

Ministerie van Financiën

> Retouradres POSTBUS 20201 2500 EE 's-Gravenhage

Voorzitter van de Eerste Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20017
2500 EA DEN HAAG

Korte Voorhout 7
2511 CW 's-Gravenhage
POSTBUS 20201
2500 EE 's-Gravenhage
www.rijksoverheid.nl/fin

Ons kenmerk
2025-0000490693

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen
1. VGR

Datum 17 oktober 2025
Betreft Aanbieding Voortgangsrapportage Hersteloperatie
toeslagen periode mei - augustus 2025 (21e VGR)

Geachte voorzitter,

Bijgaand treft u de 21^e Voortgangsrapportage over de Hersteloperatie toeslagen. Deze rapporteert over de periode mei t/m augustus, met als peildatum 31 augustus 2025.

Het kabinet spant zich maximaal in om ouders zo snel en zo goed mogelijk het onrecht voorbij te helpen. Er zijn serieuze vorderingen geboekt in de financiële compensatie, waarmee deze voor een deel van de ouders naar verwachting ook is afgerond. De in januari van dit jaar uitgebrachte aanbevelingen van de Commissie Van Dam zijn grotendeels geïmplementeerd. Met de start van de MijnHerstel-route dit najaar ter aanvulling op de al lopende route via Stichting Gelijkwaardig Herstel verwacht het kabinet zowel duidelijke als schaalbare opties te kunnen bieden aan een deel van de groep ouders die meent dat zij aanvullende schade hebben geleden. Daarmee komt de focus meer en meer te liggen op de afrondende fase van het financieel herstel.

Met de financiële compensatie van gedupeerde ouders is de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) inmiddels vergevorderd: 97% van de aangemelde ouders heeft nu de uitkomst van de integrale beoordeling (IB). Via de schuldenaanpak zijn 98% van de publieke schulden en 99% van de in aanmerking komende private schulden afgehandeld. Ook heeft 98% van de kinderen en jongeren die in aanmerking komen voor de kindregeling een beschikking hiervoor ontvangen. Ook de afwikkeling van de regelingen voor ex-toeslagpartners en nabestaanden verloopt volgens planning.

Gedupeerde ouders worden financieel gecompenseerd voor de onterechte terugvorderingen. Daarnaast ontvangen zij ook een materiele en immateriële schadevergoeding. De materiele schadevergoeding bedraagt 25% van het bedrag waarvoor de ouder is benadeeld. De immateriële schadevergoeding is €500 per half jaar dat de problemen met de kinderopvangtoeslag duurden, beginnend met de eerste negatieve berichtgeving aan de ouder en eindigend met de datum van

de IB-beschikking. Gemiddeld is aan gedupeerde ouders na de eerste toets en integrale beoordeling circa €40.400 toegekend. Kinderen waarvan is vastgesteld dat zij in aanmerking komen voor een tegemoetkoming ontvangen afhankelijk van hun leeftijd een bedrag tussen de €2.000 en €10.000.

Ons kenmerk
2025-0000490693

Een gezin dat van alle deelregelingen (exclusief aanvullende schade) gebruik heeft gemaakt, heeft in totaal gemiddeld voor circa €117.500 aan financiële compensatie en ondersteuning ontvangen. Dit betreft de IB-compensatie, de schuldenaanpak en hulp vanuit de gemeente, inclusief ondersteuning via de kindregeling en ex-toeslagpartnerregeling.

Compensatie voor aanvullende schade

Via de Stichting Gelijkwaardig Herstel (SGH) zijn inmiddels ruim 1.300 ouders gecompenseerd voor hun aanvullende schade. In totaal hebben tot nu toe 2.624 gedupeerde ouders hun aanvullende schade gecompenseerd gekregen via één van de schaderoutes.

De komende periode wordt vol ingezet op het uitbreiden en opschalen van de capaciteit om aanvullende schade te compenseren, via de schaderoutes van SGH en MijnHerstel. Op dit moment wordt mede op basis van input van stakeholders gewerkt aan het opzetten van een aanmeldportaal en het inrichten van de uitvoering van MijnHerstel. Ik verwacht de Tweede Kamer spoedig dit najaar te kunnen informeren over de daadwerkelijke livegang van het aanmeldportaal en MijnHerstel.

Hersteloperatie Toeslagen en de rol van gemeenten – Divosa rapportage

Om inzicht te krijgen in hoe de uitvoering van de Brede Ondersteuning in de praktijk verloopt, heeft Divosa een eerste inventarisatie uitgezet. Aan de enquête van Divosa heeft 22% van de gemeenten meegedaan. De meeste van deze gemeenten (74%) zijn momenteel in staat om alle benodigde vormen van brede ondersteuning te verlenen aan haar inwoners. De meerderheid (68%) is tevreden met de manier waarop de brede ondersteuning verloopt. Tegelijk geeft 70% van de ondervraagden aan meer tijd nodig te hebben om brede ondersteuning te verlenen aan haar inwoners. Ook spreken ondervraagden uit dat er na het verlenen van brede ondersteuning ruimte moet zijn voor nazorg, omdat de sociale en psychische impact vaak langer doorwerkt. Tot slot willen gemeenten wanneer zij klaar zijn met het verlenen van brede ondersteuning toewerken naar een afronding.

Een ander belangrijk onderdeel van de rapportage is de samenwerking tussen gemeenten en UHT. 68% van de respondenten ervaart geen knelpunten in de samenwerking met UHT. Tegelijkertijd is het een duidelijk signaal dat 32% wel knelpunten ervaart. Een deel hiervan wordt ondervangen door het feit dat eind 2025 nagenoeg alle ouders zullen zijn voorzien van een definitief oordeel vanuit de integrale beoordeling over de vraag of zij al dan niet gedupeerde zijn. UHT is zich ervan bewust dat informatie die gemeenten krijgen over de status van ouders soms voorlopig is. UHT bespreekt vragen en signalen van gemeenten periodiek met de VNG. UHT neemt de constatering en ervaringen uit de Divosa rapportage mee ter verbetering van de interne processen en bespreekt deze met de VNG.

Op woensdag 24 september jl. heb ik samen met bestuurlijk regisseur Paul Blokhuis de rapportage van Divosa in ontvangst genomen. De Divosa-rapportage 'Hersteloperatie Toeslagen en de rol van gemeenten: Hoe loopt dat?' is als bijlage gevoegd bij de deze Voortgangsrapportage. De heer Blokhuis zal de bevindingen uit de rapportage bij de uitvoering van zijn opdracht betrekken.

Ons kenmerk
2025-0000490693

Rapport Vooronderzoek Landelijk Steunpunt voor Toeslagengeduceerden

In mei is door Diversion en Stichting ARQ gestart met een vooronderzoek naar mentaal welzijn onder zowel geduceerde ouders en getroffen jongeren als andere betrokkenen.

Het Rapport Vooronderzoek Landelijk Steunpunt voor Toeslagengeduceerden is als bijlage bij deze Voortgangsrapportage gevoegd, zoals toegezegd in het commissiedebat van 24 september jl.

Moties uit het tweeminuten debat van 1 oktober jl.

Tijdens het afgelopen tweeminuten debat zijn door de Tweede Kamer zeven moties aangaande de hersteloperatie door uw Kamer aangenomen. Voor een uitwerking van de opvolging van deze moties verwijs ik naar de voorliggende Voortgangsrapportage.

Tot slot

Geduceerden van de toeslagenaffaire moeten voorbij het onrecht worden geholpen, zodat zij verder kunnen met hun leven. Dit kabinet heeft de ambitie uitgesproken om eind 2027 alle ouders in elk geval financieel te hebben gecompenseerd voor hun geleden schade als gevolg van de toeslagenaffaire. Ook op de andere onderdelen van de hersteloperatie streef ik er naar om eind 2027 zo veel mogelijk ondersteuning te hebben geboden, of hiervoor de basis voor de toekomst te hebben gelegd. Geduceerde ouders en hun gezinnen wachten al te lang op herstel en ik zal mij, in de tijd die mij nog rest als staatssecretaris voor Herstel en Toeslagen, samen met de collega's in het kabinet en al onze partners, maximaal blijven inspannen, zodat in de volgende kabinetsperiode tot een afronding van de hersteloperatie kan worden gekomen.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen,

S.Th.P.H. Palmen-Schlangen

MOTIES EN TOEZEGGING - Stand van zaken bij Voortgangsrapportage Hersteloperatie toeslagen, periode mei - augustus 2025

OVERZICHT OPENSTAANDE MOTIES

Datum motie	Omschrijving motie	Kamerstuknr.	Verzoek in motie	Stand van zaken
14-mrt-23	de motie-Van der Lee c.s. over onderzoeken hoe het proactief inzetten van mediation in verschillende fases van de hersteloperatie tot versnelling kan leiden	31066-1190	verzoekt het kabinet te onderzoeken hoe het proactief inzetten van mediation in verschillende fases van de hersteloperatie tot betekenisvolle versnelling kan leiden,	Dit betreft een lopende motie.
6-nov-24	Motie van het lid Stultiens c.s. over zeer coulant en ruimhartig omgaan met bezwaren die buiten de nieuwe termijn van zestien weken worden ingediend	36577-13	verzoekt de regering om niet onnodig formalistisch te werk te gaan, zeer coulant en ruimhartig om te gaan met bezwaren die toch buiten de nieuwe termijn van zestien weken worden ingediend en daarbij rekening te houden met het doenvermogen van de ouders,	Dit betreft een lopende motie.
6-nov-24	Motie van het lid Heite c.s. over binnen de bestaande budgettaire kaders een team inrichten dat gemeenten ondersteunt bij de brede ondersteuning	36577-14	verzoekt de Staatssecretaris om toe te zien op de uitvoering van de brede ondersteuning en de daarbij behorende plannen van aanpak; verzoekt de Staatssecretaris om actief in gesprek te blijven met de VNG en de gemeenten over de knelpunten in de brede ondersteuning, en indien nodig zorg te dragen voor een zekere uniformering, inkadering en standaardisatie, met inachtneming van de nodige ruimte die nodig is voor individuele omstandigheden; verzoekt de Staatssecretaris om binnen de budgettaire kaders een team in te richten dat de gemeenten ondersteunt om dit doel te helpen realiseren; verzoekt de Staatssecretaris om na één jaar een evaluatie op te leveren over de toereikendheid en effectiviteit van de brede ondersteuning,	Het ministerie van Financiën blijft actief in gesprek met de VNG en gemeenten om knelpunten in de brede ondersteuning op te lossen.
6-nov-24	Motie van de leden Dijk en Vijlbrief over de gevolgen van wetgeving voor herstel van het kinderopvangtoeslagschandaal uitvoerig met een grote groep gedupeerde ouders bespreken	36577-15	verzoekt het kabinet bij alle wetsvoorstellen die gaan over het herstel van het kinderopvangtoeslagschandaal uitvoerig in gesprek te gaan met een grote groep gedupeerde ouders om de gevolgen van nieuwe en aangepaste wetgeving te bespreken, en de uitkomst van deze gesprekken te betrekken bij de stukken die naar de Tweede Kamer worden gestuurd,	Dit betreft een lopende motie.
10-apr-25	Motie van de leden Dijk en Ergin over in gesprek gaan met het onafhankelijk jongerenpanel toeslagen	31066-1475	verzoekt de regering om voor de zomer in gesprek te gaan met het onafhankelijk jongerenpanel toeslagen en samen met hen een plan te maken om het manifest uit te werken, waarbij er in ieder geval aandacht is voor erkenning, kwijtschelding van (DUO-)studieschulden en gerichte ondersteuning bij werk en opleiding,	Een stand van zaken hierover is opgenomen in H4 van deze voortgangsrapportage.
10-apr-25	Motie van het lid Ergin over bij harmonisatie van brede ondersteuning maatwerk waarborgen	31066-1479	verzoekt de regering om bij verdere harmonisatie van de brede ondersteuning het belang van maatwerk te waarborgen en verschillen goed uitlegbaar te maken richting ouders, en gaat over tot de orde van de dag.	Bij de verdere harmonisatie van de brede ondersteuning, zoals toegelicht in de aanbiedingsbrief bij 20 VGR, wordt rekening gehouden met het borgen van maatwerk en het uitlegbaar maken van verschillen
10-apr-25	Motie van het lid Ergin over de gegevensuitwisseling tussen UHT en gemeenten snel mogelijk maken	31066-1481	verzoekt de regering om zo snel mogelijk de noodzakelijke gegevensuitwisseling tussen UHT en gemeenten technisch en juridisch mogelijk te maken, zodat gemeenten hun ondersteunende rol adequaat kunnen vervullen, en gaat over tot de orde van de dag.	Er wordt op dit moment in kaart gebracht welke gegevensuitwisseling precies noodzakelijk is en wat er technisch en juridisch nodig/mogelijk is om deze uitwisseling mogelijk te maken.

3-jul-25	Motie van het lid Inge van Dijk c.s. over een plan voor verbetering van de kindregeling die recht doet aan de behoefte van kinderen	36708-33	verzoekt de regering: – voor het einde van dit jaar een uitgewerkt plan voor verbetering van de kindregeling klaar te hebben dat recht doet aan de behoefte van kinderen; – in dit voorstel aandacht te hebben voor erkenning, wat de vorm zou kunnen hebben van een «groene» kaart voor deze kinderen, die naast het bieden van erkenning, een toegangsticket is voor hulp, langjarig, zonder dat kinderen iedere keer opnieuw hun verhaal hoeven doen; – hier integraal over te communiceren naar kinderen op een manier die voor hen toegankelijk is,	Een stand van zaken hierover is opgenomen in H4 van deze voortgangsrapportage.
1-okt-25	Motie van het lid Haage over de SPUK en brede ondersteuning langer voortzetten	36708-47	verzoekt de regering om de SPUK en brede ondersteuning langer voort te zetten, opdat gemeenten ook na 2027 gedupeerden nog kunnen bijstaan; verzoekt de regering om daarnaast de termijnen in de brede ondersteuning te verlengen, opdat ouders en jongeren zich breder kunnen oriënteren voordat ze gebruik maken van de regeling.	Een stand van zaken hierover is opgenomen in H4 van deze voortgangsrapportage.

OVERZICHT AFGERONDE MOTIES

Datum motie	Omschrijving motie	Kamerstuknr.	Verzoek in motie	Stand van zaken
21-jan-25	Motie van het lid Van Eijk c.s. over samen met SGH toewerken naar periodieke controles waarin SGH aantoont dat het interne controleraamwerk bestaat en werkt, en uitkomsten juist en volledig zijn	31066-1457	verzoekt de regering om samen met SGH toe te werken naar periodieke controles, waarin SGH bijvoorbeeld aan de hand van steekproeven aantoont (met inachtneming van een redelijke foutmarge) dat het interne controleraamwerk bestaat en werkt, en uitkomsten juist en volledig zijn; verzoekt de externe controle zo snel als mogelijk, wanneer de juistheid en volledigheid van schadestaten voldoende geborgd blijkt, hierop aan te passen,	In de Kamerbrief bij VGR 20 is de inzet op deze motie met de Kamer gedeeld, inmiddels is de werkwijze in de praktijk aangepast.
6-nov-24	Motie van het lid Inge van Dijk c.s. over na de eerste tien dossiers rapporteren over de bevindingen en positieve bevindingen implementeren binnen de bestaande herstelroutes	36577-16	verzoekt de regering na behandeling van de eerste tien dossiers te rapporteren over de bevindingen, waarin zowel ervaringen van nabestaanden en IPW als van het behandelteam worden meegenomen, en positieve bevindingen te implementeren binnen de bestaande herstelroutes,	Hoofdstuk 5.3 van de VGR mei-aug gaat nader in op de bevindingen rondom de aanpak.
10-apr-25	Motie van het lid Ergin over het begrip "ruimhartigheid" vaststellen en opnemen in de herstelpraktijk	31066-1482	verzoekt de regering om in samenspraak met gemeenten en ouders een heldere, uitlegbare en toepasbare invulling van het begrip «ruimhartigheid» vast te stellen en deze als richtlijn op te nemen in de herstelpraktijk, en gaat over tot de orde van de dag.	Ruimhartigheid is een beginsel. In de memorie van toelichting bij de Wht wordt ruimhartig veelvuldig genoemd, als uitgangspunt, maar nooit gedefinieerd. Het betreft een open rechtsnorm die in ontwikkeling blijft
1-okt-25	Motie van het lid Wingelaar over de bestuursrechtelijke beschikking als alternatief voor een VSO	36708-48	verzoekt de regering om: – ervoor te zorgen dat alle ouders actief en helder worden gewezen op hun recht op een beschikking als alternatief voor een VSO; – een voorziening te creëren voor ouders die niet op de hoogte waren van de mogelijkheid tot bestuursrechtelijke afhandeling.	De afhandeling van deze motie is opgenomen in H1 van deze voortgangsrapportage.

1-okt-25	Motie van de leden Ergin en Dijk over duidelijkheid over de door de toeslagenaffaire gedupeerde ondernemers	36708-50	verzoekt de regering voor het einde van dit jaar in kaart te brengen wat de omvang is van deze groep, tegen welke belemmeringen deze groep aanloopt en hoe het kabinet deze wenst weg te nemen.	De afhandeling van deze motie is opgenomen in H4 van deze voortgangsrapportage.
1-okt-25	Motie van het lid Rijkers-Oosterkamp over gedifferentieerde bedragen in het schadekader op basis van het aantal jaar geleden schade	36708-51	verzoekt de regering om op een aantal onderdelen, niet alle, gedifferentieerde bedragen aan te brengen in het schadekader op basis van het aantal jaar geleden schade.	De afhandeling van deze motie is opgenomen in H1 van deze voortgangsrapportage.
1-okt-25	Motie van het lid Van Nispen c.s. over duidelijkheid over de studieschuld van door hettoeslagenschandaal getroffen jongeren	36708-53	verzoekt de regering om in kaart te brengen: hoeveel jongeren getroffen door het toeslagenschandaal een schuld bij DUO hebben; hoe hoog de gemiddelde en totale schuld is van deze groep jongeren; hoeveel het kost om deze schulden generiek kwijt te schelden.	De afhandeling van deze motie is opgenomen in H4 van deze voortgangsrapportage.
1-okt-25	Motie van de leden Van Nispen en Dijk over gedupeerde ouders niet confronteren met onjuiste, onnodige of grensverkennde juridische procedures	36708-54	verzoekt de regering er zorg voor te dragen dat gedupeerde ouders en hun gemachtigden niet met onjuiste, onnodige of grensverkennde juridische procedures worden geconfronteerd.	De afhandeling van deze motie is opgenomen in H1 van deze voortgangsrapportage.
1-okt-25	Motie van het lid Inge van Dijk over directe toegang van gedupeerde ouders tot brede ondersteuning en hulp bij schulden	36708-55	verzoekt de regering er zorg voor te dragen dat gedupeerde ouders en hun gemachtigden niet met onjuiste, onnodige of grensverkennde juridische procedures worden geconfronteerd.	De afhandeling van deze motie is opgenomen in H4 van deze voortgangsrapportage.

OVERZICHT OPENSTAANDE TOEZEGGINGEN

Datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Stand van zaken
1-dec-20	Toezegging aan de leden van de fractie VVD om uiterlijk begin 2024 evaluatieverslagen van de Commissie van Wijzen en van de andere onafhankelijke commissies met de Tweede Kamer te delen.	Verslag van schriftelijk overleg over antwoorden op de vragen uit het schriftelijk overleg van 13 juli 2020 over de hardheidsregeling kinderopvangtoeslag (31066-742)	Dit is een lopende toezegging, de evaluatie zal niet voor 2025 plaatsvinden.
13-jun-24	Toezegging om te kijken of een urgentieroute (zoals op dit moment voor IB en CWS via gemeenten/IPW en OTB) ook voor SGH mogelijk is.	Plenair debat over het proces van afhandeling van compensatie van aanvullende werkelijke schade in de toeslagenaffaire	Dit loopt mee in de aanpak voor de 2000 – 3000 gezinnen die de regie kwijt zijn (advies Van Dam)
13-jun-24	Toezegging om tzt te kijken naar de verschillen tussen routes en wat te doen met ouders die in een eerder stadium een keuze voor één van de routes hebben gemaakt. Stas geeft aan dat het nodig is om hiervoor tijd te nemen en vraagt haar opvolger om tzt naar de consequenties te kijken.	Plenair debat over het proces van afhandeling van compensatie van aanvullende werkelijke schade in de toeslagenaffaire	Afdoen op later moment. Hier wordt pas naar gekeken als überhaupt iedereen kans heeft gehad schade gecompenseerd te krijgen
13-jun-24	Toezegging om te stimuleren dat er regelmatig overleg plaatsvindt tussen verschillende betrokken partijen van de verschillende schaderoutes om zodoende van elkaar te kunnen leren.	Plenair debat over het proces van afhandeling van compensatie van aanvullende werkelijke schade in de toeslagenaffaire	Dit is een lopende toezegging.
29-aug-24	Er wordt momenteel bezien of versnelling mogelijk is, waarbij ook wordt gezocht naar een alternatieve route om de ex-partners zo snel, zoveel en zo goed mogelijk te voorzien van een aanvullende compensatie voor de werkelijke schade. Zodra hierover meer bekend is wordt uw Kamer geïnformeerd.	Beantwoording Feitelijke Vragen bij Voortgangsrapportage periode jan. - april 2024	Dit is een lopende toezegging
7-nov-24	De staatssecretaris zegt toe dat de reactie op de 30 voorstellen van Alliantie Rijnmond terugkomt in een volgende voortgangsrapportage en niet in een aparte brief.	Commissiedebat Hersteloperatie kinderopvangtoeslag	De reactie op deze voorstellen wordt betrokken bij de reactie op het onafhankelijk jongerenpanel toeslagen.

4-jul-25	Afronding van het ADR onderzoek naar de verzend- en ontvangstgegevens is voorzien aan het einde van het derde kwartaal van 2025, waarna uw Kamer over de uitkomsten en de betekenis hiervan zal worden geïnformeerd.	Aanbiedingsbrief VGR T1-25	Dit is een lopende toezegging.
----------	--	----------------------------	--------------------------------

OVERZICHT AFGERONDE TOEZEGGINGEN

Datum	Omschrijving van de toezegging	Vindplaats toezegging	Stand van zaken
4-jul-25	Wanneer bekend is wie de rol van bestuurlijk regisseur zal gaan vervullen zal uw Kamer hierover geïnformeerd worden.	Aanbiedingsbrief VGR T1-25	Deze toezegging is afgedaan met de kamerbrief van 18 augustus 2025
4-jul-25	Het kabinet zal uw Kamer komend najaar een wetswijziging voorleggen waarmee de verlenging van de uiterste aanvraagdatum voor compensatie van aanvullende schade met terugwerkende kracht wettelijk wordt vastgelegd	Aanbiedingsbrief VGR T1-25	Deze toezegging is afgedaan met de NvW ingediend op 30 september 2025, Kamerstukken II, 2025-2026, 36779
4-jul-25	Wanneer bekend is wie de rol van bestuurlijk regisseur zal gaan vervullen zal uw Kamer hierover geïnformeerd worden.	Aanbiedingsbrief VGR T1-25	Deze toezegging is afgedaan met de kamerbrief van 18 augustus 2025
4-jul-25	Het kabinet zal uw Kamer komend najaar een wetswijziging voorleggen waarmee de verlenging van de uiterste aanvraagdatum voor compensatie van aanvullende schade met terugwerkende kracht wettelijk wordt vastgelegd	Aanbiedingsbrief VGR T1-25	Deze toezegging is afgedaan met de NvW ingediend op 30 september 2025, Kamerstukken II, 2025-2026, 36779
23-sep-25	Het kabinet deelt een onderzoek naar ondersteuning voor jongeren door Diversion met de Kamer zodra dat klaar is.	Commissiedebat Hersteloperatie kinderopvangtoeslag	Dit rapport is opgenomen in de bijlagen bij de VGR mei-aug 2025



Nationaal
Psychotrauma
Centrum

ARQ Kenniscentrum
Impact van Rampen
en Crises

Diversion

Eindrapportage

VOORONDERZOEK

Landelijk Steunpunt voor toeslagengeduceerden

Colofon

Opdrachtgever

Ministerie van Financiën

Uitvoerenden

ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum | ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises

Nienoord 5

1112 XE Diemen

impact@arq.org

www.arq.org

Diversion

Max Euweplein 36

1017 MB Amsterdam

info@diversion.nl

www.diversion.nl

Auteurs

5.1.2e

Jaar van uitgave

2025 (definitieve versie 15 oktober)

ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises adviseert over psychosociale behoeften, risico's en ondersteuning rond rampen, crises en ingrijpende gebeurtenissen. Werkzaamheden vinden plaats op het snijvlak van wetenschap, beleid en praktijk: in nauwe samenspraak met samenwerkingspartners, maar onafhankelijk en op basis van wetenschappelijke principes. Alle kennis uit onderzoek uitgevoerd door ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises is openbaar toegankelijk via www.arq.org.

