing bieden. Een motie om een passend schuldhulpverleningsaanbod te ontwikkelen voor juist deze jongeren werd eind december 2022 in de Tweede Kamer aangenomen:

<https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/moties/detail?id=2022D56200&did=2022D56200>

Wat betreft het Perspectieffonds zal samen met de jongeren moeten worden nagedacht over wat de 'tegenprestatie' kan zijn. Het volgen van een opleiding bijvoorbeeld. Duidelijk is wel dat het woord 'tegenprestatie' na alles wat deze kinderen is overkomen niet gebruikt kan worden.

### **Regie bij de slachtoffers**

Om herstel dichterbij te brengen is het essentieel om goed te luisteren naar ouders en kinderen zelf. Zij kunnen en willen vanuit hun eigen regie de draad weer oppakken. Dit is iets dat ons allen te doen staat. Alleen als we de behoeften van de slachtoffers kennen, kan de dienstverlening vanuit de gemeente en al die andere partners hier beter op aansluiten. Dit gebeurt nu in beperkte mate, bijvoorbeeld door ervaringsdeskundigen in dienst te nemen. Maar daarin kan nog een flinke slag gemaakt worden.

In Rotterdam zijn al veel (ouder)initiatieven, waaronder de Volhouders maar ook vele anderen die elkaar onderling steunen en weten te vinden. Een groep jongeren heeft recent ook het initiatief genomen om elkaar te ontmoeten om onderling informatie en ervaringen uit te wisselen. Vanuit ORR wordt dat gefaciliteerd. Vanuit ORR willen wij onderzoeken of het samenbrengen van deze initiatieven en het bundelen van die krachten meerwaarde heeft.

### **Tot slot**

Wij gaan er vanuit dat we ons samen verder zullen inzetten voor het versnellen en verbeteren van het herstel voor de slachtoffers, hun kinderen en (ex)partners, samen met alle partijen die daarvoor nodig zijn. En voor het levend houden van de urgentie en aandacht voor deze groep inwoners.

Uiteraard zijn wij graag bereid om een mondelinge toelichting te geven.

Hartelijke groet,



Marianne van den Anker  
Ombudsvrouw Rotterdam Rijnmond



Stans Goudsmit  
Kinderombudsvrouw Rotterdam Rijnmond