

9 december 2024

Betreft: Zorgbrief over hersteloperatie kinderopvangtoeslagenaffaire

Geachte Adviescommissie voortgang hersteloperatie toeslagen,

Als lokale ombudsmannen kennen wij veel verhalen van toeslagengeduceerden en zien wij van dichtbij hoe het herstelproces in de dagelijkse praktijk uitpakt. We zien de toewijding en inzet bij gemeenten, maar ook de worstelingen en knelpunten (onder meer als gevolg van een burn-out-bureaucratische context¹). Over enkele aspecten in de hersteloperatie maken wij ons specifieke zorgen. Deze willen we u in deze brief voorleggen. Dit in de hoop dat u deze kunt meenemen in uw advies richting de staatssecretaris. Goed om te benoemen is dat de (kinder)ombudsman Rotterdam Rijnmond deze en meer zorgen al eerder in Den Haag onder de aandacht bracht.²

Zorgpunt 1: Emotioneel/psychisch herstel blijft onderbelicht

In de huidige aanpak van de hersteloperatie zien we dat emotioneel en psychisch herstel van geduceerden achterblijft. Toeslagengeduceerden hebben recht op brede ondersteuning door gemeenten, gericht op de leefgebieden financiën, wonen, zorg, gezin en werk. In praktijk zien we deze brede ondersteuning vooral focust op materiële voorzieningen zoals inrichting en onderhoud van de woning. In klachten levert dit vaak een 'spullenstrijd' op: discussies of een fiets, wasmachine of blik verf echt nodig is voor herstel of niet. Om het leven weer duurzaam op orde te brengen is er dikwijls ook op psychisch en emotioneel gebied iets nodig: traumaverwerking. Van gemeenten horen we dat zij worstelen met personeelstekorten, werkdruk en wachtlijsten waardoor zij aan deze onderliggende problematiek niet altijd toekomen. Aan de wil om daarmee aan de slag te gaan ontbreekt het niet, aan de tijd en voldoende (gekwificeerd) personeel wel. Hierbij helpen de wachtlijsten in de ggz niet mee.

Zo lang emotionele en psychische problematiek niet wordt aangepakt blijven trauma's, wantrouwen en onvrede bestaan en heeft de rest van de herstelaanpak uiteindelijk minder effect. Zelfs de meest ruimhartige ondersteuning zorgt dan niet voor echt herstel: ook een grotere pleister blijft een pleister. We maken ons hierover zorgen, omdat de praktijk laat zien dat als mensen in de schulden niet de juiste hulp krijgen (symptoombestrijding), zij soms kort schuldenvrij zijn maar er door onderliggende problematiek al snel weer in terecht komen. Een positief voorbeeld van hoe het dan wel kan zagen we in Amsterdam Zuidoost waar toeslagengeduceerden direct ggz-hulp konden krijgen. Deze pilot is helaas gestopt vanwege de lange wachtlijsten. De ombudsmannen roepen het Rijk en gemeenten op om in de hersteloperatie veel meer oog te hebben voor het psychische en emotionele herstel, naast wat mensen materieel nodig hebben. Hiervoor is een forse investering in laagdrempelige toegang tot psychologische hulp nodig. Deze kosten zullen echter de baten vooruitlopen en uiteindelijk bijdragen aan duurzaam herstel.

Zorgpunt 2: (Niet zo) tijdelijkheid van de brede ondersteuning

In afwachting van het advies van de Commissie Werkelijke Schade over de hoogte van de aanvullende schadevergoeding leveren gemeenten brede ondersteuning. Deze is bedoeld om het leven van toeslagengeduceerden op orde te brengen totdat de compensatie van het Rijk er is. De insteek was hiermee dat het zou gaan om een tijdelijke overbrugging. In praktijk zien we lange wachttijden bij de

¹ Zie ons jaarverslag 2023 over de 'burn-out bureaucratie' via www.ombudsmanmetropool.nl/nieuws-publicaties/ombudsman/jaarverslag-2023%3A-burn-out-bureaucratie.

² Voor meer informatie zie 'De Rotterdamse agenda' via www.orr.nl/klacht/rotterdamseagenda.



Commissie Werkelijke Schade (en in mindere mate ook bij Stichting Gelijkwaardig Herstel), waardoor de brede ondersteuning een structureler karakter krijgt. Zo lang gedupeerden wachten op die blauwe envelop, kunnen zij het proces nog niet achter zich laten en werken aan écht herstel. Bovendien hadden gemeenten dit structurele karakter van de brede ondersteuning niet voorzien en zijn zij daar niet op ingericht. We zien dat zij worstelen met het vinden van personeel (qua aantallen en kwaliteit) om deze ondersteuning te leveren. Het vastlopen van het proces bij UHT en Stichting Gelijkwaardig Herstel trekt een wissel op gemeenten: in toenemende mate ervaren zij dat er 'geen uitzicht is op een einde aan de tunnel'. Als ombudsmannen zien wij dat het ondersteunen van toeslagengedupeerden veel vraagt van gemeenten en delen wij hun zorgen om de (gevolgen van de) duur van het herstelproces op Rijksniveau.

Een andere zorg die in gemeenten leeft is dat het Rijk op een gegeven moment haar handen aftrekt van de hersteloperatie, terwijl het daadwerkelijke herstel bij veel gedupeerden nog niet is afgerond. Gemeenten zouden dan weer een extra structurele taak 'over de schutting' krijgen. Zij vrezen dat zij probleemeigenaar worden en de zorg, hulp en ondersteuning aan deze groep zelf moeten financieren. De ombudsmannen delen deze zorg en hoopt dat het Rijk hier oog voor heeft.

Zorgpunt 3: (Dreigende) onuitvoerbaarheid van de brede ondersteuning

In september kondigde toenmalig staatssecretaris Achahbar aan het wetsvoorstel 'Wet aanpassing termijnen en nabestaandenregeling hersteloperatie toeslagen' op een aantal punten aan te passen.³ Vanaf 1 januari 2025 geldt hierdoor onder ander een maximale termijn waarbinnen gedupeerden brede ondersteuning kunnen krijgen.⁴ De ombudsmannen begrijpen de wens om zo snel mogelijk duidelijkheid te scheppen, maar maakt zich ook zorgen over de uitvoerbaarheid van deze nieuwe maatregelen. We zien dat het momenteel, zonder deze maximale termijn, bij veel gemeenten al piept en kraakt. Het opleggen van extra tijdsdruk gaat naar alle waarschijnlijkheid niet bijdragen aan (de kwaliteit van) het herstelproces en werkt de 'bureaucratische burn-out' in de hand. Daarbij zien de ombudsmannen als zwaarwegend belang dat het hier een groep inwoners betreft wiens vertrouwen in de overheid ernstig is geschaad. Juist bij deze doelgroep is het belangrijk om beloften na te komen. Het niet halen van termijnen omdat deze onuitvoerbaar blijken zal leiden tot extra teleurstelling en wantrouwen, en daarmee het doel van de hersteloperatie ondermijnen. We verwachten dat dit perspectief van de gemeenten die aan de lat staan om de brede ondersteuning uitvoeren voldoende wordt meegenomen in het landelijke beleid.

Met vriendelijke groet,

Mede namens de ombudsmannen en kinderombudsmannen van Den Haag en Rotterdam,

Munish Ramlal
Ombudsman Metropool Amsterdam

Annemarie Tuzgöl-Broekhoven
Kinderombudsman Metropool Amsterdam

³ Zie <https://open.overheid.nl/documenten/497dddad-fdaf-4c89-b6be-df55bab105cf/file>

⁴ Zie <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-36577-9.pdf>