Diversion onderzoekt wat er speelt in een snel veranderende wereld en ontwerpt oplossingen die werken voor de gevoelige vraagstukken van vandaag. Dat doen we nooit alleen, maar met kennispartners én ons landelijke netwerk van maatschappelijke rolmodellen die elke dag hun nek uitsteken en bruggen bouwen. Op eigen initiatief én in opdracht van overheden en organisaties. Als adviseurs en partner ondersteunen we hen om alle relevante stemmen te horen, ook als deze lastig te bereiken zijn, en te vertalen naar werkende oplossingen. Onze kracht zit in de combinatie van onderzoek en actie. Geen adviseurs op afstand, maar continu doorleven en aanvoelen wat er speelt, met een sterke drive voor onderwerpen die lastig zijn, maar ertoe doen.

Het gebruik van inhoud uit deze publicatie als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoud

Voorwoord.....	4
Samenvatting	6
1. Inleiding.....	11
2. Methoden.....	14
3. Resultaten veldonderzoek	22
4. Resultaten kwantitatief onderzoek	37
5. Resultaten kwalitatief onderzoek.....	53
6. Conclusies en aanbevelingen	73
Referenties	94
Bijlagen.....	96

Voorwoord

Het kan toch niet zo zijn dat een uitvoeringsdienst voor toeslagen stelselmatig mensen en gezinnen in diepe problemen brengt door strikt geld terug te vorderen op basis van onterechte fraudeverdenkingen? Toch bleek dat precies te gebeuren.

Sinds 2017, het jaar waarin “de toeslagenaffaire” of “het toeslagenschandaal” brede bekendheid kreeg, is er veel gebeurd. De maatschappelijke commotie was enorm en het vertrouwen in de rijksoverheid liep forse schade op. Het schandaal groeide uit tot een symbool van wat misging in het functioneren van de overheid – juist omdat burgers in financieel kwetsbare posities bescherming en menselijkheid mogen verwachten.

Duizenden mensen bleken gedupeerd en ook hun kinderen werden getroffen. Daarom moest er een grootschalige hersteloperatie komen. Met inzet van onder andere het rijk en gemeenten is het voor een deel van de gedupeerden en hun gezinnen gelukt om de materiële en immateriële schade naar tevredenheid op te lossen. Toch lukt het nog onvoldoende om alle individuele problemen te adresseren.

Dit rapport richt zich op een specifiek aandachtsgebied binnen de problematiek van de toeslagenaffaire: het mentale welzijn, de geestelijke gezondheid en het emotionele herstel van gedupeerden. Vele factoren spelen hierbij een rol, afhankelijk van iemands levensloop en omstandigheden. Sommigen zijn kwetsbaarder dan anderen. In ieder geval is duidelijk dat gedupeerden met verschillende problemen te maken konden krijgen, vaak ook in combinatie: een fraudestempel, gekort worden op uitkeringen en terugbetalingsplichten, schulden, verlies van woning, werk of relaties, of soms zelfs uithuisplaatsing van kinderen.

Het aanpakken van de oorzaken van een verminderde mentale gezondheid is op zichzelf al een grote opgave. Daarbovenop zijn er gedupeerden die professionele zorg nodig hebben, maar de weg niet vinden in het zorgstelsel of vastlopen door wachtlijsten. Voor hen is dit onderzoek uitgevoerd. De kernbevinding is helder: aandacht voor de mentale gezondheid is dringend nodig.

De signalen van de mensen die wij spraken zijn scherp en schrijnend: *“Laat ons niet stikken, alsjeblieft.”* *“Waar en wanneer stopt de pijn?”* *“Niemand schijnt ons te begrijpen. Ik ben bang voor de telefoon, de post, mensen in het algemeen. Nieuws kan ik al niet meer zien.”* *“Wat er gebeurd is, is niet te meten, niet te omschrijven, niet te vangen in een onderzoek.”* Professionals herkennen deze gevoelens: *“Gedupeerden zijn voor het leven getekend.”* Ook bij hen roept het machteloosheid op: *“Ik zou soms willen dat ik meer kon betekenen dan alleen informatie geven of doorverwijzen.”*

Met deze noodkreet als uitgangspunt wil dit rapport bijdragen aan praktische oplossingen. We bouwen voort op kennis over psychosociale ondersteuning bij eerdere rampen en crises. In kaart is gebracht hoe er stapsgewijs, menselijker en minder systeemgericht, iets waardevols kan worden toegevoegd aan het huidige aanbod van lokale en landelijke partijen. Een plek waar gedupeerden zich gehoord voelen, waar iemand meedenkt en waar professionele hulp voor het mentale welzijn snel beschikbaar is.

Bij dit onderzoek hebben we steeds afgestemd met een klankbord van gedupeerde ervaringsdeskundigen en professionals. Wij zijn hen zeer dankbaar voor hun actieve deelname, bemiddeling, openheid, geduld en constructief-kritische houding. Hun bereidheid om te benoemen waarom een idee niet werkt en te verfijnen wat wel kan werken, heeft ons geholpen actuele behoeften, problemen en mogelijke oplossingen scherp in beeld te krijgen.

Helaas bevestigt dit onderzoek dat er nog altijd veel gedupeerden zijn met een zorgelijk slechte mentale gezondheid. Voor hen is het van cruciaal belang dat de voorgestelde oplossingsrichtingen daadwerkelijk worden opgepakt en toegepast. Kortom, het is van groot belang dat er een Landelijk Steunpunt komt waar gedupeerden terecht kunnen.

Namens de auteurs

5.1.2e

Samenvatting

De toeslagenaffaire heeft bij veel mensen diepe sporen achtergelaten. Toen duidelijk werd dat de overheid verantwoordelijk was voor dit leed, kregen gedupeerden recht op financiële compensatie. Toch werkt het herstelproces vaak nog niet goed. Er zijn nog steeds veel regels en gedupeerden voelen zich niet gehoord of prettig geholpen. Passende hulp voor mentale problemen is vaak onbereikbaar.

Het ministerie van Financiën wil dit verbeteren door een Landelijk Steunpunt op te zetten. Het Landelijk Steunpunt moet gedupeerden helpen met het krijgen van (toegang tot) goede mentale zorg en ondersteuning.

Doel onderzoek

Om te onderzoeken hoe dit Landelijk Steunpunt eruit moet zien, is een vooronderzoek gedaan. In dit rapport zijn de aanpak en de resultaten van het onderzoek beschreven. Het onderzoek keek naar drie punten: *wie* de doelgroepen van het steunpunt zouden kunnen zijn, *wat* hun behoeften zijn en *hoe* zij graag geholpen willen worden. Op basis van deze informatie geeft het rapport advies over hoe het steunpunt moet worden ingericht.

Aanpak onderzoek

Het onderzoek is in vier maanden uitgevoerd (mei-augustus 2025) en bestond uit drie delen. Eerst is er een **veldonderzoek** gedaan. Hierbij zijn dertig documenten over de gevolgen van de toeslagenaffaire en over bestaande steunpunten gelezen. De belangrijkste lessen zijn samengevat. Ook is een kennisgroep samengesteld met mensen die werken voor of met gedupeerden. Zij kwamen twee keer bijeen om kennis te delen en mee te denken over het onderzoek. Met vijf van hen zijn interviews gehouden om meer inzicht te krijgen in de behoeften van gedupeerden en de knelpunten die in de ondersteuning worden ervaren.

Daarnaast is een (online) **vragenlijstonderzoek** uitgezet. In deze vragenlijst werd gevraagd naar welzijn, ervaringen met zorg en wensen voor extra ondersteuning. In totaal vulden 310 gedupeerde ouders, 79 kinderen van gedupeerden en 100 professionals de vragenlijst in.

Tot slot is er een **kwalitatief onderzoek** uitgevoerd. Hierbij zijn elf interviews gedaan met gedupeerde ouders, hun naasten, kinderen en professionals. Ook vonden er drie groepsbijeenkomsten plaats: één met ouders, één met kinderen en één met professionals. Hierin konden mensen hun persoonlijke ervaringen, behoeften aan zorg en ondersteuning en ideeën met betrekking tot een Landelijk Steunpunt delen.

Resultaten

Wie zijn de doelgroepen van het steunpunt en hoe groot zijn deze doelgroepen?

- **Gedupeerde ouders:** ouders kunnen te maken hebben met problemen op veel levensterreinen, vaak tegelijkertijd, en voelen zich daarbij niet altijd voldoende geholpen. Op dit moment zijn er ongeveer 42.800 erkend gedupeerde ouders.
- **Kinderen van gedupeerden:** er zijn zorgen over hun welzijn en over de toegang die zij tot hulp hebben. Op dit moment zijn er ongeveer 112.500 kinderen die recht hebben op de kindregeling.

- **Professionals** (die in hun werk te maken hebben met gedupeerden): zij zouden een steunpunt kunnen gebruiken voor extra advies, kennis en mogelijkheden om ervaringen uit te wisselen.

Er zijn veel verschillen binnen de groepen. De leeftijd, leefomstandigheden en het type problemen lopen sterk uiteen. Dat geldt ook voor de behoefte aan mentale hulp; sommige mensen zijn hier, om verschillende redenen, meer aan toe dan anderen. Verwacht wordt (op basis van eerder onderzoek, inschattingen uit andere contexten en de uitkomsten in het kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek) dat 7-20% van de gedupeerden mogelijk zorg en ondersteuning bij het steunpunt zal zoeken. Als die bandbreedte wordt toegepast op gedupeerde ouders en getroffen kinderen van de toeslagenaffaire dan komt het geschatte aantal neer op 11.000-32.000 mensen.

Ook naasten zouden gebruik kunnen maken van het steunpunt. Bijvoorbeeld omdat zij zich zorgen maken over hun gedupeerde en niet weten waar zij terecht kunnen. Echter zal in de praktijk duidelijk moeten worden wat de aard en omvang van hun hulpvraag is, omdat het vooronderzoek daar geen uitsluitsel over geeft.

Wat zijn de behoeften?

Er zijn al veel organisaties die gedupeerden helpen. Toch blijven er veel ouders en kinderen die hulp missen. Soms weten zij bestaande organisaties niet te vinden, of hebben ze er geen vertrouwen meer in. Ook geldt dat niet alle gedupeerden precies weten welke hulp ze nodig hebben. Zij hebben tijd en begeleiding nodig om dit te ontdekken. Veel gedupeerden hebben dan ook de wens voor eenvoudig toegankelijke en passende hulpverlening waarin zij zich begrepen, gezien en gehoord voelen.

Voor sommige gedupeerden betekent dit dat er eerst hulp nodig is bij het voorzien in de basisbehoeften van het leven, zoals huisvesting. Voor anderen volstaat duidelijke en toegankelijke informatie rondom de hersteloperatie en het aanbod voor hulpverlening na de toeslagenaffaire. Daarnaast zoeken sommigen laagdrempelige emotionele en sociale steun zoals lotgenotencontact of coaching, terwijl anderen juist praktische hulp nodig hebben, bijvoorbeeld juridisch of administratief. Tot slot zijn er mensen die specialistische psychische zorg nodig hebben en die onvoldoende krijgen, onder andere door lange wachtlijsten en onbegrip bij doorverwijzers en behandelaars. Veel gedupeerden ervaren problemen op meerdere terreinen en hebben behoefte aan diverse soorten hulp.

Uit de resultaten van de vragenlijst blijkt duidelijk dat de respondenten een zeer lage mentale gezondheid ervaren. Hun scores liggen niet alleen aanzienlijk lager dan die van de algemene bevolking, maar ook onder het niveau dat in onderzoeken bij rampgetroffenen of mensen met vastgestelde psychische stoornissen wordt gevonden. Deze bevinding kan niet zomaar worden vertaald naar alle gedupeerden, maar wijst er wel op dat in elk geval een deel van de groep echt gebaat is bij gespecialiseerde mentale hulp.

Professionals zoeken een gespecialiseerd centrum om gedupeerden naar door te verwijzen en om laagdrempelig contact met collega's uit het veld te hebben. Ook wensen zij uitbreiding van hun kennis over de gevolgen van de toeslagenaffaire en over trauma- en cultuursensitief werken.

Hoe willen de doelgroepen bij het steunpunt geholpen worden?

De doelgroepen willen laagdrempelige en passende ondersteuning. Om dit te realiseren zijn 5 randvoorwaarden benoemd. De **structuur en opzet** van het Landelijk Steunpunt moeten onafhankelijk zijn van de overheid, gebaseerd op inzet van ervaringsdeskundigen, langdurig beschikbaar blijven en de privacy van gebruikers garanderen. In **het aanbod en de toeleiding naar hulp** moet maatwerk centraal staan, met een transparant beleid over wat wel en niet mogelijk is. Doorverwijzing naar kosteloze en snel toegankelijke hulp moet eenvoudig verlopen, met een vaste contactpersoon en een basis van vertrouwen. **Medewerkers** van het Landelijk Steunpunt moeten zich goed kunnen inleven in gedupeerden. Iedere gedupeerde moet duidelijk en op een passende manier over het Landelijk Steunpunt worden geïnformeerd, waarbij de **communicatie** in toon, inhoud en taalgebruik aansluit bij hun beleving. Tot slot moet het steunpunt ondersteuning op meerdere levensterreinen tegelijk kunnen bieden en zorgen voor een soepele **samenwerking tussen hulpverleners uit verschillende instanties**.

Advies

Waarom een Landelijk Steunpunt?

Op basis van de resultaten uit het vooronderzoek wordt aanbevolen een Landelijk Steunpunt in te richten. Een plek waar gedupeerde ouders, kinderen en professionals uit het werkveld laagdrempelig terecht kunnen voor het vinden van informatie en aanvullende begeleiding naar goede ondersteuning of zorg, voorziet in een behoefte.

Het Landelijk Steunpunt biedt een duidelijke meerwaarde als **aanvulling** op bestaande hulp, met brede toegang tot psychische ondersteuning, alternatieven voor de ggz en advies aan professionals bij complexe casuïstiek. Het onderscheidt zich door **specialisatie**, met kennis van het hulpaanbod en de organisatie van de zorg in Nederland, passende psycho-educatie en een rol als knooppunt voor kennis en professionals. Tegelijkertijd is het écht een **steunpunt**, waar hulpvragers respectvol worden bejegend, de tijd krijgen om te landen, geholpen worden met vraagverheldering en niet worden losgelaten. Tot slot vormt het ook een **alternatief**, met die elementen die elders vaak worden gemist: geen overheidsinstantie, volledige transparantie in werkwijze, nauwe betrokkenheid van ervaringsdeskundigen en een laagdrempelige toegang tot psychosociale hulp.

Wat moet het Landelijk Steunpunt aanbieden?

Het Landelijk Steunpunt is toegankelijk voor alle gedupeerden en de professionals die voor of met hen werken. Het biedt informatie over en begeleiding rondom psychische klachten op een cultuur- en traumasensitieve manier.

Het is de bedoeling dat het Landelijk Steunpunt gedupeerden psychische ondersteuning gaat bieden, zodat zij hier niet op hoeven te wachten. Het Landelijk Steunpunt beschikt hiervoor over een pool van psychologen met expertise op het toeslagendossier, zodat direct naar hen verwezen kan worden. Tevens onderhoudt het Landelijk Steunpunt een sociale kaart om doorverwijzingen te vergemakkelijken. Waar mogelijk ondersteunt het steunpunt bestaande initiatieven gericht op sociale en emotionele steun, zodat professionals die effectief werk doen voor gedupeerden dat kunnen blijven doen of uitbreiden.

Verder voorziet het Landelijk Steunpunt gedupeerden (voor hen kosteloos) van:

- informatie over psychische klachten naar aanleiding van de toeslagenaffaire
- emotionele en sociale steun
- verwijzing naar basishulp (zoals een dak boven het hoofd) en praktische ondersteuning zoals juridisch advies
- een duidelijke werkwijze voor het ondersteunen van gedupeerden in directe psychische nood.

Tot slot is het Landelijk Steunpunt er voor professionals. Zij kunnen bij het Landelijk Steunpunt terecht voor informatie, het stellen van vragen en onderlinge afstemming over hun werk. Dit gebeurt digitaal, maar op termijn ook fysiek door bijvoorbeeld aanbod van netwerkbijeenkomsten of trainingen. Hiervoor wordt intensieve samenwerking gezocht met bestaande infrastructures van ketenpartners.

Hoe begeleidt het Landelijk Steunpunt hulpvragers?

Gedupeerden, zowel ouders als hun kinderen, hebben behoefte aan begeleiding bij het vinden van passende hulp. Er is een wens voor een rustige landing en zorgvuldige verheldering van hun hulpvraag. Het Landelijk Steunpunt voorziet hierin door samen met de hulpvrager de vraag te verhelderen en de passende hulp en procesbegeleiding daarbij te vinden. Dat is het moment dat de ondersteuning wordt overgedragen vanuit het Landelijk Steunpunt, waarna het steunpunt de hulpvrager nog wel blijft volgen en helpen met nieuwe hulpvragen, indien gewenst.

Wat zijn dilemma's bij het inrichten van het steunpunt?

Bij het vertalen van het onderzoek naar de gewenste inrichting van het Landelijk Steunpunt stuiten we op enkele dilemma's. Hieronder schetsen we deze dilemma's en ons advies. Het wordt daarmee duidelijk dat niet alle vragen zich al definitief laten beantwoorden. Het onderzoek heeft waardevolle inzichten opgeleverd, maar voor sommige onderdelen is verdere verdieping nodig om samen met gedupeerden tot keuzes te komen. Voor die punten geven we vooral een richting mee.

Een passend en zorgvuldig hulpaanbod versus onzekerheid over de vraag en snelheid

De behoeften van gedupeerden lopen sterk uiteen. Sommige vragen zijn nog niet scherp, maar iedereen wil gehoord worden. Dit maakt het lastig om vooraf precies te bepalen welke hulp het meest nodig zal zijn en gereed moet staan. Daarbij is de vraag om hulp groot en urgent, maar is het vertrouwen in de overheid laag. Het Landelijk Steunpunt moet dus snel beschikbaar zijn, maar ook betrouwbaar en zorgvuldig worden ingericht.

Advies: begin kleinschalig met een focus op ondersteuning bij ernstige psychische klachten. Start ook met het ontwerpen van een sociale kaart en biedt informatie aan gedupeerden en professionals. Zo wordt de meest kwetsbare groep in ieder geval direct geholpen en kunnen professionals door. Richt tevens een ontwerpfasen in, voordat het Landelijk Steunpunt van start gaat, zodat het samen met gedupeerden zo passend mogelijk wordt ontworpen.

De rol van gedupeerden: gelijkwaardig en geborgd

Het is belangrijk dat er ervaringsdeskundigen werken in het steunpunt, maar ook dat het steunpunt soepel werkt. Volledige gelijkwaardigheid vraagt goede afspraken waardoor het moeilijk kan zijn om dan snel te handelen.

Advies: ervaringsdeskundigheid is belangrijk, maar moet gecombineerd worden met professionele kennis. Combineer professionaliteit en ervaringsdeskundigheid structureel in verschillende lagen en fasen van de organisatie.

Behoeftte aan langdurige begeleiding vs. een Landelijk Steunpunt voor vijf jaar

De vooraf bepaalde looptijd van vijf jaar past niet bij de behoefte van gedupeerden aan langdurige begeleiding.

Advies: ondanks de tijdsbeperking is de behoefte aan mentale zorg groot. Elke weloverwogen stap in de richting van duurzame verbetering is zinvol. Daarbij is het van belang te zorgen voor stabiliteit in regelgeving, kennisopbouw, behoeftepeilingen en evaluaties en een zorgvuldige overdracht van de kennis en het werk van het Landelijk Steunpunt na vijf jaar. Heldere communicatie en transparantie over deze aspecten zijn essentieel.

Tot slot

Uit het vooronderzoek blijkt duidelijk dat er behoefte is aan een Landelijk Steunpunt waar gedupeerden en professionals terecht kunnen voor informatie en begeleiding. De ontwikkeling van dit steunpunt biedt kansen, maar ook risico's. Gedupeerden hebben een zware weg achter zich en mogen niet opnieuw teleurgesteld worden. Daarom is het essentieel dat het steunpunt vanaf het begin eerlijk en transparant communiceert, duidelijke en eerlijke verwachtingen schept en bereid is samen met gedupeerden te zoeken, ook wanneer niet direct duidelijk is wat er gevonden moet worden. Door voortdurend in gesprek te blijven met de doelgroep, te leren van ervaringen en een groot aanpassingsvermogen te behouden, kan het Landelijk Steunpunt een punt zijn dat écht steunt.

1. Inleiding

De toelagenaffaire heeft ingrijpende psychosociale gevolgen. Zowel de direct gedupeerde ouders als hun kinderen worstelen jaren later met de impact (Commissie toelagen en uithuisplaatsingen, 2025; Onafhankelijk Jongerenpanel Toelagen, 2025; Inspectie Justitie en Veiligheid, 2023; Missing Chapter Foundation, 2021). Slachtoffers ervaren dat de reguliere zorg moeilijk toegankelijk is (Inspectie Belastingen, Toelagen en Douane, 2023). Dit komt bijvoorbeeld door lange wachtlijsten en hulpverleners die niet altijd over de juiste expertise beschikken. Gemeenten bieden vooral algemene herstelondersteuning, maar gerichte psychosociale hulp met kennis over de toelagenproblematiek schiet op veel plekken tekort (o.a. GOVLAB010, 2023; Commissie van Dam, 2025).

Gedupeerden van de toelagenaffaire kunnen kampen met boosheid, gefrustreerdheid, stress en onzekerheid. Het strenge terugvorderingsbeleid heeft vaak diep ingegrepen in het leven van gezinnen (Commissie van Dam, 2025). De enorme stress door jarenlange procedures, financiële nood, onzekerheid en frustratie over bezwaarschriften of compensatie-afhandeling, en grote zorgen over hun situatie, gezin of kinderen, hebben weerslag op hun hele bestaan. Door opstapeling van problemen en de uitzichtloosheid van de situatie, kunnen gedupeerden het gevoel hebben de grip op het leven kwijt te zijn. Ondanks dat er erkend is dat er fouten zijn gemaakt in het terugvorderingsbeleid inclusief etnische profilering en discriminatie, wakkert het moeizame en trage verloop van de hersteloperaties het gevoel van benadeling weer aan. Gedupeerden ervaren vaker niet gehoord te worden of weer behandeld te worden alsof het hun eigen schuld is. Dit brengt naast frustratie en boosheid, ook andere mentale en lichamelijke klachten met zich mee, zoals terugkerende depressieve en soms suïcidale gedachten, angsten, lichamelijke pijn, spanning en rusteloosheid (o.a. Inspectie Justitie en Veiligheid, 2023; Livework, 2021; Motivaction, 2021; Onafhankelijk Jongerenpanel Toelagen, 2025).

1.1 Achtergrond van dit onderzoek

Recent heeft het ministerie van Financiën specifiek de noodzaak onderstreept om aandacht te besteden aan deze psychosociale aspecten. Uit verschillende landelijke rapporten blijkt dat er meer aandacht zou moeten komen voor mentale ondersteuning en emotioneel herstel, met een toereikend hulpaanbod, bijvoorbeeld middels een landelijk expertisecentrum (o.a. Commissie van Dam, 2025; Bureau MWM2, 2024; Inspectie Justitie en Veiligheid, 2023). In veel gemeenten is de brede ondersteuning vooral gericht op materiële, praktische en financiële ondersteuning. Er komt steeds meer aandacht voor de emotionele en sociale nasleep maar de gespecialiseerde psychosociale ondersteuning die nodig is, is weinig beschikbaar. Om gedupeerden beter te helpen bij hun psychosociale hulpvragen, wil het ministerie van Financiën een Landelijk Steunpunt opzetten. In het beschrijvend document vanuit het ministerie wordt beschreven dat dit kan in de vorm van een Informatie- en verwijscentrum (IVC), dat "...kan verwijzen naar een breed aanbod van zowel bestaande als later in 2025 nog in te kopen psychosociale hulp [...] waar gedupeerden naartoe verwezen kunnen worden. Behalve psycho-educatie biedt het IVC deze hulp niet zelf. Het IVC heeft wel een overkoepelende en coördinerende rol, en is het primaire contactpunt in de ondersteuning richting het aanbod op het gebied van mentale gezondheid aan de gedupeerde."¹ Naast

¹ Uit Beschrijvend document "Informatie- en verwijscentrum voor toelagengedupeerden" voor het ministerie van Financiën (document 201865004.015.049 - Versie 1.1 Pagina 1; 10 februari 2025)

de ondersteuning bij psychosociale vragen dient het Landelijk Steunpunt ook als kennispunt voor gedupeerden, professionals, ketenpartners en het bredere publiek.

De opzet van het Landelijk Steunpunt wordt voorafgegaan door een vooronderzoek met als doel de doelgroep en hun behoeften nauwkeuriger in kaart te brengen. Ook wordt onderzocht aan welke randvoorwaarden een Landelijk Steunpunt zou moeten voldoen om succesvol te zijn. Het vooronderzoek wordt uitgevoerd door ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises (ARQ) en Diversion.

De implementatie en aansturing van het Landelijk Steunpunt is door de Rijksoverheid reeds belegd bij SOS Services. SOS Services is een onderdeel van SOS International en heeft uitgebreide ervaring met het opzetten, implementeren en uitvoeren van hulpverlening aan burgers in een complexe crisissituatie. SOS Services heeft tijdens het vooronderzoek gefungeerd als sparringpartner voor ARQ en Diversion in het kader van operationele uitvoerbaarheid van de gevraagde dienstverlening. Tijdens het vooronderzoek heeft SOS Services gesproken met enkele gedupeerden en bestaande ketenpartners om een beter beeld te krijgen van de impact van de toeslagenaffaire. Deze gesprekken zijn enkel gebruikt voor de beeldvorming van SOS en niet meegenomen in het vooronderzoek.

1.2 Onderzoeksvragen

Om invulling te geven aan het vooronderzoek zijn 6 onderzoeksvragen geformuleerd:

1. **Wie:** wat zijn de doelgroepen van het Landelijk Steunpunt en hoe groot zijn die doelgroepen?
2. **Wat:** wat zijn de behoeften m.b.t. psychosociale hulpvragen? Verschillen die behoeften per doelgroep?
3. **Hoe:** aan welke (praktische/emotionele) randvoorwaarden om gebruik te kunnen maken van het Landelijk Steunpunt moet worden voldaan? Verschilt dit per doelgroep? Wat zijn ervaringen van de doelgroepen nu, in termen van knel- en koesterpunten met bestaande dienstverlening?
4. Hoe vertalen we de uitkomsten van vraag 1 t/m 3 voor een zo goed mogelijke inhoudelijke aansluiting op de relevante thema's waarop het Landelijk Steunpunt informatie en hulp moet bieden, in aansluiting op (bestaande of te ontwikkelen) informatie-, ondersteunings- en zorgaanbod?
5. Hoe vertalen we bovenstaande naar een passende inrichting van het Landelijk Steunpunt en procedurele zaken rond communicatie, behandeling van casussen, personeel, en (potentiële) aanbieders?
6. Hoe creëren we draagvlak vanuit het bestaande veld van gedupeerden en kennis- en ketenpartners?

1.3 Leeswijzer

Om antwoord te vinden op de onderzoeksvragen zijn drie methoden toegepast (zie hoofdstuk 2): een veldonderzoek, een kwantitatief onderzoek en een kwalitatief onderzoek. De resultaten van deze methoden worden besproken in respectievelijk hoofdstuk 3, 4 en 5. Daarbij wordt in elk hoofdstuk aangesloten bij onderzoeksvraag 1 (Wie), 2 (Wat) en 3 (Hoe).

In hoofdstuk 6 vatten we de belangrijkste resultaten samen. Daarnaast gaan we in op onderzoeksvragen 4, 5 en 6, die betrekking hebben op het vervolg: hoe de inzichten kunnen worden vertaald naar

aanbevelingen voor een concrete werkvorm, en welke randvoorwaarden belangrijk zijn voor een weloverwogen besluit om een Landelijk Steunpunt op te zetten.

Opmerking bij de terminologie

Tijdens het vooronderzoek hebben we er bewust voor gekozen de term IVC (Informatie- en Verwijscentrum) niet te gebruiken. Hoewel de opdracht hier nadrukkelijk op gericht was, lag de focus tijdens het vooronderzoek op het in kaart brengen van behoeften en omvang van hulpvragen, en het ophalen van input bij gedupeerden en ketenpartners. Om recht te doen aan die open en verkennende insteek, hebben we tijdens het traject gewerkt met neutralere benamingen, zoals 'De Plek'. In dit rapport kiezen we, in overleg met het ministerie, voor de term Landelijk Steunpunt.

De groep kinderen van gedupeerde ouders wordt in de literatuur verschillend aangeduid. Hoewel deze groep qua leeftijd vaak geen kind meer is, hebben we er voor dit rapport voor gekozen om hen wel aan te duiden als "kinderen van gedupeerde ouders" of "getroffen kinderen". Als alleen het woord "gedupeerden" gebruikt wordt bedoelen we daarmee zowel gedupeerde ouders als kinderen van gedupeerde ouders.

De woorden "professionals" en "hulpverleners" worden in dit rapport afwisselend gebruikt. Onder "professionals" en "hulpverleners" verstaan we iedereen die hulp verleent aan gedupeerden in een professionele context, in het sociaal domein, in het zorgdomein, en ook bij gemeenten.

2. Methoden

Het vooronderzoek bestaat uit drie onderdelen. De methoden die gebruikt worden in elk van de onderdelen worden hieronder uitgewerkt. Het betreft een veldonderzoek (2.1), een kwantitatief onderzoek (2.2) en een kwalitatief onderzoek (2.3).

2.1 Veldonderzoek

Het veldonderzoek is uitgevoerd door ARQ en omvat twee onderdelen: een deskresearch (2.1.1) en een netwerkanalyse (2.1.2).

2.1.1 Deskresearch

De deskresearch bestond uit een documentenanalyse, interviews met experts en het in kaart brengen van het bestaande aanbod van eHealth en psycho-educatie. De opzet daarvan wordt hieronder besproken.

Voor de documentenanalyse is met medewerking van informatiedeskundigen van de ARQ Bibliotheek op systematische wijze gezocht naar Nederlandstalige rapporten en onderzoeken over de toeslagenaffaire. De zoekstrategie is uitgevoerd via de Google zoekmachine, in april en mei 2025. Hierbij is de volgende zoekstring gebruikt:

Onderwerp	Toeslagenaffaire OR toeslagenschandaal AND
Doelgroep	Getroffenen OR kinderen OR naasten OR familie OR partner OR ouders OR broer OR zus OR moeder OR vader OR zorgprofessional OR zorgverlener OR 'maatschappelijk werker' OR gemeenten
Methode	Rapport OR onderzoek OR evaluatie OR verslag OR inzichten OR reflectie AND
Scope	Welzijn OR psychisch OR emotioneel OR gezondheid OR depressie OR angst OR stress OR zelfmoord OR scheiding OR 'uit huis' OR behoefte OR zorgbehoefte OR informatiebehoefte OR omvang OR aantal OR spreiding OR woonachtig

Op basis van de hoofdvragen zijn in- en exclusiecriteria vastgesteld. Documenten zijn geïncludeerd wanneer ze inzicht bieden in de psychosociale behoeften, wensen en vragen van toelagengeduceerden. Dit betrof onder meer kwalitatieve onderzoeken waarin kinderen van geduceerde ouders zelf hun gevoelens en wensen rondom compensatie en informatie verkennen, signalenrapporten en brieven door getroffen kinderen die knelpunten en aanbevelingen uit de praktijk benoemen, en evaluaties van bestaande hersteltrajecten (zoals de methode van Stichting Gelijkwaardig Herstel of gemeentelijke programma's). Ook rapporten over praktijkbeschrijvingen van wijkcoaches en ervaringsdeskundigen zijn geïncludeerd, omdat zij randvoorwaarden en *best practices* aanleveren voor een adaptief en gebruiksvriendelijk Landelijk Steunpunt.

Onderzoeken en publicaties zonder concrete focus op de psychosociale hulpvraag van geduceerden zijn niet geïncludeerd. Beleidsanalyses die zich primair richten op de ontstaansgeschiedenis van de toelagenaire of fraudebeleid zonder betrokkenheid van geduceerden, vallen bijvoorbeeld niet binnen de kaders van dit onderzoek. Evenmin zijn theoretische essays over herstelconcepten zonder praktische

toepasbaarheid meegenomen. Rapporten met enkel verhalen, zonder systematische analyse of bruikbare aanbevelingen voor de inrichting van een Landelijk Steunpunt zijn eveneens niet geïncludeerd.

De zoektocht leverde 345 hits op. Op basis van titel en/of samenvatting werden daarbij 123 referenties geselecteerd voor verder onderzoek. Volgens de vastgestelde inclusiecriteria zijn daarna 30 documenten geselecteerd en volledig gelezen. In de uiteindelijke documentenanalyse werden 5 documenten uitgesloten en 25 rapporten geïncludeerd. Van deze documenten is een overzicht gemaakt met de volgende gegevens: auteur/organisatie, jaartal, titel, type publicatie, doelgroep, methode, onderwerp en reden voor inclusie (zie bijlage A). Aan de geselecteerde documenten die direct te maken hebben met de toeslagenaffaire zijn 6 documenten toegevoegd vanwege informatie over bestaande steunpunten voor getroffen en over het bereiken van diverse groepen getroffen. Hoewel deze documenten niet direct focusten op getroffen van de toeslagenaffaire, boden ze relevante informatie voor het ontwerpen van steunpunten en het bereiken van doelgroepen in vergelijkbare situaties. Deze vijf documenten zijn in Bijlage A geschaard onder de kop 'relevante literatuur ter vergelijking'.

In de maand juli 2025 zijn vijf interviews met experts uit de kennisgroep (zie paragraaf 2.1.2) uitgevoerd om de uitkomsten van de documentanalyse verdere verdieping te geven. In de interviews zijn de eerste conclusies uit de documentenanalyse voorgelegd en besproken, en zijn zaken die onvoldoende naar voren kwamen in de documenten nader uitgevraagd. De interviews waren semigestructureerd aan de hand van een vooraf opgestelde topiclijst en duurden gemiddeld 60 minuten. Gesprekspartners waren:

- Projectmedewerker en adviseur bij Gemeente Rotterdam
- Ondersteuningsteam (ondersteuning voor gezinnen met uithuisgeplaatst kind)
- Stichting Lotgenotencontact
- KOTA-rapportage
- Medewerker van Ondersteuningsteam Buitenland

Tenslotte is er in het kader van het veldonderzoek een digitale zoektocht uitgevoerd naar het bestaande aanbod van eHealth en psycho-educatie. In Bijlage B is een overzicht opgenomen van enkele vormen van eHealth en psycho-educatie die online geboden worden voor gedupeerde ouders en kinderen van gedupeerde ouders

2.1.2 Netwerkanalyse

De netwerkanalyse is een participatief onderzoeksprogramma waarin een kennisgroep wordt gevormd met keten- en kennispartners en belanghebbenden. De kennisgroep denkt mee over de opzet, uitvoering en interpretatie van tussentijdse onderzoeksresultaten en helpt bij eventuele belemmeringen in de uitvoering, zoals de toegang tot de doelgroep of ketenpartners. Om te bepalen welke betrokken partijen in aanmerking komen om lid te worden van de kennisgroep, zijn onderstaande criteria gehanteerd.

Hierbij zijn criteria 1 t/m 3 aanbevelingscriteria en 4 t/m 6 uitsluitingscriteria. De partij:

1. is afkomstig uit één van de doelgroepen – gedupeerde ouders, getroffen kinderen, naasten en/of professionals – met als doelstelling dat in de kennisgroep alle doelgroepen evenredig zijn vertegenwoordigd;
2. heeft expliciete ervaring met (psychosociale) toeslagenproblematiek;
3. is onderdeel van reguliere structuren;

4. is uitvoerend, vertegenwoordiger van gedupeerden, stelselverantwoordelijk en/of inhouds- en/of PSH-/systeemrampexpert;
5. is niet enkel aanbieder van psychosociale hulp (PSH) – om een te nauwe focus, zelfpromotie en belangenverstrengeling te vermijden;
6. vertegenwoordigt niet het Rijk – om relatie opdrachtgever-opdrachtnemer zuiver te houden.

Om de relevante partijen uit te nodigen zijn mogelijke keten- en kennispartners en belanghebbenden in kaart gebracht. Op basis van bovenstaande criteria is vertegenwoordiging van 18 partijen uitgenodigd. Dit betrof alle landelijke partijen die aan bovenstaande criteria voldoen en daarnaast een aantal regionale of lokale partijen om ook lokale perspectieven mee te kunnen nemen. Vier partijen, gemeenten, hebben vanwege tijdgebrek afgezien van deelname. De kennisgroep is twee keer bij elkaar gekomen (op 17 juni en 19 augustus 2025). De deelnemers aan de kennisgroep zijn opgenomen in Bijlage C.

2.2 Kwantitatief onderzoek

2.2.1 Doelgroepen

Het vragenlijstonderzoek is uitgevoerd door ARQ en richt zich op vijf afzonderlijke doelgroepen: ouders, kinderen, naasten, gemeenteambtenaren en betrokken professionals. Deze doelgroepen zijn bepaald op basis van de deskresearch, in overleg met de opdrachtgever.

2.2.2 Ontwerp vragenlijsten

De vragenlijst is ontwikkeld in samenwerking met de vijf doelgroepen zoals genoemd in de vorige paragraaf en met medewerkers van DG Herstel.² Een eerste conceptversie, ontworpen door ARQ, is door vertegenwoordigers van de doelgroepen en door medewerkers van DG Herstel getest en met hen besproken. Daarna is een definitievere online versie opgesteld die nogmaals ter feedback is voorgelegd aan de doelgroepvertegenwoordigers en medewerkers van DG Herstel.

Om belasting voor respondenten te minimaliseren en daarmee de kans op respons te vergroten, is gekozen de vragenlijst zo kort (ca. 5 minuten) en overzichtelijk mogelijk te houden.

Tijdens het ontwikkelproces van de vragenlijst werd verwacht dat de initieel gesloten vragen onvoldoende ruimte zouden gaan bieden voor alle ervaringen en perspectieven van respondenten. In overleg met de opdrachtgever is daarom besloten om:

- Ruime mogelijkheden te bieden voor alternatieve antwoorden via opties als "Anders, namelijk...";
- Een aantal open toelichtingsvragen toe te voegen;
- De vragenlijst af te sluiten met een open vraag: "Heeft u vragen of opmerkingen over het onderzoek of deze vragenlijst?".

De vragenlijst startte met de selectievraag "Waar herkent u zich het meest in?". Hierop konden deelnemers aangeven in welke doelgroep zij vielen: ouders, kinderen, naasten, gemeenteambtenaren of zorgprofessionals. Op basis van dit antwoord werd de respondent doorgeleid naar de bijpassende

² Het DG Herstel, voluit Directoraat-Generaal Herstel, is onderdeel van het ministerie van Financiën en specifiek opgericht om de hersteloperatie van de toeslagenaffaire te coördineren en uit te voeren.

vragenlijst. De vragenlijsten voor ouders, kinderen en naasten waren inhoudelijk identiek maar verschilden in formulering ('u' of 'jij'). De vragenlijsten voor gemeenteambtenaren en zorgprofessionals waren ook identiek, met uitzondering van twee vragen. De thema's van de vragenlijsten zijn weergegeven in Tabel 1 en de volledige vragenlijsten zijn opgenomen in Bijlage D. In samenspraak met de opdrachtgever is besloten de vragenlijsten uitsluitend in het Nederlands aan te bieden, omdat onduidelijk is welke andere talen relevant zouden zijn.

Tabel 1. Thema's in vragenlijsten

Ouders, kinderen en naasten	Gemeenteambtenaren en zorgprofessionals
Problematiek	Demografie Functie-invulling en werkregio
Ontvangen hulp Hulpaanbieder, toeleidingsweg en effect van hulp Redenen voor niet ontvangen hulp	Type problematiek van gedupeerden
Behoeftte aan online hulp Zo ja, waarover en zo ja, in welke vorm	Ervaringen en behoeften rondom doorverwijzing Vraag gespecificeerd per doelgroep
Welzijn Rapportcijfer voor het leven en mentale klachten	Voorkeur voor wijze van contact met gedupeerden
Demografie Leeftijd, gender, woonlocatie, voorkeurstaal	Ondersteuningsbehoeften rondom het werk Zo ja, waarover en zo ja, in welke vorm
Veld voor vragen en opmerkingen	Veld voor vragen en opmerkingen

Het welzijn van respondenten werd op twee manieren vastgesteld. Als eerste werd respondenten de vraag gesteld de kwaliteit van hun leven aan te geven met een rapportcijfer tussen 1 en 10. Om respondenten er toe aan te zetten de tevredenheid van alle levensterreinen te overwegen werd daarbij de volgende uitleg gegeven: 'Hoe tevreden bent u met uw leven? U kunt hierbij denken aan het geheel van uw leven, dus hoe tevreden u bent over bijvoorbeeld de combinatie van uw werk/werkloosheid, uw financiële situatie, uw vriendschappen, uw vrije tijd, uw woonomstandigheden, uw veiligheid, uw huisgenoten, uw seksuele leven, uw familierelatie, uw lichamelijke gezondheid, uw psychische gezondheid.' Deze vraag is een samenvatting van de gevalideerde vragenlijst MANSA-12, waarin respondenten afzonderlijk naar hun huidige tevredenheid met de bovengenoemde levensdomeinen wordt gevraagd (van Nieuwenhuizen et al., 2017).

Na het rapportcijfer werd een beperkt aantal vragen voorgelegd over de huidige mentale gezondheid. Hiervoor gebruikten we de Mental Health Inventory (MHI-5). Dit is een gevalideerde vragenlijst die veel wordt gebruikt in algemeen gezondheidsonderzoek, bijvoorbeeld in de Gezondheidsmonitors (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, n.d.) en in de Gezondheidsenquête van het Centraal Bureau van de Statistiek (CBS) (CBS, n.d.). De MHI-5 bevat vijf vragen, die beantwoord worden op een 6-puntsschaal ('voortdurend' tot 'nooit'). De vragen hebben betrekking op hoe men zich afgelopen vier weken voelde wat betreft nervositeit, somberheid, kalmte, depressie en geluk (zie ook bijlage D). De antwoorden worden gesommeerd en omgerekend naar een score die kan variëren tussen 0 tot 100. Hogere scores zijn gunstig en duiden op de afwezigheid van angst- en stemmingsklachten. Resultaten

worden vergeleken met de uitkomsten van NEMESIS-3 (ten Have et al., 2023; Trimbos-instituut, 2024), het meest recente representatieve onderzoek met de MHI-5.

Zorgprofessionals is gevraagd of zij suggesties hebben m.b.t. het doorverwijzingsproces.

Gemeenteambtenaren is gevraagd of zij behoefte hebben aan een gespecialiseerd trauma-/ expertisecentrum om gedupeerden naar door te verwijzen. Deze vraag is toegevoegd naar aanleiding van de feedbackrondes op de vragenlijst. Vertegenwoordigers van gemeenteprofessionals gaven daarbij aan dat gemeenten merken dat gedupeerden specifieke behandeling en expertise vergen, die op dit moment niet vertegenwoordigd is. Het veld gaf dan ook aan dat er behoefte is aan een landelijk expertisecentrum waar ruimte is voor de opbouw van specifieke kennis en kunde over deze doelgroep, die vervolgens lokaal en duurzaam kan worden toegepast en waar gedupeerden eventueel via de brede ondersteuning naar toe kunnen worden doorverwezen of zich rechtstreeks kunnen melden. Om deze behoefte te toetsen, is deze vraag aan de lijst toegevoegd.

2.2.3 Wervingsstrategie en respons

Om de respons te versnellen en te verhogen is de vragenlijst gekoppeld aan een hyperlink die breed verspreid werd. Deze link leidde potentiële respondenten naar de vragenlijstomgeving in Embloom; het softwaresysteem waarin de vragenlijst werd afgenomen. Deelnemers konden op deze manier anoniem de vragenlijst invullen.

De doelgroepen zijn bereikt via contactpersonen die doelgroepen vertegenwoordigden. Deze contactpersonen zijn gevonden via de opdrachtgever, de kennisgroep en via de focusgroepen en interviews van Diversion (hoofdstuk 5). Contactpersonen verspreidden de vragenlijstlink via sociale media, WhatsApp-groepen, websites en nieuwsbrieven. In overleg met het ministerie zijn begeleidende teksten voor het te werven publiek opgesteld, die door de contactpersonen naar eigen inzicht mochten worden aangepast. De vragenlijst stond open van 4 juli tot 11 augustus 2025.

Omdat de vragenlijst volledig open is gesteld, hebben wij vooraf de keuze gemaakt uitsluitend volledig ingevulde vragenlijsten in de analyse te betrekken. Daarmee gaan wij ervan uit dat deze met de nodige zorg zijn ingevuld door respondenten die de vragenlijst serieus hebben genomen. Redenen van respondenten om de vragenlijst af te breken zijn onbekend.

Vooraf is een streefrespons vastgesteld van $n=100$ – dit is gebaseerd op een inschatting van een haalbaar aantal respondenten voor de vragenlijst gezien de door opdrachtgever gestelde randvoorwaarden in omvang en tijd. De responsgraad van **ouders** bereikte (en overschreed) dit streefgetal zonder aanvullende wervingsinzet. Omdat de respons bij andere doelgroepen achterbleef, zijn samen met bestaande contacten, de kennisgroeppartners, DG Herstel, SOS International en Diversion aanvullende contacten gezocht en ingezet. Daarnaast ontvingen alle contactpersonen in de week van 24 juli een telefonische of mailherinnering om de vragenlijst (opnieuw) te verspreiden. Omdat na meerdere wervingspogingen de respons van **naasten** zich beperkte tot één volledig ingevulde vragenlijst en vier gedeeltelijk ingevulde lijsten, is gekozen deze ‘groep’ niet mee te nemen in de analyse.

In totaal is 992 keer op de link geklikt. Dit heeft in circa de helft van de gevallen geleid tot een volledig ingevulde vragenlijst. De resultaten van **gemeenteambtenaren** en **zorgprofessionals** zijn gezamenlijk

geanalyseerd. Hiervoor werd gekozen toen uit analyse bleek dat ambtenaren soms lijsten van zorgprofessionals hadden ingevuld, en vice versa. Daarbij waren de vragenlijsten vrijwel identiek. In tabel 2 is de respons per doelgroep samengevat. Voor de doelgroepen gedupeerde ouders en professionals is de vooraf vastgestelde streefrespons van n=100 gerealiseerd. Belangrijk is te benadrukken dat de mate van generaliseerbaarheid van de bevindingen onzeker is. Door het ontbreken van (bijvoorbeeld demografische) gegevens over de populatie kan niet worden vastgesteld in hoeverre de gerealiseerde steekproef de beoogde populatie representeert (zie ook paragraaf 6.3).

Tabel 2. Respons per doelgroep - volledig ingevulde vragenlijsten

Doelgroep	Respons
Gedupeerde ouders	310
Kinderen van gedupeerde ouders	79
Professionals	100
Totaal	489

2.3 Kwalitatief onderzoek (interviews en focusgroepen met gedupeerden, kinderen van gedupeerden en betrokkenen professionals)

Het kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd door Diversion en bestond uit semigestructureerde diepte-interviews en focusgroepen. De diepte-interviews vonden eerst plaats, met als doel om de ondersteuningsbehoeften van deelnemers te verkennen, persoonlijke ervaringen met mentale zorg in kaart te brengen en eerste reacties op het idee van een Landelijk Steunpunt te verzamelen. Deze methode bleek onder andere geschikt voor deelnemers die zich minder op hun gemak voelen om in groepsverband over dit thema te spreken. De focusgroepen dienden ter verdieping van de bevindingen uit de interviews. Samen met deelnemers werd verkend hoe een mogelijk Landelijk Steunpunt ingericht zou moeten worden om daadwerkelijk van toegevoegde waarde te zijn: wat moet er gebeuren opdat mensen er ook echt gebruik van willen maken?

2.3.1 Werving en aanmelding

Om gedupeerde ouders, kinderen van gedupeerde ouders en betrokken professionals zo goed mogelijk te bereiken, zijn oproepen verspreid via het netwerk van Diversion, via de opdrachtgever en in nauwe samenwerking met verschillende organisaties (o.a. via leden van de kennisgroep). Stichting Lotgenotencontact heeft een belangrijke rol gespeeld in de werving van deelnemers voor de interviews. Er is zoveel mogelijk gestreefd naar diversiteit (op basis van culturele achtergrond, gender, leeftijd en specifiek m.b.t. status van financiële afhandeling binnen de hersteloperatie). Geïnteresseerden werden verwezen naar een landingspagina met informatie over het onderzoek, de rol van Diversion en ARQ, het doel van de gesprekken, de verwerking van input en een FAQ-gedeelte (waar onder meer stond beschreven wat er gebeurt na aanmelding, welke vergoeding deelnemers ontvangen en hoe het gesprek zou verlopen (duur, vorm, etc.)). De aanmelding verliep via een digitaal formulier, waarin deelnemers konden aangeven op welke manier zij benaderd wilden worden (telefonisch, via WhatsApp of e-mail). Binnen drie dagen na aanmelding werd contact opgenomen en werd een deelnemer aangemeld voor de focusgroep of werd er (wanneer passend) een interview met de deelnemer ingepland. Alle deelnemers ontvingen een vergoeding en een reiskostenvergoeding.

2.3.2 Diepte-interviews

De diepte-interviews vonden plaats tussen 19 juni en 16 juli 2025. In totaal zijn 11 gesprekken gevoerd met 12 deelnemers:

- 5 gedupeerde ouders;
- 2 naasten van een gedupeerde ouder of van een kind van een gedupeerde ouder;
- 3 professionals (één hulpverlener (tevens gedupeerde ouder) en twee ambtenaren (middels een duo-interview));
- 2 kinderen van gedupeerden, waarvan één ook werkzaam is als hulpverlener bij de gemeente.

De interviews duurden gemiddeld 1,5 tot 2 uur, met in sommige gevallen uitloop tot 2,5 uur. Ze zijn deels online (via videobellen), deels telefonisch en deels live afgenomen. Bij telefonische interviews vond vooraf een kennismaking via videobellen plaats. Tijdens de gesprekken werd gebruikgemaakt van een semigestructureerde gespreksleidraad. Voor professionals en naasten is een aparte leidraad opgesteld, waarin ook hun eigen ondersteuningsbehoeften aan bod kwamen. Deelnemers kregen zowel open vragen als vragen met vooraf opgestelde antwoordopties, die zij vervolgens mondeling toelichtten. Het interview ging in eerste instantie over de behoeften die deelnemers zelf hebben rondom mentale zorg, en daarna over het Landelijk Steunpunt en hoe dat er volgens hen uit zou moeten zien. Dankzij de 1-op-1-setting en het investeren in een open en veilige sfeer, was het mogelijk om dieper in te gaan op problematiek, behoeften en ervaringen.

Alle interviews zijn met toestemming van de deelnemers opgenomen en getranscribeerd. Ongeveer een week na elk gesprek is telefonisch contact opgenomen met de deelnemer om kort na te gaan hoe diegene het interview heeft ervaren.

2.3.3 Focusgroepen

In totaal zijn drie focusgroepen uitgevoerd als onderdeel van het kwalitatieve vooronderzoek:

- Een focusgroep met professionals (hulpverleners en ambtenaren), op 3 juli 2025 in Utrecht. 8 deelnemers namen deel, met uiteenlopende functies zoals traumatherapeut en wijkteammedewerker.
- Een focusgroep met gedupeerde ouders, op 8 juli 2025, met in totaal 5 deelnemers.
- Een focusgroep met kinderen van gedupeerde ouders, op 16 juli 2025, met 15 deelnemers.

De focusgroepen duurden ongeveer een halve dag en vonden live plaats in het midden van het land. Eten (lunch/avondeten) werd verzorgd en er was aan het begin ruimte om kennis te maken.

Voor de focusgroepen zijn twee gespreksleidraden ontwikkeld: één voor de focusgroep met professionals en één voor de groepen met ouders en kinderen. In de focusgroepen met ouders en kinderen werd gestart met het ophalen van eerste associaties bij het concept van het Landelijk Steunpunt. Vervolgens werd dieper ingegaan op hun ondersteuningsbehoeften en de voorwaarden waaraan een contactpersoon bij een Landelijk Steunpunt zou moeten voldoen. Uit de eerder afgenomen interviews bleek al dat veel deelnemers het belangrijk vonden dat contactpersonen aan specifieke eisen voldoen (bijv. kennis, houding en communicatieve vaardigheden). Dit onderwerp is om die reden verder uitgediept tijdens de focusgroepen. Bij de focusgroepen is het volledige gesprek met en tussen de deelnemers vastgelegd via het opstellen van notulen, met toestemming van alle deelnemers.

2.3.4 Tekst steunpunt

Onderdeel van de gespreksmethode (zowel bij interviews als focusgroepen) was het voorleggen van een voorbeeldtekst over een mogelijke opzet van het Landelijk Steunpunt. Dit diende niet als vastomlijnd voorstel, maar als middel om reacties te toetsen, zowel op inhoudelijke elementen als op communicatiestijl en woordkeuze. De voorgelegde tekst is opgenomen in het onderstaande kader.

Plan landelijk centrum

Het ministerie weet dat veel mensen die zijn getroffen door de Toeslagenaffaire last hebben van mentale problemen en behoefte hebben aan hulp. Veel van hen geven aan dat het moeilijk is om hulp te vinden: er zijn lange wachtlijsten, het is ingewikkeld om hulp te vragen, en soms sluit de hulp niet goed aan bij hun situatie.

Daarom denkt het ministerie na over het opzetten van een landelijke voorziening. Op deze plek kunnen mensen die zijn geraakt door de Toeslagenaffaire en hun naasten de komende jaren terecht met vragen over mentale hulp en emotioneel herstel.

De plek wordt een plek waar je makkelijk contact mee kunt opnemen. Er werken mensen die kennis hebben van mentale klachten én van de Toeslagenaffaire zelf. Ze weten welke vormen van hulp er zijn en kunnen meedenken over wat bij jou past.

Als je contact opneemt, word je snel gekoppeld aan een vaste contactpersoon. Die persoon blijft jouw aanspreekpunt. Samen plannen jullie een eerste gesprek. Daarin bespreken jullie hoe het met je gaat en wat je nodig hebt. Daarna wordt een plan gemaakt dat past bij jouw situatie. Als je dat wil, kun je worden doorverwezen naar passende hulp. Je beslist zelf wat je wel of niet wilt: jij houdt de regie.

De plek biedt verschillende soorten hulp aan: psycho-educatie en e-health modules. Bij psycho-educatie legt een therapeut of psycholoog op een begrijpelijke manier uit hoe klachten zoals stress of trauma werken. Zo krijg je meer inzicht in je eigen mentale gezondheid en hoe je daarmee om kunt gaan. E-health modules zijn online oefeningen die je op je eigen moment kunt doen.

De plek is er ook voor andere mensen (zoals hulpverleners of professionals) die meer willen weten over mentale hulp en emotioneel herstel van mensen die zijn getroffen door de Toeslagenaffaire.

3. Resultaten veldonderzoek

Samenvatting van dit hoofdstuk

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het veldonderzoek beschreven en geeft de eerste invulling op de eerste drie onderzoeksvragen (zie 1.2): (1) Wie - wat zijn de doelgroepen van het Landelijk Steunpunt en hoe groot zijn die doelgroepen? (2) Wat - wat zijn de behoeften m.b.t. psychosociale hulpvragen? En (3) Hoe: aan welke (praktische/emotionele) randvoorwaarden om gebruik te kunnen maken van het Landelijk Steunpunt moet worden voldaan?

Wie? Mogelijke doelgroepen voor het Landelijk Steunpunt zijn gedupeerde ouders (ca. 42.800) en hun kinderen (ca. 112.500), maar ook op naasten en professionals. De diversiteit binnen deze groepen is groot, bijvoorbeeld in leeftijden, impact die de toeslagenaffaire heeft gehad, in welk stadium van herstel iemand zich bevindt en welke hulpbehoeften men heeft. Naar schatting heeft 7–20% van de gedupeerden (11.000–32.000 mensen) psychosociale hulpvragen. Een deel van deze mensen wordt geholpen via reguliere hulpverlening en de brede ondersteuning. Een ander deel heeft (nog) geen passende hulp gevonden. Door onder andere schaamte en focus op financiële schade zoeken sommige gedupeerden geen hulp.

Wat? De belangrijkste behoeften van gedupeerde ouders en hun kinderen zijn: duidelijke informatie over de beschikbare hulp, langdurige en laagdrempelige (emotionele) steun, traumasensitieve en cultuursensitieve hulp, en aandacht voor gezins- en generatie-overstijgende effecten. De behoeften zijn niet enkel gericht op mentale klachten, maar betreffen een breder spectrum aan psychosociale hulpvragen. Naasten vragen voornamelijk om handvatten om gedupeerde familie of vrienden bij te kunnen staan. Professionals hebben behoefte aan kennis van de toeslagenaffaire, inzicht in hoe gedupeerden met trauma te helpen, eenduidigheid in aanbod en collegiale steun.

Hoe? Vanuit het vooronderzoek komen randvoorwaarden naar voren voor een effectief Landelijk Steunpunt. Deze hebben betrekking op het aanbod van dienstverlening, zoals keuzevrijheid en gratis en tijdige hulp. Ook zijn er randvoorwaarden met betrekking tot de professionals die werken binnen het steunpunt; nodig zijn een persoonlijke en gelijkwaardige benadering, vaste contactpersoon, traumasensitiviteit, inzet van ervaringsdeskundigen, intervisie en voldoende mandaat. Randvoorwaarden voor de communicatie vanuit het Landelijk Steunpunt naar gedupeerden moet eenvoudig, proactief en via diverse kanalen. In de samenwerking met andere organisaties is duidelijke regie en warme overdracht een voorwaarde. Deze randvoorwaarden komen deels voort uit de knelpunten die in het huidige hulpaanbod ervaren worden. Het huidige hulpaanbod is versnipperd en ongelijk verdeeld. Enerzijds worden knelpunten ervaren in de communicatie en bejegening met hulpverleners, waardoor geen vertrouwen opgebouwd wordt en hulp niet goed van de grond komt. Anderzijds ervaren gedupeerden een gebrek aan aandacht en expertise rondom mentale (traumagerelateerde) problemen. Tegelijkertijd zijn er positieve ervaringen met casemanagers, empathische begeleiding, eerlijke communicatie en lotgenotencontact. Het steunpunt kan hierop voortbouwen door structurele en samenhangende ondersteuning te bieden. Voor professionals kan het Landelijk Steunpunt een plek zijn waar zij kennis, training en advies kunnen krijgen.

3.1 Wie: wat zijn de doelgroepen van het Landelijk Steunpunt en hoe groot zijn die doelgroepen?

In overleg met het ministerie van Financiën zijn de volgende doelgroepen als beoogde gebruikers van het Landelijk Steunpunt gedefinieerd:

- Gedupeerde ouders
- Kinderen van gedupeerde ouders
- Naasten
- Professionals, zoals hulpverleners en gemeenteambtenaren

Op basis van de documentenanalyse willen we enkele kenmerken of aandachtspunten per doelgroep toelichten die relevant kunnen zijn bij het opzetten en inrichten van een Landelijk Steunpunt.

3.1.1 Gedupeerde ouders

De meerderheid van de geraadpleegde rapporten focust zich op gedupeerde ouders en op kinderen van gedupeerde ouders. Op dit moment zijn er 42.800 erkend gedupeerde ouders (Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), augustus 2025). Vaak wordt geschreven over hun welzijn, hun ervaringen met herstel en hun behoeften. Gedupeerde ouders bevinden zich in verschillende **stadia van het herstelproces**, waar grote verschillen in bestaan. Dit kan bezien worden vanuit juridisch oogpunt (het proces officieel erkend te worden als gedupeerden), financieel oogpunt (het proces van schadeafhandeling) en het emotionele herstelproces.

Daarnaast zijn er grote verschillen tussen gedupeerde ouders in **psychosociale factoren** zoals de mentale en lichamelijke gezondheid, het hebben van een sociaal netwerk en cognitieve en taalvaardigheden (Bureau MWM2, 2024). In het onderzoek van Motivaction (2021) worden vier typen ouders onderscheiden: ouders die een hoge of lage mate van grip op hun leven ervaren, en ouders die meer of minder toekomstgericht zijn. Met name de ouders die minder grip op hun leven ervaren kampen meer met negatieve gevoelens en hebben meer behoefte aan hulp. In dit onderzoek betreft dat 39 procent van de ouders ('pak-mijn-hand' ouder en 'steun-in-de-rug' ouders). Bureau MWM2 (2024) spreekt van 3 typen ouders, namelijk de 'georganiseerde gedupeerde', die al veel gebruik maakt van herstel-initiatieven vanuit de hersteloperatie van het ministerie, de 'doorsnee gedupeerde' die enkele lotgenoten kennen en weinig contact heeft met organisaties binnen de hersteloperatie en de 'geïsoleerde gedupeerde' met een heel beperkt sociaal netwerk die op dit moment onvoldoende bereikt wordt via hersteloperaties. Informatie over de percentuele aantallen van deze typen ouders wordt niet gegeven. De Commissie van Dam (2025) schat dat er ongeveer 2.000 tot 3.000 gezinnen zijn die de overheid op dit moment onvoldoende bereikt. Deze gezinnen hebben vaak op meerdere leefgebieden grote problemen en hebben bijvoorbeeld ook intensieve psychische zorg nodig. Ze beschikken niet (meer) over eigen regie en kunnen alleen geholpen worden als iemand anders de regie neemt (Van Dam, 2025).

Demografisch gezien kan gesteld worden dat de toeslagenaffaire vooral veel eenoudergezinnen getroffen heeft, veel gezinnen met een migratieachtergrond en veel gezinnen met een laag inkomen (CBS, 2022). Met name gezinnen met een Surinaamse, Caribische, Turkse of Marokkaanse achtergrond blijken oververtegenwoordigd te zijn. De gemeenten waar de meeste gedupeerde gezinnen vandaan komen zijn Rotterdam (8466), Amsterdam (6696), Den Haag (3875), Almere (3246), Utrecht (1483),

Zoetermeer (1109) en Zaanstad (1004) (UHT, 2025). Op dit moment wonen er zo'n 1500 gezinnen in het **buitenland**, in 43 verschillende landen verspreid over 5 continenten (Interview Ondersteuningsteam Buitenland). Ook zij kunnen een beroep doen op hulp via het Landelijk Steunpunt.

3.1.2 Kinderen van gedupeerde ouders

Kinderen van gedupeerde ouders vormen een hele diverse doelgroep in termen van leeftijd, ervaringen, leefsituaties en behoeften. Sommigen zijn nog erg jong en hebben weinig verantwoordelijkheden, anderen hebben zelf al kinderen en zijn soms dubbel gedupeerd, als kind en als ouder (Diversion, 2022). De leeftijd van kinderen die recht hebben op de kindregeling loopt in 2025 uiteen van 3 jaar tot 41 jaar (geboren tussen 1 januari 1984 en 5 november 2022). Op dit moment hebben ongeveer 112.500 kinderen recht op de kindregeling, waarvan iets minder dan de helft van de kinderen onder de 18 jaar is (UHT, 2025). Vanuit de interviews met experts komt meerdere malen naar voren dat juist getroffen kinderen tot op heden grote problemen hebben die onvoldoende erkend en ondersteund worden.

Een aparte groep onder de kinderen betreft de **uithuisgeplaatste kinderen**. Volgens cijfers van CBS zijn 2090 kinderen gedwongen uit huis geplaatst. Een onbekend aantal kinderen is binnen het vrijwillig kader uit huis geplaatst. Volgens cijfers van ministerie van Justitie en Veiligheid zijn 3532 kinderen uit huis geplaatst met een opgelegde machtiging via de kinderrechter. De Commissie Toeslagen en Uithuisplaatsingen (2025) adviseert om deze kinderen als zelfstandige groep te erkennen.

3.1.3 Naasten

Vanuit het DG Herstel zijn er aparte regelingen voor ex-toeslagpartners en nabestaanden (van rechthebbende overleden ouders of kinderen). In het veldonderzoek is verder geen informatie naar boven gekomen over aandachtspunten met betrekking tot de groep naasten van gedupeerde ouders en kinderen als doelgroep voor het Landelijk Steunpunt. Welke behoeften naasten hebben ten aanzien van het Landelijk Steunpunt zal in de volgende hoofdstukken verder uitgewerkt worden.

3.1.4 Professionals

Uit het veldonderzoek blijkt dat een breed scala aan zorg- en hulpverleners betrokken is bij gedupeerden, zowel vanuit het zorgdomein als vanuit het sociaal domein. Binnen gemeentes worden bijvoorbeeld wijkcoaches, maatschappelijk werkers en jongerenwerkers ingezet om de brede ondersteuning³ uit te voeren. Daarnaast komen ook huisartsen, POH-GGZ en psychologen in contact met gedupeerden. Vanuit andere domeinen zijn bijvoorbeeld juristen, of mensen werkzaam in de financiële sector betrokken. In deze categorie moet ook rekening gehouden worden met informele hulpverleners en lokale gemeenschappen. Welke behoeften hulpverleners hebben ten aanzien van het Landelijk Steunpunt zal in de volgende hoofdstukken verder uitgewerkt worden. Dit is specifiek uitgevraagd bij hulpverleners werkend in het zorgdomein als werkend in het sociaal domein en bij gemeenten.

Vanuit de kennisgroep (juni 2025) werd wisselend gedacht over de vraag of het segmenteren van gedupeerden wenselijk en mogelijk is. Met het oog op maatwerk in zorgverlening kan een duidelijke segmentatie positief zijn om bijvoorbeeld patronen te identificeren en in te spelen op specifieke behoeften. Wat een bron van classificatie zou kunnen en mogen zijn is de vraag 'over wie maken wij ons

³ De brede ondersteuning is het hulpaanbod dat gedupeerden van de toeslagenaffaire via de gemeente kunnen krijgen, gericht op vijf leefgebieden: financiën, gezin, werk, wonen en zorg.

op dit moment het meeste zorgen'? Met deze vraag wordt op basis van urgentie besloten voor welke groep als eerste actie nodig is. Deze vraag biedt de mogelijkheid kwetsbaarheden aan het licht te brengen, die anders zouden worden onderbelicht. In de kennisgroep worden ook risico's van segmentatie besproken. Segmenteren op basis van gevorderde bedragen of de fase in het financieel herstel is onwenselijk. Relatief kleine bedragen kunnen tot grote schade hebben geleid en de fase van financieel herstel waarin iemand zich bevindt is niet bepalend voor emotioneel herstel. Een ander risico is dat er niet (meer) voldoende persoonsgericht gewerkt wordt en iemand op basis van een profiel zorgaanbod ontvangt dat niet passend is bij de nuances van de specifieke situatie waarin de persoon zich bevindt. Als er al gebruik wordt gemaakt van segmentatie mag dit niet leiden tot het wel of niet ontvangen van hulp. Gedupeerden moeten niet het idee krijgen aan vinkjes te moeten voldoen voor zij toegang krijgen tot passende zorg en mogen door segmentatie niet tussen wal en schip komen te vallen (kennisgroep, juni 2025).

3.1.5 Grootte doelgroep Landelijk Steunpunt

Het veldonderzoek leverde diverse gegevens op met betrekking tot de mogelijke grootte van de doelgroep gedupeerde ouders en getroffen kinderen met psychosociale hulpvragen, en specifiek de grootte van de groep die hulp zoekt bij het Landelijk Steunpunt. In onderzoek van Motivaction (2021) gaf zo'n 20% van de ouders aan grote tot zeer grote behoefte te hebben aan hulp bij het verwerken van de gevolgen van de toeslagenaffaire. Zo'n 35% van de ouders heeft behoefte om met iemand te praten in de vorm van een luisterend oor, of het delen van ervaringen met lotgenoten.

Een meta-analyse naar de gevolgen van rampen en crises laat zien dat ongeveer 20% van de getroffen personen mentale klachten ontwikkelt en hier extra ondersteuning bij nodig heeft (Dückers et al, under review). Risicofactoren voor het ontwikkelen van psychosociale problemen zijn bijvoorbeeld weinig sociale steun, lage sociaaleconomische status, bestaande problemen, verlies van vertrouwen in overheid, onvoldoende randvoorwaarden om het leven op te pakken en langdurige onzekerheid over bijvoorbeeld financiën (Nivel, 2021). Hoewel de toeslagenaffaire unieke kenmerken heeft, vertoont zij belangrijke overeenkomsten met andere crises, met name wat betreft de langdurige schadeafwikkeling, complexe procedures, wachttijden en de voortdurende onzekerheid. Deze factoren zijn bekend als sterke stressoren die het psychisch welzijn aantasten (McKenzie et al., 2022). Daarom is het aannemelijk dat de schatting uit deze meta-analyses – dat circa één op de vijf betrokkenen mentale problemen ervaart – ook op gedupeerden van toepassing is.

Uit een evaluatie van de Gemeente Amsterdam (2022) blijkt dat ongeveer 7% van de gedupeerden zich hier meldde met psychosociale hulpvragen. Er lijkt een verschil tussen het aantal mensen dat behoefte heeft aan psychosociale hulp (20-35%), en het aantal mensen dat zich ook daadwerkelijk meldt met een hulpvraag (ongeveer 7%). Enkele rapporten geven aan dat er wel degelijk een grote psychosociale hulpvraag is, maar dat mensen met hun vraag niet uit de voeten kunnen, of door schaamte geen hulp vragen (bijv. Motivaction, 2021). Ook kinderen van gedupeerde ouders geven aan dat een gevoel van schaamte overheerst, de positie waarin zij zich bevinden voelt als hun eigen schuld. Dit verhoogt de drempel om te praten over problemen of hulp te vragen (Diversion, 2022). Tot slot heeft de focus in de hulpverlening rondom de toeslagenaffaire lang gelegen op financiële hulpvragen (Commissie van Dam, 2025). Het is goed mogelijk dat pas met het verstrijken van de tijd emotionele hulpvragen meer naar voren zullen komen.

Over de grootte van de groep naasten en professionals met hulpvragen voor het Landelijk Steunpunt is weinig bekend op basis van het veldonderzoek. In het volgende hoofdstuk zal ingegaan worden op mogelijke behoeften vanuit deze doelgroepen.

Om de grootte van de doelgroep van het Landelijk Steunpunt te bepalen zijn de uitkomsten van het veldonderzoek alleen niet voldoende. Vanuit het veldonderzoek komt geen duidelijk beeld naar voren over een verschil in het aantal hulpvragen van gedupeerde ouders of getroffen kinderen. Het is afhankelijk van de continuering van bestaand hulpaanbod en andere initiatieven hoeveel van deze mensen hulp zullen zoeken bij het Landelijk Steunpunt, of geholpen worden via andere kanalen, zoals bijvoorbeeld de brede ondersteuning of de huisarts. Het DG Herstel maakt, op basis van ervaringen van het Ondersteuningsteam Buitenland, de inschatting dat 4-8% van de ouders en 2-4% van de kinderen en ex-toeslagpartners een psychosociale hulpvraag heeft die nog onvoldoende beantwoord wordt door initiatieven gericht op herstel of reguliere hulp (beschrijvend document aanbesteding, 2025).

3.2 Wat: wat zijn de behoeften m.b.t. psychosociale hulpvragen? Verschillen die behoeften per doelgroep?

Met **'psychosociale hulpvragen'** worden in dit onderzoeksrapport alle vragen bedoeld die zowel te maken hebben met psychologische aspecten (zoals emoties, gedachten en gedrag) als met sociale aspecten (zoals relaties, werk, gezin en participatie). Psychosociale hulpverlening kan beschreven worden op basis van vijf categorieën (ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum, 2023a; Nivel, 2021):

- Basishulp (veiligheid, voeding, onderdak, medicatie, vervoer)
- Informatie (over de gebeurtenis zelf, nieuwe ontwikkelingen)
- Emotionele en sociale steun (een luisterend oor, erkenning, begrip)
- Praktische ondersteuning (bijvoorbeeld huishoudelijk, financieel of juridisch)
- Zorg bij (mentale) gezondheidsklachten (van preventie, signaleren tot diagnose en behandeling)

3.2.1 Behoeften van gedupeerde ouders

Veel rapporten gaan in op de problemen waarmee gedupeerden kampen. Veelal bevinden deze problemen zich in alle vijf de categorieën van psychosociale hulp, en specifiek op het gebied van geldzaken, werk en opleiding, woonsituatie, relaties en algemeen welzijn. Uit onderzoek van Motivaction (2021) komt naar voren dat minstens een kwart van de onderzochte gedupeerden grote problemen ervaart op minstens één van deze gebieden. Zoals eerder beschreven is het echter niet altijd makkelijk voor gedupeerde ouders en getroffen kinderen om hun hulpbehoeften te definiëren en te uiten. Er lijkt een zwakke samenhang tussen het ervaren van problemen en de behoefte aan hulp (Motivaction, 2021). Pas bij goed en intensief contact met een hulpverlener, bijvoorbeeld naar aanleiding van een praktische hulpvraag, komen soms dieperliggende problemen, zoals emotionele problemen, boven tafel. Als de hulp daarvoor vervolgens niet wordt gevonden, blijft de vraag onbeantwoord, genegeerd of wordt ze weggestopt (kenniscgroep, juni 2025).

De behoeften aan hulp hebben een sterke samenhang met de knelpunten die ervaren worden in het huidige aanbod aan hulpverlening (zie paragraaf 3.3.5 en 3.3.6). In de rapporten en tijdens de interviews worden de volgende hulpbehoeften verwoord:

- **Informatie** (Diversion, 2022; Number 5 Foundation, 2021). Gedupeerden kunnen voor hun gevoel niet door met hun leven wanneer nog veel onduidelijk is. Er is een grote behoefte aan eenvoudig inzicht in het proces, deadlines en uitleg van gemaakte keuzes. Hoewel de meeste rapporten een aantal jaren geleden verschenen zijn, blijkt uit de kennisgroep en interviews dat er nog altijd een informatiebehoefte is omtrent het proces en aanbod waar gedupeerden recht op hebben. De behoefte aan informatie wordt ook in relevante vergelijkende literatuur sterk teruggevonden (o.a. Stichting Impact, 2016; Nivel, 2019).
- **Langdurige hulp**. Ouders en kinderen zitten soms nog sterk in een overlevingsstand. Om de switch te kunnen maken naar het denken in mogelijkheden is hulp nodig die voor langere tijd beschikbaar is, waar ouders en kinderen kunnen groeien en een proces door kunnen maken van overleven naar leven (Diversion, 2022). In de kennisgroep en interviews is expliciet benoemd dat vaak pas na afloop van het financiële hersteltraject de zwaarste emotionele klap komt en daarom langdurige hulp voor mensen beschikbaar moet zijn, zodat ze ook na afhandeling van praktische behoeften beroep op hulp kunnen doen (kennisgroep, juni 2025).
- **Aandacht voor gezin en intergenerationele doorwerking (systemische hulpverlening)**. Er is behoefte aan hulp bij het herstel van ouder-kind relaties en ouderschap, zowel bij gedupeerden als bij getroffen kinderen (Amsterdam, 2023; Livework, 2020; Number 5 Foundation, 2021). Specifiek wordt ook de doorwerking van mentale klachten en ervaringen van uithuisplaatsing op de volgende generatie genoemd (Commissie van Dam, 2025).
- **Traumasesensitieve hulp**. Dit houdt in dat gedupeerde ouders en getroffen kinderen zich veilig moeten voelen bij degene die hulp biedt. Er moet erkenning zijn voor de traumatische gebeurtenissen die mensen hebben meegemaakt en de gevolgen hiervan (Ministerie van Financiën, 2025). De hulpverlener moet niet te streng zijn en rekening houden met stress en beperkte cognitieve capaciteit door de levenssituatie waarin men zich bevindt (Diversion, 2022; Dijksterhuis et al., 2024). Emotioneel herstel gaat vaak met vallen en opstaan, waarbij er dus ruimte moet zijn voor terugval. Daarnaast moet er aandacht zijn voor het vergroten van de ervaren controle en regie, maar dit moet wel afgestemd worden op wat iemand ook daadwerkelijk aan kan (Number 5 Foundation, 2021). Specifiek wordt ook behoefte aan EMDR of andere traumagerichte therapie genoemd (Livework, 2020).
- **Cultuursensitieve hulp**. Interviewpartners gaven tot slot aan dat de belevingswereld van de gedupeerde niet altijd strookt met die van de hulpverlener en dat dit versterkt kan worden in relaties waarin cultuurverschillen een grote rol spelen. Een hulpverlener die de situatie, normen, waarden en taal van de gedupeerde herkent en begrijpt, kan het verschil maken.

3.2.2 Behoeften van getroffen kinderen

In de interviews met experts wordt benoemd dat de behoeften van kinderen nog altijd niet voldoende erkend en herkend worden, en dat met name voor kinderen veel zorgen zijn over hun mentale welzijn. Dit heeft er ook mee te maken dat kinderen van gedupeerde ouders soms, anders dan volwassenen, geen positieve herinneringen, of goede periode hebben, waar zij op terug kunnen grijpen. Erkenning en gelijkwaardigheid is heel belangrijk voor kinderen. In het manifest 'Onze toekomst, nu rechtzetten!' beschrijven jongeren dat zij als volwaardig slachtoffer gezien willen worden van de toeslagenaffaire en daarmee dezelfde toegang tot herstelprocedures hebben als hun ouders (Onafhankelijk Jongerenpanel Toeslagen, 2025).

In eerdere rapporten worden de behoeften van de kinderen samengevat tot drie hoofdlijnen (Diversion, 2022; Missing Chapter Foundation, 2021):

1. Regie: hoe krijg ik ooit weer het gevoel terug dat ik in controle ben van mijn leven?
2. Schulden: hoe kan ik ooit aan mijn toekomst beginnen als ik nu nog allerlei schulden heb die me enorme stress opleveren? Hoe zorg ik ervoor dat mijn verleden me niet blijft achtervolgen?
3. Ontwikkeling: hoe kan ik inhalen dat ik in mijn ontwikkeling ben belemmerd en daarom minder perspectief heb op de toekomst?

3.2.3 Behoeften van naasten

In de documentenanalyse komt weinig informatie naar voren over de behoeften van naasten. In de interviews met experts wordt wel benoemd dat naasten onvoldoende gezien en gehoord lijken te worden. Partners van gedupeerden, veelal mannen, maar ook bijvoorbeeld burens of familieleden van gedupeerden, kunnen wel degelijk problemen ervaren. Het gaat dan bijvoorbeeld om een ernstig schuldgevoel. Dat schuldgevoel kan komen doordat naasten in eerste instantie niet geloofden dat er geen sprake was van fraude, en hun gedupeerden onvoldoende hebben bijgestaan. Ook kunnen naasten lijden onder de klachten van hun gedupeerde of onder de druk die volgt door het moeten 'vervangen' of bijstaan van de gedupeerde. Ook machteloosheid speelt een rol, wanneer zij het leed van hun gedupeerde naaste waarnemen, maar het gevoel hebben niets te kunnen doen. In de evaluatie van het Steunpunt Coronazorgen (ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum, 2023b) wordt beschreven dat naasten met name op zoek waren naar informatie over hoe ze hun naasten kunnen ondersteunen. Dit zou mogelijk ook kunnen gelden voor naasten van gedupeerden door de toeslagenaffaire.

3.2.4 Behoeften van professionals

Gedupeerden ervaren vaak dat hulpverleners onvoldoende **kennis** hebben over de toeslagenaffaire en de gevolgen hiervan (Diversion, 2023; GOVLAB010, 2023). Deze kennislacune wordt ook in de kennisgroep (juni 2025) en interviews genoemd. Deelnemers geven aan dat professionals vaak onvoldoende weten over de toeslagenaffaire, wat maakt dat gedupeerden vaak uitleg moeten geven. Dit wordt door gedupeerden als onprettig ervaren en zou voorkomen kunnen worden door de kennis van professionals bij te spijkeren. Hulpverleners, waaronder ook gemeenteambtenaren, benoemen zelf met name een behoefte te hebben aan kennis op het gebied van traumasensitieve hulp.

In de interviews wordt benoemd dat er veel hulpinitiatieven op het gebied van psychosociale gezondheid bestaan die specifiek gericht zijn op gedupeerden en hun kinderen. Deze zijn echter niet altijd even bekend en zichtbaar. Ook kwam uit een interview naar voren dat de kwaliteit van deze initiatieven niet altijd duidelijk is. Dit maakt het voor professionals ingewikkeld te bepalen waarnaar door te verwijzen. Een **kwaliteitskeurmerk** zou hierin kunnen helpen.

Professionals hebben behoefte aan **eenduidigheid** wat betreft regelingen die mogelijk zijn voor gedupeerden. In een interview kwam naar voren dat gedupeerden in het buitenland andere rechten hebben dan gedupeerden in Nederland. Ongelijke regelingen maakt de hulpverlening ingewikkeld, zeker als de gedupeerden in het buitenland verwachten op dezelfde manier te worden ondersteund als gedupeerden in Nederland.

In enkele rapporten wordt aandacht gevraagd voor de **emotionele behoeften** van professionals zelf. Ook dit wordt beaamd in de kennisgroep. Professionals die met gedupeerden werken, komen soms in

aanraking met heftige verhalen. Ook hebben sommige hulpverleners bijvoorbeeld een dubbele rol, waarbij ze zelf gedupeerd zijn en gedupeerden helpen. Collegiale ondersteuning is nodig om hier op een goede manier mee om te gaan (GOVLAB010, Erasmus Universiteit, 2023; Bureau MWM2, 2024; Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2024). Geïnterviewden noemden ook dat zorgprofessionals baat hebben bij laagdrempelig contact met collega's en leidinggevenden. Regelmatige interviews of buddyconstructies helpen hulpverleners bij het managen van de complexiteit van sommige casussen en het verwerken van de verhalen die zij horen.

Tot slot volgt zowel uit de literatuur als uit de interviews de behoefte van professionals aan goede **randvoorwaarden** om hun werk uit te kunnen voeren, en het mogelijk te maken om een goede relatie op te bouwen met de hulpvrager. Expliciet worden hierbij het hebben van tijd en mandaat genoemd om het werk goed te doen.

Uit de kennisgroep (juni 2025) komt de behoefte aan **procesbegeleiding voor kinderen** van gedupeerde ouders duidelijk naar voren. Gemeenteprofessionals hebben te weinig tijd om gedupeerden, en met name de kinderen, passend te helpen. Zij merken dat kinderen meer tijd nodig hebben om hun verhaal te vertellen en geneigd zijn snel van hun hulptraject af te haken. De tijdsdruk die gemeenteprofessionals nu ervaren, zorgt voor het gevoel dat zij deze kinderen geen passende hulp kunnen bieden. Idealiter zouden gemeenteambtenaren zien dat er iemand was die de tijd had om met deze kinderen mee te wandelen, om te zorgen dat ze hun verhaal echt kwijt kunnen en zich niet vroegtijdig terugtrekken terwijl ze nog wel zorg nodig hebben. Echter, bij het verwijzen naar partners die dergelijke ondersteuning zouden kunnen bieden, wordt soms op lange wachtlijsten gestuit.

3.3 Hoe: aan welke (praktische/emotionele) randvoorwaarden om gebruik te kunnen maken van het Landelijk Steunpunt moet worden voldaan? Verschilt dit per doelgroep? Wat zijn ervaringen van de doelgroepen nu, in termen van knel- en koesterpunten met bestaande dienstverlening?

De documentenanalyse en interviews bieden aanwijzingen over de randvoorwaarden waaraan voldoen moet worden om effectieve hulp te kunnen bieden. Deze randvoorwaarden hangen sterk samen met de knelpunten die ervaren worden in bestaande dienstverlening. Allereerst zal ingegaan worden op de randvoorwaarden voor een Landelijk Steunpunt met betrekking tot 1) het aanbod van dienstverlening, 2) de professionals die werken bij het Landelijk Steunpunt, 3) de communicatie vanuit het Landelijk Steunpunt naar gedupeerden, 4) de samenwerking met andere organisaties. Vervolgens wordt een schets gegeven van de ervaringen met bestaande dienstverlening en de knel- en koesterpunten die daarin ervaren worden.

3.3.1 Aanbod

Met betrekking tot het aanbod van dienstverlening vanuit het Landelijk Steunpunt, en de doorverwijzing naar ander hulpaanbod, komen vanuit het veldonderzoek de volgende randvoorwaarden naar voren:

- Gedupeerden willen zelf **keuzes** mogen maken. Het is fijn om (het gevoel van) regie te hebben en te mogen kiezen uit meerdere opties, bijvoorbeeld rond ondersteuningsmogelijkheden. Iets meer dan de helft van de ouders geeft aan dat zij meer zouden kunnen of willen doen in het herstelproces (Motivaction, 2021).
- Echter blijkt ook dat sommige ouders meer een steun in de rug nodig hebben en **bij de hand genomen** wil worden. Deze groep ervaart boven gemiddeld veel gevoelens van stress, machteloosheid, verdriet, boosheid en angst (Motivation, 2021). Er moet dus heel goed gekeken worden naar de ouder of kinderen en in hoeverre de ouder of het kind in staat is om zelf initiatief en regie te nemen over het herstelproces, of dat de hulpvrager meer nodig heeft om hierin op weg geholpen te worden. Hierin speelt ook mee dat door stress de (emotionele) belastbaarheid soms laag is. 'Ontzorgen en het bieden van toekomstperspectief' wordt in dit kader ook gehoord, wat in strijd kan zijn met het laten van de regie bij de hulpvrager.
- **Maatwerk** is belangrijk. De groep is divers, mensen hebben verschillende behoeften. Soms wordt hierbij gezegd: 'Wie ongelijk is getroffen, moet ongelijk behandeld worden.' (Inspectie Belastingen, Toeslagen en Douane, 2023).
- Tegelijk is het heel belangrijk dat mensen het gevoel hebben **gelijk behandeld** te worden. Er is een groot gevoel van ongelijkheid en onrechtvaardigheid doordat er veel verschillen zijn binnen de brede ondersteuning, afhankelijk van de gemeente waar mensen wonen. Hierin zou meer gelijkheid moeten komen. Daarnaast wordt door getroffen kinderen specifiek benoemd dat zij gelijk behandeld en erkend willen worden als hun gedupeerde ouder(s), en recht willen hebben op dezelfde regelingen.
- Gedupeerden willen een **persoonlijke benadering** krijgen waarin zij zich géén nummer voelen (Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag, 2023). Daarnaast blijkt het fijn om één **vast gezicht** te hebben die voor langere tijd betrokken is. Iemand die het proces mee bewandelt en makkelijk (dat wil zeggen frequent en laagdrempelig) te benaderen is, het proces monitort en de gedupeerde niet uit het oog verliest (Stichting Gelijkwaardig Herstel, 2024; Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2023).
- Er moet duidelijk **verwachtingsmanagement** zijn: iedere hulpaanbieder moet heel duidelijk en eerlijk zijn over wat wel en niet gedaan kan worden. Er moet transparantie zijn over de gang van zaken en het verloop van de hulp en uitleg over de gemaakte keuzes. Het proces moet duidelijk uitgelegd worden zodat mensen weten waar ze aan toe zijn. Loze beloftes schaden het vertrouwen in de hulpverlening nog verder (Diversion, 2023).
- Het aanbod zou **gratis** moeten zijn, zonder het eigen risico terug te hoeven betalen (Diversion, 2022).
- De **snelheid** van hulpverlening is ook belangrijk (Diversion, 2022). Als wachtlijsten te lang duren haken mensen af, of worden klachten steeds erger.
- Daarentegen is **zorgvuldigheid** in het proces ook heel belangrijk, waarbij tijd genomen wordt om iemand op de juiste plek in zorg te krijgen (Livework, 2020).

3.3.2 Professionals

Diverse rapporten en interviewpartners gaven informatie over wat hulpverleners nodig hebben, bijvoorbeeld in houding en kennis, om goede hulp te kunnen verlenen. Van belang is:

- **Erkenning** geven. Oprechte erkenning voor het leed, slachtofferschap en de rol van de overheid als veroorzaker, met oog voor de verschillen tussen gedupeerden. Bijvoorbeeld ook erkennen dat financiële vergoedingen het verleden niet goedmaken voor getroffen kinderen, maar enkel een steuntje in de rug zijn, een adempauze of hulpmiddel om te blijven drijven.
- **Empathie**. Geef medewerkers ruimte om vanuit empathie te werken, leg niet te veel regels op over wat wel / niet kan, vergroot de bewegingsvrijheid van medewerkers om een extra stap voor iemand te kunnen zetten. Ouders hebben voor hun gevoel vaak te maken met niet empathische contactpersonen die ze niet verder kunnen, willen of mogen helpen door een starre organisatiecultuur, regels of karakter (Livework, 2020).
- **Persoonsgericht**. Het is belangrijk om het geloof in eigen kunnen te vergroten. Dit kan door het tempo en proces van de persoon of het gezin centraal te stellen. Waar nodig blijven focussen op het verlagen van stress (GOVLAB010, 2023).
- **Traumasensitief werken**. Dat wil zeggen, contact maken waarbij aandacht voor het opbouwen van vertrouwen en het bieden van veiligheid voorop staat. Hulpverleners moeten de tijd kunnen nemen. De hulpvraag boven tafel krijgen kost tijd, soms meerdere gesprekken. Eerst moet je vertrouwen winnen, voordat je de 'vraag achter de vraag' kunt achterhalen. Redenen waarom kinderen van gedupeerde ouders niet altijd meteen open zijn is bijvoorbeeld: schaamte, onderschatting van de ernst, wantrouwen, onzekerheid, onwetendheid (Dijksterhuis et al., 2024). Stimuleren van grip en eigen regie voor mensen die lange tijd het gevoel hadden de controle over hun leven kwijt te zijn, het werken vanuit empathie en medeleven, en erkenning en begrip geven, ook als mensen terugvallen of terugkomen op eerdere beslissingen.
- **Lerend vermogen**. Zet intervisie en casusvoorbeelden in, en bespreek signalen, hulpvragen en verbeterpunten binnen het team. Haal regelmatig feedback op bij gedupeerden, werk samen met de doelgroep (Hogeschool Utrecht et al., 2023).
- **Inzet van de doelgroep en ervaringsdeskundigen**. In meerdere interviews wordt het belang van ervaringsdeskundigheid benoemd. Het inzetten van ervaringsdeskundigen heeft als voordeel dat er vaak direct sprake is van een vertrouwensband tussen de gedupeerde en de ervaringsdeskundige, zo wordt aangegeven. Deze vertrouwensrelatie is cruciaal voor het succesvol ondersteunen van gedupeerden. Ook in de kennisgroep komt duidelijk naar voren dat gedupeerden graag actief betrokken willen zijn bij de oprichting en organisatie van hulpverleningsinstanties. *“Er moet niet alleen voor en over ons beslist worden, maar ook met ons”*. Er worden echter ook risico's genoemd van het inzetten van ervaringsdeskundigen. Zo is het van belang dat ervaringsdeskundigen vergevorderd zijn in hun eigen herstelproces. Zij moeten in staat zijn hun persoonlijke ervaringen te scheiden van die van de hulpvragers. Ook is emotionele stabiliteit essentieel, om te voorkomen dat de belasting te groot wordt en zij zelf uitvallen. Het is belangrijk dat organisaties die ervaringsdeskundigen inzetten, hun welzijn en functioneren monitoren, zodat zowel hulpvrager als hulpverleners zich prettig blijven voelen. Tegelijk is ook de inzet van niet-ervaringsdeskundigen waardevol. Het vermogen om als niet-ervaringsdeskundige afstand te bewaren en uit te zoomen kan ook belangrijk zijn, evenals het hebben van variatie binnen een team van professionals wat betreft ervaring en achtergrond (kennisgroep, juni 2025; augustus 2025).

3.3.3 Communicatie

Ook komen er in het veldonderzoek enkele belangrijke randvoorwaarden naar voren met betrekking tot de manier waarop gecommuniceerd wordt richting gedupeerden. Belangrijk om in het oog hierbij te houden is dat de informatie vanuit de rapporten niet direct voortkomt uit randvoorwaarden met betrekking tot het specifieke Landelijk Steunpunt waar dit vooronderzoek over gaat. De genoemde punten kunnen echter wel relevant zijn voor het Landelijk Steunpunt. Het gaat dan om communicatie tijdens de hulpverlening, maar ook om communicatiemethoden rondom de bekendheid van het Landelijk Steunpunt. Suggesties over hoe te communiceren naar gedupeerden en hun naasten:

- De drempel om zelf hulp te vragen is groot. Een **actieve** manier van communicatie zou hierbij helpend kunnen zijn (Diversion, 2022), waarbij de hulpverlener zelf contact zoekt met de gedupeerden of actief het aanbod van een Landelijk Steunpunt kenbaar maakt. Ook onder degenen die zich nog niet gemeld hebben voor hulp. Dit is juist ook relevant omdat het een bekend fenomeen is dat wanneer er financiële stress is, er vaak geen gebruik gemaakt wordt van sociale voorzieningen (Simons 2024).
- Hulp en contact mogen **digitaal** plaatsvinden. De drempel om ergens naartoe te gaan is soms hoog en sommige gedupeerden willen liever niemand thuis ontvangen (Diversion, 2022). Er moet tegelijk rekening gehouden worden met mensen die niet digitaal vaardig zijn (Gronings Perspectief, 2024).
- De interviewpartners geven echter wel aan dat er een mogelijkheid moet zijn om een **fysieke locatie** te bezoeken of bij iemand thuis op bezoek te gaan. Een warme, open uitstraling van de locatie is belangrijk.
- Voor eenieder van ons geldt dat persoonsgegevens en **privacy** van grote betekenis zijn. Maar voor gedupeerden geldt dit nog eens te meer. Zij zijn in de toeslagenaffaire immers veelal benadeeld op basis van hun persoonsgegevens (Stichting Gelijkwaardig Herstel, 2024). Geef ouders en kinderen toegang tot hun eigen dossiers, om transparantie en eerlijkheid te waarborgen. Leg gesprekken met andere hulpverleners vast, volg deze op en koppel contactmomenten en beslissingen ook terug aan gedupeerden, zodat ze weten wat er voor hen gedaan wordt.
- Mensen zoeken vaak eerst hulp in hun eigen omgeving of binnen hun **community**, zoals bij familie, vrienden of gelijkgestemden. Getroffen kinderen komen vaak in aanraking met hulp via hun eigen netwerk of via een positieve ervaring van hun ouders. Het is belangrijk deze kanalen goed in beeld te houden (Dijksterhuis & Van Baaren en Kenniscentrum psychologie en Economisch Gedrag, 2024). Gedacht kan ook worden aan het inzetten van ambassadeurs met ervaringskennis. Verder blijken ouders te benaderen via Facebook, oudergroepen (Stichting Gedupeerde Ouder), via via, en gedupeerdencommissies (zoals Ondersteuning Team Buitenland).
- Wees voorzichtig met het gebruik van **fysieke post**, maak bijvoorbeeld geen gebruik van onpersoonlijke en geautomatiseerde lay-out. Communiceer liever op een persoonlijke en laagdrempelige manier, bijvoorbeeld via **WhatsApp of email**. Vanuit de ervaring van buurtteam-medewerkers in Amsterdam werkt een vooraankondiging via WhatsApp en vervolgens persoonlijk telefonisch contact op afspraak goed, anoniem bellen werkt niet (Gemeente Amsterdam, 2022).
- Verder kunnen praktisch ingestoken **nieuwsbrieven** werken, is de ervaring van gemeenteambtenaren. Via deze kanalen of manieren van communiceren kan een mogelijk Landelijk Steunpunt kenbaar gemaakt worden.

- Interviewpartners benadrukten het belang van het spreken van de **taal** van de doelgroep. Dit betekent dat ingewikkelde ambtelijke en wetenschappelijke uitingen vermeden moeten worden. Getroffen kinderen willen graag benaderd worden als individu en niet als 'kind van'.

3.3.4 Samenwerking met andere organisaties

Uit verschillende rapporten (Inspectie Justitie en Veiligheid, 2023; Commissie van Dam, 2025; Bureau MWM2, 2024; GOVLAB010, 2023; Stichting Gelijkwaardig Herstel, 2024; Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2024) blijkt dat samenwerking met andere organisaties belangrijk is om hulp te kunnen bieden die goed aansluit. Knelpunten worden vaak ervaren wanneer organisaties langs elkaar heen werken of gedupeerden van het kastje naar de muur sturen.

- **Warme overdracht.** Hiervoor is goede afstemming over privacy en mogelijkheid tot informatie delen met de gedupeerde nodig.
- **Regiehouder.** Wanneer er meerdere hulpverleners binnen een gezin betrokken zijn is goede afstemming noodzakelijk. Voor ouders en kinderen is het verwarrend als er tegenstrijdige adviezen gegeven worden. Onderzoek of er een regiehouder is met duidelijke verantwoordelijkheidsverdeling op alle ingezette hulp in een gezin, die eerste aanspreekpunt is voor het gezin en voor alle bij het gezin betrokken medewerkers werkzaam in het brede sociaal domein (Inspectie Justitie en Veiligheid, 2023).
- **Mandaat.** Mogelijkheid om korte lijnen te hebben met lokale instanties die verschillende type hulp kunnen bieden. Daarnaast moet het Landelijk Steunpunt ook vanuit de overheid mandaat krijgen om naar eigen inzicht herstel te bieden (Nationale Ombudsman, 2023).
- **Stroomlijning en grip:** enkele interviewpartners gaven aan dat er winst is te behalen in de stroomlijning van de doorverwijzing. Een voorbeeld is dat veel herstelorganisaties onderling gedupeerden doorverwijzen, maar dat vaak terugkoppeling of monitoring mist of dat hulpvragers verzanden in wachtlijsten en bureaucratie. Het zou prettig zijn als er iemand grip houdt op het pad dat de gedupeerde bewandelt. Tevens kan deze monitoring bestaande hindernissen op dit pad blootleggen.

3.3.5 Huidige aanbod voor psychosociale hulp

Om meer inzicht te krijgen in de behoeften van gedupeerden met betrekking tot psychosociale hulpvragen hebben we ook gekeken naar het huidige aanbod van hulp. Het huidige aanbod van psychosociale hulp blijkt complex en versnipperd te zijn. De meeste voorzieningen worden geboden via de brede ondersteuning van de gemeenten. De brede ondersteuning biedt hulp aan gedupeerden van de toeslagenaffaire, gericht op vijf leefgebieden: financiën, gezin, werk, wonen en zorg. In de praktijk blijkt de hulp die daadwerkelijk geboden wordt binnen deze leefgebieden echter sterk te verschillen per gemeente. Naast de brede ondersteuning zijn er ook initiatieven via de overheid, via wijkteams of via het onderwijs waar mensen terecht kunnen met psychosociale hulpbehoeften. Het veldonderzoek geeft geen uitputtend overzicht over het totale aanbod van psychosociale hulp voor gedupeerden. Wel is duidelijk dat er veel verschillende vormen van hulp beschikbaar zijn. Uitgaande van de categorieën van psychosociale hulpvragen zoals eerder beschreven zien we dat er op elk terrein op diverse manieren hulp geboden wordt:

- **Basishulp:** in principe wordt basishulp georganiseerd door gemeenten. Basishulp kan echter niet altijd gegarandeerd worden. Gemeenten en woningbouwcorporaties kunnen toeslagenouders bijvoorbeeld lang niet altijd helpen aan een veilige en betaalbare woonplek.

- **Informatie:** er zijn veel websites beschikbaar met informatie over de toeslagenaffaire, de regelingen en hulpaanbod. Websites als de Kindregeling, Stichting Lotgenotencontact of het NJI geven tips over hoe om te gaan met gevolgen van de toeslagen, en reiken hulptools aan.
- **Emotionele en sociale steun:** het veldonderzoek heeft ons in contact gebracht met vele organisaties die zich specifiek richten op het helpen van gedupeerden. Denk hierbij aan lotgenotencontact, het Ondersteuningsteam, KOTA-rapportage (waar gedupeerden assistentie krijgen bij het opschrijven van hun verhaal) of Klavertje Vier (waar gedupeerden geholpen worden bij emotionele problematiek). Ook zijn er podcasts en YouTube series van en voor gedupeerden en is er een breed aanbod van chatdiensten en hulplijnen voor mensen en jongeren met mentale problemen, o.a. veroorzaakt door de toeslagenaffaire. Ook laat de deskresearch een breed scala aan lokale en informele hulp zien, zoals lokale gemeenschappen die bijeenkomsten organiseren van en voor gedupeerden rondom thema's als sport of meditatie.
- **Praktische ondersteuning:** de rapporten laten zien dat er aandacht is voor financiële hulp voor gedupeerden. Deze hulp wordt veelal in gang gezet door de overheid. Enerzijds gaat het dan om de terugbetaling van gelden aan gedupeerden, maar anderzijds ook om het bieden van begeleiding bij het omgaan met geld en schulden. Daarnaast zijn er vele websites die ondersteuning bieden bij financiële zorgen, zoals huishoudboekjes.
- **Zorg bij (mentale) gezondheidsklachten:** rapporten geven voorbeelden van de psychosociale hulp waarmee gedupeerden in aanraking kunnen komen. Te denken valt aan gezintherapieën, traumatherapieën en communicatie therapieën (een greep uit het overzicht van Inspectie Justitie en Veiligheid, 2023).

3.3.6 Knel- en koesterpunten

Het genoemde aanbod lijkt op zichzelf genomen vrij groot en compleet. Toch hebben diverse rapporten kritiek geuit op de match tussen het huidige hulpaanbod en aansluiting daarvan bij de behoeften van gedupeerden. De volgende knelpunten worden genoemd in meerdere van de geïncludeerde rapporten (o.a. Dijksterhuis et al., 2024; Diversion, 2022; Livework, 2020; Govlab010, 2023; Gemeente Amsterdam, 2023; Commissie van Dam, 2025; Bureau MWM2, 2024; Veld, in 't, 2022). Vrijwel alle van ondergenoemde punten kwamen ook terug in de interviews die we met enkele experts hebben gevoerd.

Praktische knelpunten

- **Capaciteitsproblemen.** Capaciteit en tijdsproblemen en een hoge werkdruk maken het moeilijk om het aanbod goed uit te kunnen voeren. Hierdoor kan het voorkomen dat brede ondersteuning en daarmee herstel uitblijft, hoewel het verschil tussen gemeentes hierbij groot is. Daarnaast vraagt bijvoorbeeld ondersteuning van mensen met traumagerelateerde problematiek (traumasensitief werken) meer tijd, waar niet altijd ruimte voor is.
- **Onbekendheid aanbod.** Het precieze aanbod is vaak niet bekend bij zowel professionals, als bij de gedupeerde ouders en de getroffen kinderen. Ook weten kinderen vaak niet hoe ze de bestaande hulp in kunnen schakelen. Kinderen van gedupeerde ouders hebben het gevoel dat ze zelf alles moeten weten om te krijgen waar ze recht op hebben.

Knelpunten in mentale zorg

- **Ontoereikend aanbod.** De informatie en voorzieningen waaraan behoefte is zijn in sommige gevallen niet beschikbaar. Specifiek is een gebrek aan gestroomlijnde doorverwijzing of beperkte doorverwijzingsmogelijkheden bij trauma en andere psychosociale problemen die

gespecialiseerde expertise en capaciteit vragen. Hier zijn vaak lange wachtlijsten voor (GGZ / WMO).

- **Aandacht voor mentale gezondheid.** In veel gemeenten was de brede ondersteuning vooral gericht op materiële, praktische en financiële ondersteuning, en was er weinig aandacht voor de emotionele en sociale nasleep. Hier komt steeds meer aandacht voor, maar doorverwijzingsmogelijkheden zijn schaars.
- **Geen specialisme in trauma.** Trauma en sociaal isolement worden soms wel gesignaleerd, maar coaches vanuit de brede ondersteuning van de gemeente voelen zich niet altijd capabel om hiermee om te gaan en ouders zijn er nog niet altijd aan toe om hiermee aan de slag te gaan.
- **Geen holistische aanpak.** Door de spreiding van hulp met te weinig samenwerking en delen van informatie tussen de organisaties is het moeilijk om de gezinscontext mee te nemen. Hierdoor kunnen gezinnen niet altijd op een holistische manier geholpen worden.
- **Stabiele situatie mist.** Randvoorwaarden om te kunnen werken aan mentaal herstel missen soms, zoals eigen woning of financiële stabiliteit. Voor getroffen kinderen is de ondersteuning op het gebied van schulden niet altijd voldoende, waardoor men geen ruimte ervaart om te werken aan herstel op andere levensterreinen.

Knelpunten in omgang/bejegening

- **Communicatie.** De manier waarop met name getroffen kinderen benaderd worden met aanbod sluit niet aan bij hun leefwereld en verwachtingen. Zo geven ambtenaren in onderzoek van Dijksterhuis et al. (2024) aan dat communicatie via brieven en websites niet effectief is, omdat kinderen van gedupeerde ouders de informatie vaak niet lezen of begrijpen. Zij komen veelal via hun eigen netwerk in aanraking met beschikbaar aanbod.
- **Wantrouwen.** Mensen willen niet altijd door de gemeente of een wijkteam geholpen worden vanwege wantrouwen en/of eerdere slechte ervaringen.
- **Ongeloof.** Getroffen kinderen hebben het gevoel te moeten 'strijden' om hulp en professionals te moeten overtuigen van hun noden en behoeften. Interviewpartners gaven aan dat veel ouders het gevoel hebben dat er vooroordelen over gedupeerden heersen. Dit merken zij door bijvoorbeeld kleinering of hulpverleners die gedupeerden in hokjes plaatsen. Dergelijke bejegeningen kunnen gedupeerden ontmoedigen om verder aan herstel te werken.
- **Ongelijke behandeling.** Specifiek wordt door kinderen van gedupeerde ouders ook nog benoemd dat zij het gevoel hebben ongelijk behandeld te worden, met name vanuit de brede ondersteuning. Tussen maar ook binnen gemeentes zijn uiteenlopende interpretaties over wat onder de brede ondersteuning valt. Kinderen zoeken houvast in de ervaring van andere getroffen kinderen om te bepalen waar ze recht op hebben. Omdat er vaak geen duidelijke kaders geboden worden zorgt dit voor onbegrip en onzekerheid.
- **Overschatting eigen regie.** Soms wordt er teveel uitgegaan van het 'eigen kunnen' van de gedupeerden. De ervaring is óók dat veel ouders het onvoldoende lukt eigen regie te nemen, en behoefte hebben meer bij de hand te worden genomen.

Een oplossing voor deze knelpunten vinden is niet altijd eenvoudig. Commissie Van Dam (2025) constateerde dat de problematiek van gedupeerden vaak meervoudig en complex is, en één aanbieder kan vaak niet zorgen voor hulp op alle fronten. Dit zorgt voor allerlei afhankelijkheden tussen

hulpaanbieders, en deze contacten lopen soms stroef. Organisaties staan onvoldoende in verbinding met elkaar en delen niet voldoende informatie.

Positieve ervaringen

Geduceerde ouders en getroffen kinderen geven anderzijds ook aan dat er soms wel hulpaanbieders zijn met een prettig werkend hulpaanbod. Ook hulpaanbieders beschrijven in enkele rapporten welke hulp volgens hen positief ontvangen wordt. De volgende elementen worden beschreven in het kader van positieve ervaringen in het ontvangen/geven van hulp:

- **Vaste contactpersoon.** Een vaste casemanager of contactpersoon wordt veelvuldig genoemd als een succesfactor om hulp te laten slagen.
- **Empathische en gelijkwaardige houding.** Daarnaast is de basishouding van de casemanager of coach heel belangrijk voor een positieve ervaring. Iemand die naast de geduceerde ouder of jongere staat, duidelijk het belang van de jongere voorop stelt, empathisch is, open luistert en erkenning geeft (Universiteit Utrecht, 2022). Een persoon die onafhankelijk is, toegewijd is en niet los blijkt te laten.
- **Eerlijke en duidelijke communicatie.** Duidelijke communicatie over hoe lang zaken duren en wat er wel en niet mogelijk is, is belangrijk. Daarnaast worden positieve ervaringen beschreven met hulpverleners die proactief contact zoeken en toegankelijk zijn.
- **Regie.** Mogen meedenken in beslissingen, co-creatie (met de overheid), kan bijdragen aan heling (Bureau MWM2, 2024).
- **Creatieve verwerking.** Verwerken van ervaringen in theater of andere creatieve uitingen, helpt aan behoefte tot verbinding en zingeving, helpen van anderen en verwerken van eigen leed.
- **Ervaringsdeskundige / lotgenotencontact.** Geholpen worden door geduceerden die hetzelfde hebben meegemaakt maar al een stap verder zijn in hun proces wordt positief ervaren, met name door getroffen kinderen. Stichting Lotgenotencontact en Stichting Gelijkwaardig Herstel worden genoemd als organisaties waar men op een positieve manier in contact kwam met andere lotgenoten.

4. Resultaten kwantitatief onderzoek

Samenvatting van dit hoofdstuk

In dit hoofdstuk worden de resultaten uit de vragenlijsten gepresenteerd per doelgroep; gedupeerde ouders, kinderen van gedupeerde ouders en professionals.

Gedupeerde ouders (n = 310)

De meeste ouders (99%) ervaren problemen, vaak op meerdere levensterreinen. Psychische problemen komen in hoge mate voor (84%). Ouders scoren gemiddeld laag op de 'Mental Health Inventory (MHI-5; 34). Ook financiële problemen (78%) en lichamelijke problemen (77%) worden gerapporteerd. Ouders becijferen hun kwaliteit van leven gemiddeld met een 4,6. Bijna driekwart van de ouders met problemen heeft daarvoor geen hulp ontvangen (62%). Redenen hiervoor zijn onder meer: een gebrek aan vertrouwen in hulpverlening of slechte ervaringen (47%), en schaamte- en schuldgevoelens (37%). Het merendeel van de ouders ontvangt hulp van een psycholoog (64%) en vindt hulp via de huisarts (56%). Ouders vinden de ontvangen hulp vaak onvoldoende (74%). Dit komt onder andere door een onprettige bejegening of moeizaam hulptraject. Twee derde van de ouders heeft behoefte aan online uitleg of hulp over de emotionele gevolgen van de toeslagenaffaire (66%). De meerderheid van de deelnemers zoekt dit rondom financiële gevolgen (55%).

Kinderen van gedupeerde ouders (n = 79)

Kinderen ervaren gemiddeld problemen op vijf levensterreinen. Ze rapporteren vooral problemen op het werk of school (74%), psychische problemen (67%), problemen thuis (67%) of financiële moeite (67%). De gemiddelde MHI-5 score is laag, namelijk 41. Ook geven kinderen hun kwaliteit van leven gemiddeld een 5,2. Ruim twee derde van de kinderen met problemen heeft geen hulp ontvangen (70%). Dit komt door een gebrek aan vertrouwen in de hulpverlening of door slechte ervaringen (35%). Ook weten zij vaak niet waar hulp te vinden (35%), hebben ze schaamte- of schuldgevoelens (35%) en ervaren ze praktische barrières (35%). Kinderen ontvangen hulp van een psycholoog (70%), maatschappelijk werker (65%) of gemeente (61%) en vinden de hulp vaak via de gemeente (44%). Een derde is ontevreden over de ontvangen hulp (35%). Dit komt door ervaringen met wachtlijsten of een onprettige bejegening.

Onder kinderen is er behoefte aan online uitleg of hulp rondom emotionele gevolgen (72%) en financiële gevolgen (67%) van de toeslagenaffaire.

Professionals (n = 100)

Professionals zien voornamelijk psychische problemen (41%) en schuldproblematiek (30%) van gedupeerden. Bij voorkeur ontmoeten zij gedupeerde ouders en kinderen fysiek. De meeste professionals verwijzen gedupeerden door naar andere hulpaanbieders (93%). Een derde heeft hiervoor onvoldoende mogelijkheden (30%), bijvoorbeeld omdat verwijzpartners niet altijd over voldoende kennis over de gevolgen van de toeslagenaffaire beschikken. 40% heeft behoefte aan ondersteuning bij het doorverwijzingsproces. Tevens wensen professionals een uitbreiding en concentratie van kennis over werken met gedupeerden. Het liefst ontvangen professionals uitleg of informatie via de beschikbaarheid van expertise van collega's.

In dit hoofdstuk worden per doelgroep, namelijk gedupeerde ouders, kinderen van gedupeerde ouders en professionals, de resultaten uit de vragenlijsten gepresenteerd. Per vraag worden de meest gekozen antwoordopties gerapporteerd, aangevuld met thema's uit de open antwoorden. De analyse van deze open antwoorden laat zien dat over het algemeen weinig nieuwe thema's naar voren komen naast de onderwerpen die al in de gesloten antwoordopties zijn opgenomen. De reacties betreffen vaak concrete voorbeelden van deze thema's of een nadere toelichting op de persoonlijke problemen van de respondenten. Waar relevant zijn tabellen met alle antwoordopties, frequenties en percentages opgenomen.

Vanwege onzekerheid over de mate waarin resultaten zijn te generaliseren, hebben uitspraken in dit hoofdstuk enkel betrekking op deelnemers aan het vragenlijstonderzoek (zie ook methodesectie 2.2.3).

4.1 Gedupeerde ouders

4.1.1 Demografische gegevens

310 gedupeerde ouders vulden de vragenlijst in. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 43,3 jaar (SD = 10,7). De overgrote meerderheid is vrouw (n = 283; 91,3%). De meeste respondenten wonen in de provincies Zuid-Holland (n = 108; 34,8%) en Noord-Holland (n = 55; 17,7%). Een deel van de respondenten woont niet in Nederland (n = 21; 6,8%).

4.1.2 Problematiek

De respondenten is de volgende vraag gesteld: *'Heeft/had u problemen op de volgende gebieden sinds u gedupeerd bent?'* (n = 310). Bij deze vraag zijn meerdere antwoorden mogelijk. Een overzicht van de antwoorden is te vinden in Tabel 3. De antwoordoptie *'Andere problemen, namelijk...'* is 64 keer ingevuld (20,6%) en bevat voornamelijk toelichtingen op of voorbeelden van de genoemde problemen.

De respondenten rapporteren gemiddeld op 5 gebieden problemen te ervaren (SD = 2). Bijna 20% (n = 62) geeft aan op 8 of meer gebieden problemen te ervaren en slechts 5,8% (n = 18) ervaart problemen op geen of één gebied. Ook uit de open antwoorden blijkt dat respondenten kampen met verschillende problemen tegelijkertijd. Bij de volgende respondent hangen financiële problemen bijvoorbeeld samen met mentale problemen: *"Wij hebben door de toeslagenaffaire 1 bedrijf failliet zien gaan, 1x privé failliet geweest, voedselbank omdat er geen geld was, nog een bedrijf kwijtgeraakt. PTSS opgelopen en heel veel mentale en financiële schade opgelopen."*

De respondenten hebben vooral te maken met psychische problemen (n = 260; 83,9%). Uit de antwoordoptie *'Andere problemen, namelijk...'* komen bijvoorbeeld stressklachten naar voren. Ook slaapproblemen, het hebben van paniekaanvallen en gevoelens van somberheid en angst worden herhaaldelijk gerapporteerd. Daarnaast benoemen verscheidene respondenten expliciet dat zij door de toeslagenaffaire hun zelfbeeld of zelfvertrouwen zijn verloren. Een respondent schrijft het volgende: *"Wat ik merk sinds ik weet dat ik gedupeerde ben, is dat ik wankel in mijn zelfbeeld. Jaren heb ik gedacht dat er van alles aan mij lag en plots is dit anders. Je zou verwachten dat dit een opluchting is en dat is het ook. Het zorgt echter ook voor veel wantrouwen naar systemen, zoals de overheidsinstanties, maar ook zorgt het voor een verandering in mijn zelfbeeld. Vooral het besef: 'Ik ben dus heel makkelijk voor de gek*

te houden.” Bovendien geven respondenten aan te kampen met een drugs- of gokverslaving, of trauma-, depressie- of PTSS-klachten als gevolg van wat ze hebben meegemaakt. Meerdere respondenten ervaren zelfs het gevoel niet meer te willen leven of een gevoel van waardeloosheid/zinloosheid. Een respondent verwoordt het op de volgende manier: “...*gevoelens van waardeloos zijn en een zinloos leven gehad te hebben*”.

Naast psychische problemen komen lichamelijke problemen bij de meerderheid van de respondenten voor (n = 240; 77,4%). Bij de open antwoordoptie geven respondenten regelmatig aan dat hun gezondheid achteruit is gegaan of dat zij ernstige lichamelijke klachten of chronische ziektes hebben opgelopen. Enkele voorbeelden zijn: “*veel ziek zijn*”, “*onverklaarbare lichamelijke klachten*”, “*gebitsproblemen*” of “*een verslechterd immuunsysteem*”.

Financiën vormen een ander probleemgebied dat door de meerderheid van de respondenten is geselecteerd (n = 243; 78,4%). Bij ‘*Andere problemen, namelijk...*’ worden hieraan gerelateerde problemen genoemd, waaronder het hebben van schulden en de bijbehorende problemen, zoals te maken krijgen met schuldeisers, deurwaarders en beslaglegging op huis en spullen. Ook worden voorbeelden gegeven van de financieel geleden schade, zoals faillissement van een bedrijf, vaak geld moeten lenen en het onder bewind staan.

Daarnaast krijgt meer dan de helft van de respondenten te maken met problemen in de thuissituatie (n = 199; 64,2%). Bij de open antwoordoptie worden de (onterechte) uithuisplaatsing van kinderen genoemd en de terugkerende problemen met de jeugdzorg of de kindbescherming. Een respondent verwoordt het als volgt: “*Het gevoel dat mijn probleem niet wordt opgelost. Ik geloof er niet in dat ik ooit mijn jongste dochter weer zal zien. Ik krijg daar niet de juiste hulp bij.*” Verder delen meerdere respondenten dat er sprake is van gezinsproblematiek, zoals een scheiding vanwege de olopemde problemen en schuldgevoelens richting kinderen.

Tabel 3. Antwoorden op de vraag: ‘Heeft/had u problemen op de volgende gebieden?’ (n = 310)

	n	%
Psychische problemen	260	83,9
Financiële problemen	243	78,4
Lichamelijke problemen	240	77,4
Problemen in de thuissituatie	199	64,2
Problemen op je werk of school	180	58,1
Administratieve problemen	166	53,5
Problemen rondom zingeving	151	48,7
Juridische problemen	104	33,5
Andere problemen, namelijk...	64	20,6
Problemen met huisvesting	60	19,4
Nee, ik heb/had geen problemen op deze gebieden	3	1,0

Noot. Op deze vraag waren meerdere antwoorden tegelijk mogelijk.

Uit de antwoordoptie ‘*Andere problemen, namelijk...*’ komen ook een aantal nieuwe problemen naar voren, ten opzichte van de problemen zoals genoemd in de gesloten antwoordmogelijkheden. Allereerst,

de respondenten noemen bijvoorbeeld problemen met instanties, onder andere met de brede ondersteuning van gemeenten en het UHT. Ten tweede, meerdere respondenten rapporteren dat het hen aan basale behoeften ontbreekt, zoals geen woning meer hebben, onvoldoende eten tot hun beschikking hebben, afgesloten elektriciteit of geen basisverzekering kunnen betalen.

4.1.3 Toegang tot hulp

Om inzicht te krijgen in de toegang tot hulp zijn drie vragen gesteld. Deze worden hieronder toegelicht. De respondenten is de volgende vraag gesteld: *'Heeft u voor deze problemen hulp gehad?'* De meerderheid geeft aan geen hulp te hebben gehad (n = 190, 61,9%), 117 personen geven aan wel hulp te hebben gehad bij hun problemen (28,1%).

Daarnaast is de volgende vraag gesteld: *'Van wie krijgt (of kreeg) u hulp?'* (n = 117). Opnieuw zijn meerdere antwoorden mogelijk. De meerderheid van de respondenten ontvangt hulp van een psycholoog (n = 75; 64,1%), iets minder dan de helft van een huisarts (n = 52; 44,4%), een deel van een maatschappelijk werker, coach of begeleider (n = 50; 42,7%) en een kleiner deel van de gemeente (n = 44; 37,6%). Uit de reacties op *'Anders, namelijk...'* (n = 11; 9,4%) blijkt dat de respondenten verder hulp ontvangen van naasten, zoals familie en vrienden. De respondenten geven aan gemiddeld met 4 (SD = 3) hulpaanbieders in contact te zijn geweest. Zestien respondenten (13,8%) hebben meer dan 8 hulpaanbieders gecontacteerd.

Bovendien is de volgende vraag gesteld: *'Hoe heeft u de hulp gevonden?'* (n = 117). Meer dan de helft van de respondenten vond hulp via de huisarts (n = 65; 55,6%). Ook is hulp gevonden via de gemeente (n = 31; 26,5%), een online zoektocht (n = 29; 24,8%) of via iemand uit de sociale kring (n = 25; 21,4%). Uit de reacties op *'Anders, namelijk...'* (n = 12; 10,3%) komt naar voren dat een aantal respondenten via het ondersteuningsteam buitenland bij hulp terecht is gekomen.

4.1.4 Ervaringen met hulp

Bij de volgende vraag: *'Was de hulp die u heeft (gehad) voldoende?'* (n = 117) geeft bijna driekwart van de respondenten aan de hulp onvoldoende te vinden (n = 87; 74,4%). Een klein deel van de respondenten vindt de hulp wel voldoende (n = 21; 17,9%) en 9 respondenten geven aan liever niet te zeggen of de hulp voldoende was (2,9%).

De respondenten die de hulp onvoldoende vinden, kregen de kans dit antwoord toe te lichten in een open antwoordveld. De meerderheid geeft aan dat de hulp van instanties onvoldoende is, bijvoorbeeld de brede ondersteuning van de gemeente en van het UHT. De volgende verklaringen zijn gegeven: lange wachtlijsten voor hulp of traagheid waarmee hulp op gang komt, onjuiste bejegening door medewerkers of te maken krijgen met onbekwame medewerkers. Een voorbeeld hiervan is het volgende citaat: *"Passief agressieve buurtteam medewerker die grove fouten maakte."* Verder is er geen passende hulp geboden of is men van het kastje naar de muur gestuurd. Een respondent vat het als volgt samen: *"Er gaat van alles mis. Achteraf had ik liever geen gebruik gemaakt van de brede herstel. Heel veel stress, angst en gedoe is erbij gekomen. Totaal niet bijdragend aan mijn herstel."* Enkele respondenten zijn enigszins tevreden met de brede ondersteuning, blijkt uit reacties zoals deze: *"Uiteindelijk heeft de gemeente wel wat geholpen maar alleen bij de noodzakelijke dingen."*

Er is meermaals genoemd dat het UHT-proces lang duurt of niet is afgerond, waardoor hulpmogelijkheden nog niet mogelijk zijn. Hoe dit proces eruitziet, wordt niet duidelijk uit de reacties. Bovendien is aangegeven dat er fouten zijn gemaakt in de integrale beoordeling of dat een beoordeling onterecht is afgewezen. Overkoepelend komt uit de antwoorden naar voren dat er geen mentale afsluiting kan plaatsvinden zolang het proces niet is afgerond. Het volgende citaat geeft hiervan een voorbeeld: *“Zolang het nog niet geheel afgehandeld is, lukt het herstellen en verwerken niet.”* Verder is vermeld dat ondanks de hulp die is geboden, klachten zoals stress en angst, nog lang niet voorbij zijn. Daarvoor is het trauma te groot, geven een aantal respondenten aan. Een respondent verwoordt het op de volgende manier: *“Op zich is de hulp wel voldoende - of zou het kunnen zijn, wil het niet zijn dat mijn symptomen van angst, machteloosheid, depressie nog niet weg zijn.”*

Uit de antwoorden blijkt dat de respondenten zich in verschillende fases van het hulptraject bevinden. Er zijn respondenten nog in afwachting van hun integrale beoordeling, terwijl anderen als gedupeerden zijn erkend en in een hulptraject zitten of zaten. Ongeacht de fase waarin zij zich bevinden, bestaat er onvrede over het trajectverloop of de hulp.

De respondenten die problemen ervaren, maar daarvoor geen hulp krijgen, is de volgende vraag gesteld: *‘Waarom heeft u geen hulp (gehad)?’* Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. Bijna de helft geeft aan dat zij geen vertrouwen hebben in hulp of slechte ervaringen hebben met hulp in het verleden (n = 88; 46,6%). De reacties bij *‘Anders, namelijk...’* (n = 47; 24,9%) bevatten voorbeelden als: *“De hulpverleners zagen ons als fraudeur omdat de belastingdienst geen fouten maakten. Daarna volgde een dreiging met de kindbescherming, dus hebben wij geen hulp van instanties meer ingeschakeld.”* Daarnaast is schaamte of zich schuldig voelen een reden om geen hulp te zoeken (n = 70; 37,0%). Andere redenen zijn dat men niet weet waar/hoe hulp te vinden (n = 54; 28,6%) of dat men geen hulp krijgt vanwege een tekort aan geld, tijd of vanwege de taal (n = 30; 15,9%).

Uit de reacties bij *‘Anders, namelijk...’*, komen een aantal andere verklaringen om geen hulp te ontvangen naar voren. De respondenten geven onder meer aan dat ze te horen kregen hier geen recht op te hebben. Daarnaast wordt de complexiteit van de hulpvragen genoemd als reden dat de hulpverlening nog niet is gestart. Dit geeft namelijk aanleiding om personen op de wachtlijst door te schuiven of hen door te verwijzen naar een andere instelling. Een voorbeeld is het volgende citaat: *“Ik sta al een eeuwigheid op wachtlijsten maar word constant doorgestuurd wegens ‘te ingewikkeld’.”*

4.1.5 Wensen voor online uitleg of hulp

De respondenten is de volgende vraag gesteld: *‘Zou u extra online uitleg of hulp over de gevolgen van de toelagenaffaire willen?’* (n = 303). Indien zij *‘ja’* selecteerden, is gevraagd waar de hulp of informatie over moet gaan. De meerderheid van de respondenten zouden online uitleg of hulp willen over de emotionele gevolgen van de toelagenaffaire (n = 194; 64,0%), 167 respondenten over de financiële gevolgen van de toelagenaffaire (55,1%). Van de respondenten hebben 20 personen (4,3%) bij deze vraag gekozen voor de antwoordoptie *‘Ja, anders, namelijk...’*. Zij geven aan graag online hulp of informatie te willen over alle processen en regels. *“Praktische informatie over alle routes, regels etc. die nu gelden en in het verleden, zodat je jezelf kunt informeren zonder het overal bij elkaar te hoeven schrapen.”* Bovendien komt overkoepelend naar voren dat respondenten informatie willen over hoe verder te gaan met hun leven na de toelagenaffaire. Dit citaat is daarvan een voorbeeld: *“Over hoe verder te gaan na de toelagenaffaire. Hoe men hun leven weer kunnen oppakken en voorbeelden*

daarvan.” Er is ook een groep respondenten die aangeeft geen behoefte te hebben aan extra online uitleg of hulp (n = 62; 20,5%).

Daarnaast is de volgende vraag gesteld: ‘*Wat voor soort online uitleg of hulp zou het beste bij u passen?*’ Hier zijn meerdere antwoorden mogelijk. De respondenten ontvangen extra online uitleg of hulp bij voorkeur via een website met uitleg of tips over het omgaan met de gevolgen van de toeslagenaffaire (n = 113; 51,4%), via een maandelijkse mail met alle informatie over de toeslagenaffaire (n = 99; 45,0%), of via filmpjes met uitleg, tips en ervaringen (n = 92; 41,8%) en online gesprekken met een hulpverlener of lotgenoot (n = 87; 39,5%). Voor alle antwoorden zie Tabel 4.

Tabel 4. Antwoorden op de vraag: ‘*Wat voor soort online uitleg of hulp zou het beste bij u passen?*’ (n = 220)

	n	%
Websites met uitleg over en tips voor het omgaan met problemen door de toeslagenaffaire	113	51,4
Een maandelijkse mail met alle informatie over de toeslagenaffaire	99	45,0
Filmpjes met uitleg, tips of ervaringen	92	41,8
Online gesprekken met een hulpverlener of lotgenoot	87	39,5
Online zelfhulptesten om inzicht te krijgen in hoe ik me voel	76	34,5
Chatten met een hulpverlener of lotgenoot	73	33,2
E-learnings of online trainingen voor mijn problemen	65	29,5
Anders, namelijk...	16	7,3
Zeg ik liever niet	11	5,0

Noot. Op deze vraag waren meerdere antwoorden tegelijk mogelijk.

Ook bij deze vraag is de antwoordoptie ‘*Anders, namelijk...*’ opgenomen, met de toelichting ‘*U gaf zojuist aan dat andere online uitleg of hulp beter bij u past. Kunt u kort aangeven welke andere vorm?*’. Dit antwoord is door enkele respondenten ingevuld (n = 16; 7,3%). Uit de reacties blijkt dat de vraag door sommige respondenten breder is geïnterpreteerd dan bedoeld. Zij geven niet alleen alternatieven voor online hulp en informatie maar ook suggesties voor andere vormen van hulpverlening. Deze suggesties zijn vanwege hun relevantie in de bespreking van de resultaten meegenomen.

Een voorbeeld van een uitwerking van online hulp is het maken van filmpjes in meerdere talen door hulpverleners die de betreffende taal en cultuur kennen. Het doel hiervan is om aan te sluiten bij culturen waarin het niet gebruikelijk is te praten over psychische problemen: “... *Zeker in andere (Arabische) culturen is naar een psycholoog gaan dat je minderwaardig bent en gek. Hier zit nog een groot gat*”. Suggesties voor andere vormen van hulp zijn bijvoorbeeld persoonlijke gesprekken, gerichte therapie, financieel advies of een begeleider die hulp kan bieden.

4.1.6 Taalvoorkeur

Na de vragen over online hulp, is gevraagd naar de taalvoorkeur van de respondenten. De overgrote meerderheid van de respondenten geeft aan dat Nederlands een prettige taal is om te lezen (n = 279; 90,6%), spreken (n = 268; 87,0%) of te luisteren (n = 236; 76,6%). Slechts 7 respondenten geven aan

liever informatie in een andere taal te willen communiceren (2,3%), namelijk Papiamentu (n = 3), Engels, Frans of Portugees.

4.1.7 Tevredenheid met leven

De volgende vraag is gesteld: *'Hoe tevreden bent u met uw leven?'* De respondenten konden een cijfer kiezen van 1 tot en met 10, waarbij 1 heel ontevreden is en 10 heel tevreden. De respondenten geven hun leven gemiddeld een 4,6 (SD = 2,11). In vergelijking met het landelijke gemiddelde van 7,7 (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2024) scoort deze groep aanzienlijk lager. Dit verschil is significant ($t(310) = -26,25, p < .001, d = -1,49$). Een Cohen's d van groter dan 1, wijst op een fors verschil tussen de groepen.

4.1.8 Huidige mentale gezondheid

Uit de MHI-5 kwam voor de respondenten een gemiddelde score van 34,4 (SD = 18,59). Hogere scores zijn gunstiger en duiden op de afwezigheid van angst- en stemmingsklachten. De score van deze respondenten ligt beduidend lager dan het landelijke gemiddelde van mensen zonder angst of stemmingsstoornissen ($M = 85,6; SD = 11,78$), en dit verschil is significant ($t(310) = -48,51, p < .001, d = -2,75$). Dit betekent dat 98.7% van de deelnemers kampt met symptomen van angst of depressie (306 ouders) (Trimbos-instituut, 2024).

4.1.9 Slotopmerkingen

De vragenlijst is afgesloten met een opmerkingenveld: *'Tenslotte kunt u hieronder nog vragen of opmerkingen over het onderzoek of deze vragenlijst kwijt.'* Verschillende soorten uitingen zijn gedaan. In de volgende alinea's worden daar voorbeelden van genoemd, deze illustreren goed de situatie waarin respondenten zich bevinden.

De respondenten gebruiken de open ruimte om gevoelens van teleurstelling, wanhoop of boosheid over (hulp)instanties te uiten, met name over de brede ondersteuning. In meerdere reacties klinken expliciete noodkreten om hulp door, bijvoorbeeld om bepaalde vormen van therapie zoals groepstherapie of gespecialiseerde complexe traumabehandeling. Ook wordt er expliciet gevraagd om hulp voor de kinderen en voor gedupeerden in het buitenland. Daarnaast wordt gevraagd om het verminderen van regelgeving. Dit komt terug in het volgende citaat: *"Behandel en respecteer ons ook als een gedupeerde. En luister naar ons. En geef ons wat we nodig hebben om ons leven weer op rails te krijgen zonder daar al te veel regels weer aan te verbinden! We willen na die jaren rust in ons leven en in ons hoofd..."*.

Bovendien spreken respondenten hun ongenoegen uit over het onderzoek zelf, zoals blijkt uit dit citaat: *"Dit is al het zoveelste onderzoek. Terwijl iedere keer uit onderzoeken de knelpunten worden bepaald in de hersteloperatie. Vervolgens wordt daar helemaal niets van uitgevoerd in de praktijk. De herstelorganisatie werkt mee aan de onderzoeken maar voert de aanbevelingen simpelweg NIET uit!! Mijn vraag aan u; hoe gaat u nu beoordelen of de reeds gedane aanbevelingen om de vele knelpunten op te lossen, kenbaar maken?? Of is uw onderzoek wederom een onderzoek voor een onderzoek?? Zoja dan is dit wederom gedupeerden een worst voorhouden en valse hoop geven voor de zoveelste keer."*

Verder doen de respondenten emotionele uitingen, zij geven bijvoorbeeld aan nog steeds in de nasleep van de hersteloperatie te leven. Maar ook de volgende uitspraak is gedaan: *“Op dit moment leef ik in een hel...”*.

Tenslotte bevatten de antwoorden tips om ervaringsdeskundigen te betrekken en om te werken aan het terugwinnen van het vertrouwen van gedupeerden. Door respondenten wordt expliciet genoemd dat ex-partners als categorie in de vragenlijst wordt gemist.

4.2 Kinderen van gedupeerde ouders

4.2.1 Demografische gegevens

De vragenlijst is door 79 kinderen van gedupeerde ouders ingevuld. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 24,8 jaar (SD = 8,4) en de meerderheid is vrouw (n = 61; 77,2%). De meeste respondenten zijn woonachtig in de provincies Zuid-Holland (n = 32, 40,5%) en Noord-Holland (n = 21, 26,6%). Enkele respondenten wonen niet in Nederland (n = 3; 3,8%).

4.2.2 Problematiek

De respondenten is de volgende vraag gesteld: *‘Heb/had je problemen op de volgende gebieden sinds je gedupeerd bent?’* (n = 79). Bij deze vraag zijn meerdere antwoorden mogelijk. Een overzicht van de antwoorden is te vinden in Tabel 5. Gemiddeld hebben respondenten 5 (SD = 2) antwoorden geselecteerd. Dit wijst op het ervaren van problemen op meerdere gebieden tegelijkertijd. 11% (n = 9) geeft aan problemen te ervaren op 8 of meer gebieden en 9% (n = 7) geeft aan problemen op één of geen gebieden te ervaren. Naast de vaste antwoordcategorieën, kregen respondenten via de optie *‘Andere problemen, namelijk...’* de mogelijkheid een alternatief of aanvullend antwoord te geven. Slechts 8 respondenten hebben hier gebruik van gemaakt (10,1%). Uit deze reacties komen geen nieuwe problemen naar voren, antwoorden zijn toelichtingen op of voorbeelden van problemen.

Tabel 5. Antwoorden op de vraag: *‘Heb/had je problemen op de volgende gebieden?’* (n = 79)

	n	%
Problemen op je werk of school	59	74,7
Psychische problemen	53	67,1
Problemen in de thuissituatie	53	67,1
Financiële problemen	53	67,1
Lichamelijke problemen	45	57,0
Problemen rondom zingeving	33	41,8
Problemen met huisvesting	28	35,4
Administratieve problemen	22	27,8
Andere problemen, namelijk...	8	10,1
Juridische problemen	6	7,6
Nee, ik heb/had geen problemen op deze gebieden	3	3,8

Noot. Op deze vraag waren meerdere antwoorden tegelijk mogelijk.

De respondenten hebben voornamelijk te maken met problemen op het werk of op school (n = 59; 74,7%) naar aanleiding van de toeslagenaffaire. In reacties op de antwoordoptie '*Andere problemen, namelijk...*' geven respondenten aan een onderwijsachterstand te hebben.

Daarnaast wordt door meer dan de helft van de respondenten psychische problemen (n = 53; 67,1%) gerapporteerd. Het volgende citaat is een voorbeeld van deze psychische problemen: "*Dit allemaal heeft mij heel veel pijn en verdriet gedaan. Vaak somber, triest, depressief, geen woorden voor.*" Naast depressieve klachten, geven respondenten aan dat zij last hebben van PTSS-klachten en verlatingsangst.

Ook worden problemen in de thuissituatie (n = 53; 67,1%) genoemd, zoals het verlies van het contact met broers en/of zussen. Verder worden financiële problemen (n = 53; 67,1%) gerapporteerd. Uit de reacties op '*Andere problemen, namelijk...*' blijkt dat financiële problemen regelmatig voorkomen in combinatie met de bovenstaande problematiek.

4.2.3 Toegang tot hulp

Om inzicht te krijgen in de toegang tot hulp, zijn drie vragen gesteld. Deze worden hieronder beschreven. De respondenten zijn bevestigd over de ontvangen hulp: '*Heb je voor deze problemen hulp gehad?*' (n = 77). Hier geven 23 respondenten aan hulp voor hun problemen te hebben ontvangen (29,9%), 54 respondenten hebben daarentegen geen hulp ontvangen (70,1%).

De respondenten is gevraagd: '*Van wie krijg (of kreeg) je hulp?*' (n = 23). Hier zijn meerdere antwoorden mogelijk. De hulp is in de meeste gevallen geboden door een psycholoog (n = 16; 69,9%), een maatschappelijk werker, coach of begeleider (n = 15; 65,2%), de gemeente (n = 13; 60,9%) of stichtingen of netwerken voor gedupeerden (n = 7; 30,4%). Verder blijkt uit de open antwoordoptie '*Anders, namelijk...*' (n = 2, 2,0%) dat hulp is verleend door de GGD, Raad voor de Kinderbescherming, SAVE en Steunpunt Zelfregie en Herstel. Kinderen die hulp hebben gehad, hebben gemiddeld met 4 hulpverleners contact gehad (SD = 2) en 17,4% van hen (n = 4) hebben 7 of meer hulpverleners gecontacteerd.

De respondenten is de volgende vraag gesteld: '*Hoe heb je de hulp gevonden?*' (n = 23). Zij vonden hulp hoofdzakelijk via de gemeente (n = 10; 43,5%), de huisarts (n = 8; 34,8%), iemand uit de eigen sociale kring (partner, ouders, kinderen, familie of vrienden) (n = 6; 13,3%) of online (n = 6; 13,3%). Uit de antwoordoptie '*Anders, namelijk...*' (n = 3, 13,0%) komt nog een andere mogelijkheid tot toeleiding naar voren, namelijk via Stichting Humanitas.

4.2.4 Ervaringen met hulp

Onder de respondenten is nagegaan hoe zij de hulp hebben ervaren: '*Was de hulp die je hebt (gehad) voldoende?*' (n = 23). Een deel van de respondenten vindt de hulp voldoende (n = 10; 43,5%). Voor een ander deel van de respondenten is de ontvangen hulp onvoldoende (n = 8; 34,8%). Daarnaast zijn er 5 respondenten die aangeven liever niet te zeggen of de hulp voldoende was (21,7%).

De respondenten die de hulp onvoldoende vinden, kregen de kans dit toe te lichten in een open antwoordveld. Verklaringen die in de reacties worden gegeven zijn onder meer de wachtlijsten voor mentale hulp, de ervaren statische en norske hulpverlening vanuit de gemeente en de beperkte aandacht

voor langdurige hulp bij de gemeente. Ook ontbrak het bij enkele respondenten aan een passend plan: *“De hulp sloot niet aan op mijn werkelijke behoeften, wat heeft geleid tot extra stress, stilstand in mijn herstel en belemmering in mijn rol als moeder.”*

De respondenten is gevraagd naar mogelijk redenen voor het uitblijven van hulp: *‘Waarom heb je geen hulp (gehad)?’* (n = 54). Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. Het blijkt dat respondenten geen hulp hebben ontvangen door een gebrek aan vertrouwen in de hulpverlening of slechte ervaringen uit het verleden (n = 19, 35,2%). Andere veelvoorkomende redenen zijn het niet weten waar of hoe hulp te vinden (n = 19, 35,2%), het hebben van schaamte- of schuldgevoelens (n = 19, 35,2%) of vanwege de kosten, de tijdsinvestering of de taal (n = 17, 31,5%). Tenslotte benoemen de respondenten bij *‘Anders, namelijk...’* (n=14; 25,9%) dat zij de gemeente zien als onderdeel van het probleem, destijds te jong waren om af te weten van het bestaan van hulp of een gebrek aan hulp in het buitenland te ervaren. Zo illustreert ook het volgende citaat: *“Voor 9 van de 10 problemen word ik gestuurd naar de gemeente. Dezelfde gemeente die deze problemen heeft veroorzaakt/laten gebeuren/mij niet wilde helpen 17 jaar geleden. Ik ga niet naar de boosdoener!”*

4.2.5 Wensen voor online uitleg of hulp

De respondenten zijn bevroegd over hun behoeften aan online uitleg of hulp: *‘Zou je extra online uitleg of hulp over de toeslagenaffaire willen?’* (n = 78). Indien zij hun interesse aangaven, is gevraagd waar de hulp of informatie over moet gaan. De respondenten geven aan online uitleg over de emotionele gevolgen (n = 56, 71,8%) en de financiële gevolgen (n = 52, 66,7%) van de toeslagenaffaire te willen. Uit de antwoordoptie *‘Ja, anders, namelijk...’* (n = 5; 6,4%) blijkt dat respondenten ook behoefte hebben aan informatie over juridische ondersteuning, het opbouwen van familierelaties en het vinden van een woning. Er zijn 11 respondenten die geen wensen uiten wat betreft online uitleg of hulp (14,1%).

De respondenten is de volgende vraag gesteld: *‘Wat voor soort online uitleg of hulp zou het beste bij je passen?’* (n = 66). Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. De antwoorden op deze vraag zijn te zien in Tabel 6. De respondenten ontvangen de online hulp bij voorkeur via websites met uitleg of tips over het omgaan met de gevolgen van de toeslagenaffaire (n = 36; 54,5%), online gesprekken met een hulpverlener of lotgenoot (n = 24; 42,4), chatten met een hulpverlener of lotgenoot (n = 24; 36,4%) of via online zelfhulptesten om inzicht te krijgen in hoe iemand zich voelt (n = 23; 34,8%). Overige gerapporteerde opties bij *‘Anders, namelijk...’* (n = 8; 12,1%) zijn: kunst- en ontspanningsvormen, een informatiepunt, en lotgenotencontact via Stichting Lotgenotencontact en in de buurt.

Tabel 6. Antwoorden op de vraag: *‘Wat voor soort online uitleg of hulp zou het beste bij je passen?’* (n = 66)

	n	%
Websites met uitleg over en tips voor het omgaan met problemen door de toeslagenaffaire	36	54,5
Online gesprekken met een hulpverlener of lotgenoot	28	42,4
Chatten met een hulpverlener of lotgenoot	24	36,4
Online zelfhulptesten om inzicht te krijgen in hoe ik me voel	23	34,8
Filmpjes met uitleg, tips of ervaringen	22	33,3
Een maandelijkse mail met alle informatie over de toeslagenaffaire	21	31,8

E-learnings of online trainingen voor mijn problemen	19	28,8
Anders, namelijk..	8	12,1
Zeg ik liever niet	3	4,5

Noot. Op deze vraag waren meerdere antwoorden tegelijk mogelijk.

4.2.6 Taalvoorkeur

Op basis van de vraag *'Is het Nederlands voor jou een prettige taal?'* (n = 78) wordt duidelijk dat Nederlands voor de respondenten een prettige taal is om te lezen (n = 70; 89,7%), spreken (n = 70; 89,7%), of te luisteren (n = 66; 84,6%). Drie respondenten verkiezen een andere taal voor de communicatie (3,8%), namelijk Engels.

4.2.7 Tevredenheid met leven

De respondenten is gevraagd hoe zij hun leven ervaren: *'Hoe tevreden ben je met jouw leven?'* De respondenten beoordelen hun levenstevredenheid met een cijfers van 1 tot en met 10, waarbij 1 heel ontevreden is en 10 heel tevreden. De respondenten geven hun leven gemiddeld een 5,2 (SD = 2,11). In vergelijking met het landelijke gemiddelde van 7,7 (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2024), scoort deze groep lager. Dit verschil is significant ($t(79) = -10,43, p < .001, d = -1,17$). Een Cohen's *d* van groter dan 1, wijst op een fors verschil tussen de groepen.

4.2.8 Huidige mentale gezondheid

Uit de MHI-5 komt voor deze respondenten een gemiddelde score van 41,0 (SD = 19,79). Hogere scores zijn gunstiger en duiden op de afwezigheid van angst- en stemmingsklachten. De score van deze respondenten is, net als de score van gedupeerde ouders, lager dan het landelijke gemiddelde van mensen zonder angst of stemmingsstoornissen (85,6; SD = 11,78), en dit verschil is significant ($t(79) = -20,03, p < .001, d = -2,25$). Dit betekent dat 94.9% van de deelnemers (75 kinderen) kampt met symptomen van angst of depressie (Trimbos-instituut, 2024).

4.2.9 Slotopmerkingen

De vragenlijst sluit af met een opmerkingenveld: *'Tenslotte kun je hieronder nog vragen of opmerkingen over het onderzoek of deze vragenlijst kwijt.'* De respondenten gebruikten deze ruimte om persoonlijke ervaringen te delen en noodkreten om hulp te uiten, zoals de volgende: *"Laat ons niet stikken alsjeblieft."* en *"Waar en wanneer stopt de pijn?"* Ook geeft een respondent aan het onderzoek onduidelijk te vinden. Daarentegen klinken er positieve reacties over het onderzoek door: *"Dank voor het onderzoek"* en *"Prettig"*.

4.3 Professionals

4.3.1 Demografische gegevens

De vragenlijst is door 100 professionals ingevuld. Op de vraag: *'In welke functie komt u in uw werk in contact met gedupeerden?'* geeft een deel van de respondenten aan werkzaam te zijn als uitvoerder/consulent brede ondersteuning (n = 19; 19,0%), maatschappelijk werker (n = 9; 9,0%), POH-GGZ (n = 7; 7,0%) en beleidsmedewerker/projectleider op het gebied van brede ondersteuning (n = 6; 6,0%). Deze vraag bevat de antwoordoptie *'Anders, namelijk...'*. Ruim de helft van de respondenten heeft gebruik

gemaakt van deze optie om hun eigen functie te omschrijven (n = 54; 54,0%). De antwoorden lopen zeer uiteen, respondenten werken onder andere als servicemedewerker en procesbegeleider.

De respondenten zijn voornamelijk werkzaam in de provincies Zuid-Holland (n = 26; 26,0%) en Noord-Holland (n = 17; 17,0%). Daarnaast werken 11 respondenten in meerdere provincies of landelijk (11,0%). Ook werken 6 respondenten voor gedupeerden in het buitenland (6%), waaronder in België, Curaçao, Duitsland, Frankrijk, Groot-Brittannië en Turkije.

4.3.2 Problematiek

De respondenten is het volgende gevraagd: 'Welke problematiek ziet u het vaakst terug bij gedupeerden van de toelagenaffaire en/of hun kinderen?' (n = 100). Een overzicht van de antwoorden is te vinden in Tabel 7. De respondenten geven aan dat zij in hun werk het meest te maken krijgen met gedupeerden met psychische problemen (n = 41; 41,0%). Daarna volgen schuldproblematiek (n = 30; 30,0%) en problemen met huisvesting (n = 8; 8,0%). Bij de antwoordoptie 'Anders, namelijk...' (n = 8; 8,0%) rapporteren de respondenten dat gedupeerden regelmatig problemen ervaren met het verkrijgen van spullen.

Tabel 7. Antwoorden op de vraag: 'Welke problematiek ziet u het vaakst terug bij gedupeerden van de toelagenaffaire en/of hun kinderen?' (n = 100)

	n	%
Psychische problemen	41	41,0
Schuldproblematiek	30	30,0
Problemen met huisvesting	8	8,0
Anders, namelijk...	8	8,0
Lichamelijke problemen	2	2,0
Problematiek rondom zingeving (zoals verlies van houvast of op gebied van geloof)	2	2,0
Problemen op het werk/de opleiding	2	2,0
Problemen in het gezin/met de partner	2	2,0
Administratieve problemen	2	2,0
Juridische problemen	2	2,0
In mijn werk niet van toepassing	1	1,0

Noot. Op deze vraag waren meerdere antwoorden tegelijk mogelijk.

4.3.3 Geboden hulp

De respondenten is de volgende vraag voorgelegd: 'Heeft u gedupeerden van de toelagenaffaire doorverwezen naar hulpaanbieders of instanties?' (n = 99). Bijna alle respondenten antwoorden 'ja' (n = 92; 92,9%), slechts 7 respondenten antwoorden 'nee' (n = 7; 7,1%).

Onder de respondenten is het volgende nagegaan: 'Naar welke hulpaanbieders of instanties verwijst/vervees u gedupeerden door?' (n = 92). De meerderheid van de respondenten verwijst gedupeerden door naar lotgenoten (n = 59; 64,1%), schuldhulpverlening (n = 53; 57,6%), stichtingen of netwerken voor gedupeerden (n = 50; 54,3%) en maatschappelijk werker, coach, begeleider (n = 43; 53,3%).

Enkele andere hulpaanbieders en instanties die door de respondenten zijn aangehaald bij 'Anders, namelijk...' (n = 26; 28,3%), zijn Sociale Banken Nederland, Instituut voor Publieke Waarden en de advocatuur.

De respondenten zijn ook bevraagd over de doorverwijsmogelijkheden: 'Heeft u voldoende mogelijkheden om gedupeerden door te verwijzen of hulp toe te kennen?' (n = 99). Hier stellen 69 respondenten dat er voldoende mogelijkheden zijn (69,7%), 30 respondenten ervaren dit echter niet zo (30,3%). Deze personen is gevraagd hun antwoord toe te lichten in een open antwoordveld. In de reacties geven zij diverse verklaringen: zo beschikken verwijzpartners niet over de juiste kennis van de gevolgen van de toeslagenaffaire en is hulp niet toegankelijk door lange wachtlijsten in de ggz en bij gemeenten. Daarnaast noemen de respondenten dat de mogelijkheden wat betreft financiële begeleiding onvoldoende zijn en dat de samenwerking tussen verwijzpartners te wensen overlaat.

Onder gemeenteambtenaren is het volgende uitgevraagd: 'Zou u behoefte hebben aan een gespecialiseerd trauma-/expertisecentrum om gedupeerden naar door te verwijzen?' (n = 39). Dit wordt door het overgrote deel (n = 31; 79,5%) van de respondenten als wenselijk beschouwd. De enkele respondenten die hier niet de meerwaarde van in zien (n = 8; 20,5%), geven in de open antwoordoptie aan dat er voldoende gespecialiseerde hulp beschikbaar is of dat daar geen vraag naar is onder gedupeerden.

Zorgprofessionals zijn in een open vraag specifiek om verbeter suggesties gevraagd: 'Heeft u suggesties om het doorverwijzingsproces te verbeteren?' (n = 61). De respondenten lijken de vraag ruimer te hebben geïnterpreteerd dan oorspronkelijk bedoeld. Zij hebben verbeterpunten aangedragen voor de gehele hulpverlening aan gedupeerden. De volgende thema's komen naar voren uit de antwoorden en worden in volgende alinea's toegelicht: expertise en kennis, samenwerking, toegang tot hulp, verantwoordelijkheden, procedures en menselijkheid.

Er valt winst te behalen op het gebied van kennis(deling) volgens de respondenten. In het bijzonder dient de kennis over de impact van de toeslagenaffaire en over traumasensitief werken onder hulpinstanties uitgebreid te worden. Dit blijkt uit onder andere het volgende citaat: "*Daarnaast is kennis van de toeslagenaffaire zeker belangrijk, maar nog belangrijker kennis van trauma en traumasensitief werken. Zoveel gedupeerden komen ergens niet binnen, raken een uitkering kwijt of raken in de problemen omdat hun probleem en gedrag niet begrepen wordt. Denk aan het niet verschijnen op afspraken vanwege de stress en spanning.*" Bovendien is er vraag naar een punt waar kennis voor hulpaanbieders bij elkaar wordt gebracht, de sociale kaart vormt hierin een belangrijk onderdeel.

Wat betreft de samenwerking, is een deel van de respondenten van mening dat de communicatielijnen tussen de diverse hulpaanbieders korter moeten. Daarnaast signaleren enkelen dat de hulp die wordt geboden door gemeenten beter op elkaar afgestemd dient te worden. Er bestaan nu grote verschillen tussen de gemeenten.

Gezien de toegang tot hulp zijn de wachtlijsten bij diverse hulpinstanties een groot knelpunt. Concrete oplossingen voor dit probleem worden in de antwoorden niet gegeven. Volgens de respondenten moet het ondersteuningsaanbod gedurende de wachttijd verbeterd worden. Daarnaast spreken zij hun zorgen uit over de beperkte mogelijkheden voor begeleiding bij de financiën voor gedupeerde ouders en

kinderen. Er wordt benadrukt dat er weinig aandacht is voor gedupeerde ondernemers met betrekking tot financiële zaken.

Ook geven respondenten aan behoefte te hebben aan een duidelijkere omschrijving van de taken en verantwoordelijkheden van alle betrokkenen. Verdere uitleg wordt bij dit punt niet gegeven.

Bovendien worden in de antwoorden uiteenlopende suggesties gedaan ter verbetering van de procedures rondom hulp aan gedupeerden. Een respondent oppert dat onnodige procedures rondom het verkrijgen van een woning opgeheven moeten worden. Ook wordt de wens geuit om het delen van contactgegevens te vergemakkelijken en standaard na ontvangst van iedere aanmelding voor hulp een terugkoppeling te geven. Deze suggesties zijn echter niet verder toegelicht.

Tot slot, meerdere respondenten benadrukken de behoefte aan meer menselijkheid binnen de hulpverlening aan gedupeerden. Volgens hen gaat het om *“maatwerk”*, *“het gesprek aan gaan met de gedupeerden zelf”*, *“minder ambtelijk, meer menselijk”* en *“aansluiten bij de leefwereld”*.

4.3.4 Contactkanalen

De respondenten zijn bevroegd over hun voorkeuren voor contactkanalen: *‘Welk kanaal werkt in uw ervaring het beste als u contact heeft met gedupeerden van de toeslagenaffaire?’* (n = 100). In een vervolgvraag is de optie geboden om het antwoord toe te lichten.

Volgens de meerderheid van de respondenten is fysiek contact, via een fysiek gesprek of huisbezoek, de meest wenselijke vorm van communicatie (n = 56; 56,0%). Als belangrijkste reden wordt gegeven dat het bijdraagt aan het winnen en/of herstellen van het vertrouwen van de gedupeerden. Ook helpt fysiek contact om de hulpverlening een gezicht te geven en gedupeerden het gevoel te geven dat zij gezien en gehoord worden. Bovendien stellen de respondenten dat bij deze vorm van contact de problematiek van de gedupeerden het beste zichtbaar wordt: *“De ervaring van de ouder wordt dan letterlijk en figuurlijk 3D. Je kunt het verhaal, de vragen en behoeften van ouders dan niet alleen horen, maar ook ervaren, door mimieken, lichaamsbewegingen, stemverheffing, intonaties, etc. Dat is onmisbaar om ouders echt te begrijpen en daardoor goed te kunnen helpen.”*

Na fysiek contact, wordt telefonisch contact als meest geschikte vorm van communicatie beschouwd (n = 30; 30,0%). Het biedt de gedupeerden, volgens de respondenten, enige anonimiteit om hun verhaal te doen en emoties te delen. Daarnaast blijkt het erg praktisch: het werkt snel, de nuance in de intonatie gaat niet verloren en in vergelijking met een huisbezoek laat deze vorm meer flexibiliteit toe.

WhatsApp (n = 4; 4,0%) en e-mail (n = 3; 3,0%) worden in mindere mate gewaardeerd en ingezet om praktische redenen. Redenen om deze kanalen wel te gebruiken zijn het hulp kunnen bieden op afstand en om de gedupeerden de ruimte te geven te kunnen reageren wanneer dat hen uitkomt.

In het algemeen wordt door de respondenten benadrukt dat het belangrijk is om aan te sluiten bij de behoeften van de gedupeerden. Deze kunnen verschillen per persoon en per moment in een hulptraject.

4.3.5 Ondersteuningsbehoeften

Om de ondersteuningsbehoeften in kaart te brengen, hebben de respondenten de volgende vraag beantwoord: 'Zou u geholpen willen worden bij het bieden van ondersteuning aan gedupeerden?' (n = 100). De antwoorden zijn weergegeven in Tabel 8. De respondenten wensen geholpen te worden bij een goed doorverwijzingsproces (n = 40; 40,0%), emotionele problematiek (n = 32; 32,0%) en financiële problematiek (n = 30; 30,0%). Eenendertig respondenten willen geen extra informatie ontvangen (31,0%). Uit de antwoordoptie 'Ja, anders...' (n = 11; 11,0%) blijkt dat respondenten behoefte hebben aan intervisie voor de eigen werkprocessen en casusbesprekingen om tot gepaste oplossingen voor gedupeerden te komen: *"Dynamieken liggen op de loer evenals het geraakt worden als mens. Om het werk goed te kunnen blijven uitvoeren en bewustzijn te creëren op eigen processen en parallelprocessen zijn intervisie en werkbegeleiding essentieel."* Daarnaast geven respondenten aan graag inzicht te willen krijgen in verschillende soorten informatie. De onderwerpen variëren sterk; zo gaat het bijvoorbeeld om waar declaraties ingediend kunnen worden, aanspreekpunten voor hulpverleners bij gemeenten, welke richtlijnen er gelden voor het aanvragen van materialen, en helderheid over de rechten van gedupeerden.

Tabel 8. Antwoorden op de vraag: 'Zou u geholpen willen worden bij het bieden van ondersteuning aan gedupeerden?' (n = 100)

	n	%
Een goed doorverwijzingsproces	40	40,0
Emotionele problematiek	32	32,0
Nee, ik heb geen behoefte aan extra informatie over hoe ik gedupeerden kan ondersteunen	31	31,0
Financiële problematiek	30	30,0
Ja, anders	11	11,0
Lichamelijke problematiek	10	10,0

Noot. Op deze vraag waren meerdere antwoorden tegelijk mogelijk.

De respondenten is verder gevraagd: *"Hoe zou u uitleg of informatie het liefst tot u nemen?"* (n = 69). De antwoorden zijn te vinden in Tabel 9. De respondenten geven de voorkeur aan de beschikbaarheid van expertise van bijvoorbeeld zorgprofessionals, ervaringsdeskundigen of gemeenteambtenaren (n = 45; 65,2%), fysieke cursussen of trainingen (n = 36; 52,2%), filmpjes met uitleg, tips of ervaringen (n = 29; 42,0%) en online cursussen of trainingen (n = 27; 39,1%). Uit de antwoordoptie 'Anders, namelijk...' (n = 2, 2,9%) komen geen nieuwe mogelijkheden.

4.3.6 Slotopmerkingen

De respondenten is de ruimte geboden om opmerkingen achter te laten aan het eind van de vragenlijst: *"Tenslotte kunt u hieronder nog vragen of opmerkingen over het onderzoek of deze vragenlijst kwijt."* Uit de antwoorden komen suggesties ter verbetering of tips voor hulp naar voren. Een voorbeeld hiervan is: *"Hou het simpel, ga uit van vertrouwen en luister naar de mensen waar het om gaat. Niet alleen in het begin, maar gedurende het proces."*

Daarnaast delen respondenten persoonlijke ervaringen met het ondersteuningswerk, zoals in het volgende verhaal: *“Veel ouders hebben zich pas laat aangemeld omdat ze zich niet herkenden in de extreme gevallen die dan vaak de media halen. Wat ik vaak hoorde is "mijn kinderen zijn niet uit huis geplaatst" of "ik ben een gewone Nederlander en heb geen dubbele nationaliteit" Na doorvragen bleek er heel veel schaamte te zijn over hoe het rondom de kinderopvangtoeslag is gelopen.”*

Als laatste zijn er ook positieve reacties gegeven op het onderzoek: *“Mooi initiatief”* en *“Goed dat er aandacht is voor psychisch herstel”*.

Tabel 9. Antwoorden op de vraag: ‘Hoe zou u uitleg of informatie het liefst tot u nemen?’ (n = 69)

	n	%
Beschikbaarheid van expertise van bijvoorbeeld zorgprofessionals, ervaringsdeskundigen of gemeenteambtenaren	45	65,2
Fysieke cursussen of trainingen	36	52,2
Filmpjes met uitleg, tips of ervaringen	29	42,0
Online cursussen of trainingen	27	39,1
Websites met tekst	22	31,9
Flyers	7	10,1
Anders, namelijk	2	2,9

Noot. Op deze vraag waren meerdere antwoorden tegelijk mogelijk.

5. Resultaten kwalitatief onderzoek

Samenvatting van dit hoofdstuk

In dit hoofdstuk worden de inzichten beschreven die zijn opgehaald door middel van interviews en focusgroepen met gedupeerden, kinderen van gedupeerden, de naasten van gedupeerden en professionals. Uit deze gesprekken komt een duidelijke behoefte aan mentale zorg naar voren. De behoefte is echter divers: sommigen hebben vooral behoefte aan hulp om orde op zaken te stellen zodat er weer ruimte in hun hoofd komt om aan andere dingen te denken, anderen willen graag in contact komen met een psycholoog, terwijl er ook mensen zijn die niet willen praten over hun ervaringen, maar een andere vorm van ondersteuning wensen. Uit de gesprekken rijst het beeld dat niet iedereen toegang heeft tot de gewenste zorg. Dit heeft verschillende redenen, zoals geen toegang krijgen, maar ook dat men niet altijd precies weet wat ze nodig hebben en wat er beschikbaar is. De impact hiervan is groot: men staat wantrouwend tegenover nieuwe initiatieven.

Er lijkt weliswaar behoefte aan een Landelijk Steunpunt te zijn, de noodzaak voor specifieke zorg voor gedupeerden van de Toeslagenaffaire is aanwezig. De acceptatie van een toekomstig Landelijk Steunpunt is echter geen vanzelfsprekendheid. Negatieve eerdere ervaringen met instanties spelen hierbij een rol. Men is sceptisch ten aanzien van de realiseerbaarheid van een dergelijk punt. Echter, wanneer er aan verschillende randvoorwaarden wordt voldaan kan het Landelijk Steunpunt wel degelijk inspelen op een aanwezige behoefte aan hulp. De belangrijkste randvoorwaarden voor acceptatie liggen op het vlak van bemensing (vaste contactpersonen met kennis van de situatie en de nodige sensitiviteit en flexibiliteit), dat ervaringsdeskundigen worden betrokken bij alle stadia van ontwikkeling (niet voor, maar echt mét) en uitrol (niet opnieuw het wiel uitvinden en betrekken van bestaande expertise en aanbod), dat mensen de regie krijgen over hun traject en dat er op ieder moment transparant wordt gecommuniceerd over de (on)mogelijkheden.

In dit hoofdstuk delen we de uitkomsten van de interviews en focusgroepen uit de kwalitatieve fase van het vooronderzoek. Het doel van deze kwalitatieve verkenning is een diepgaand inzicht krijgen in de behoeften van de doelgroepen ten aanzien van een toekomstig Landelijk Steunpunt. De kracht van kwalitatief onderzoek zit in het feit dat we inzicht krijgen in het *wat* en *waarom* achter een bepaalde behoefte. In dit hoofdstuk geven we daarom ook regelmatig uitleg bij de achtergrond van een bepaalde behoefte, vaak is dat gelegen in een eerdere ervaring.

We geven geen cijfermatige inzichten in dit hoofdstuk, wel geven we aan of we bepaalde uitspraken vaker hebben gehoord of dat bepaalde standpunten exemplarisch zijn voor de groep als geheel of voor specifieke subgroepen. We gebruiken de drie onderzoeksvragen als indeling van dit hoofdstuk. We beginnen met een beknopte omschrijving van de doelgroepen (5.1), gaan daarna in op behoeften met betrekking tot psychosociale hulpvragen (5.2) en beschrijven tot slot de randvoorwaarden voor gebruik van het Landelijk Steunpunt (5.3). In dit hoofdstuk houden we het bij het beschrijven van de uitkomsten. De adviezen worden beschreven in Hoofdstuk 6.

5.1 Wie: wat zijn de doelgroepen van het Landelijk Steunpunt en hoe groot zijn die doelgroepen?

In de kwalitatieve fase hebben we met mensen van verschillende groepen gesproken. Wat opvalt is dat er een grote mate van *diversiteit* is binnen iedere groep én dat er tegelijkertijd ook overlap is *tussen* de groepen. Ter illustratie van de diversiteit: er zijn grote leeftijdsverschillen binnen de groep kinderen van gedupeerde ouders, variërend van jonge kinderen tot kinderen die zelf al een gezin hebben. Een voorbeeld van de overlap zijn de hulpverleners die zelf ook gedupeerd zijn door de toeslagenaffaire.

Het kan uitdagend en onwenselijk zijn om aan de hand van deze onderverdeling te werken. We hebben verschillende keren gehoord dat het zelfs onverstandig is om te werken vanuit deze vaste categorieën, of zoals een hulpverlener aangeeft: *"Je kan mensen niet zo in groepjes douwen. Dat is precies de clash tussen de systeemwereld en de leefwereld. Want dat is de natuurlijke neiging voor anderen om te gaan beslissen of te denken voor anderen hoe zij moeten dingen doen. Wat werkt dan bij wie? En dat is natuurlijk een onmogelijk opgave in deze hele opdracht ook, want er is geen 'one trick pony'. Want dat heeft te maken ook met wat jou aanspreekt en hoe jij er op dat moment bij zit."* Omwille van de scope van het onderzoek, hebben we ervoor gekozen om de categorieën wel te gebruiken. De categorieën zijn handvatten om de informatie te structureren.

5.1.1. Gedupeerde ouders

Voor gedupeerde ouders is de fase waarin zij zich bevinden in belangrijke mate bepalend voor de behoefte aan mentale zorg. Voor veel ouders is het afronden van de integrale beoordeling een voorwaarde om überhaupt na te kunnen denken over en te kunnen werken aan herstel. Een andere voorwaarde om te kunnen denken aan mentale zorg is dat de basis (onderdak, voedsel, werk, kinderen) op orde is. Er zijn ook ouders die al wel eerder mentale zorg zouden kunnen gebruiken omdat zij tijdens het proces veel van hun trauma's en problematiek herbeleven. Een deelnemer vertelt over een vriendin: *"Ze [vriendin en gedupeerde, red.] zit nog niet eens in een traject voor de finale schadevergoeding. Dat duurt lang omdat zij zelf, zij heeft zoveel meegemaakt in haar leven in die periode, dat houdt haar tegen. Ze weet dat het heel erg gaat triggeren. Ze zal zich toch echt ergens aan moeten melden. Daar maak ik me best heel erg zorgen over."* Overigens zijn er ook ouders die in zijn geheel sceptisch staan tegenover herstel en de successen die te realiseren zijn met mentale zorg. Zij vragen zich af of er moment komt dat je écht kunt spreken van (volledig) herstel.

In diverse interviews wordt de situatie van vaders (mannen) benadrukt. Zij zijn, volgens verschillende deelnemers, nog te weinig in beeld en ontvangen nog te weinig hulp, ook voor mentale problematiek. Een hulpverlener zegt hierover: *"Mannen hebben vaak alles achtergelaten voor de kinderen en het huis. En die zijn zich de pleuris gaan werken. En zijn zelf op straat beland. Ook voor deze groep is heel weinig aandacht. Ik heb toen ik begon met dit werk gezegd: waarom bellen er alleen maar vrouwen? Hoe gaat het eigenlijk met die mannen? Is nog steeds een vraagteken. De man: of die nou de aanvrager [gedupeerde, red.] is of de ex-partner, want het ligt er maar aan hoe ze dat in dat huishouden verdeeld hebben."*

Zoals gebruikelijk binnen kwalitatief onderzoek maken wij geen inschattingen van het aantal gedupeerde ouders dat gebruik zal willen maken van het Landelijk Steunpunt. Op basis van de reacties denken wij echter dat de vraag naar mentale zorg groot kan zijn. Deelnemers verwachten dat de groep mensen die

(hebben) ervaren dat zij niet goed worden geholpen door bijvoorbeeld de brede ondersteuning, andere initiatieven gericht op herstel of ggz, het Landelijk Steunpunt zien als een nieuwe kans om wél hulp te ontvangen. Hulpverleners en gedupeerden schatten in dat deze groep groot is. Een deelnemer verwoordt die verwachting als volgt: *“Ik denk dat als ik hulp nodig heb, bij bijvoorbeeld de ggz, en ik krijg te horen dat ik 14 weken tot een halfjaar moet wachten. Dat je dan uit wanhoop probeert bij zo’n centrum terecht te komen.”*

5.1.2 Kinderen van gedupeerde ouders

Bij verschillende groepen bestaan zorgen over de kinderen van gedupeerde ouders. De indruk is dat zij nu onvoldoende ondersteund worden. Een ex-partner geeft aan: *“Degenen die vooral gaan verliezen zijn de kinderen. Als daar niks aan gedaan wordt dan raken die de kluts kwijt hierdoor.”*

Zoals hierboven beschreven is er een grote diversiteit qua leeftijd binnen deze groep. In het bijzonder bestaan er zorgen over de oudere kinderen van gedupeerde ouders, dit zijn kinderen die nu zelf een jong gezin hebben. De indruk bestaat dat zij nog te weinig in beeld zijn bij instanties. De inschatting van deelnemers is dat kinderen van gedupeerde ouders zeker zullen aankloppen bij het Landelijk Steunpunt omdat zij nu onvoldoende worden geholpen door andere instanties. De verwachting van geïnterviewden is dat deze groep groot zal zijn.

5.1.3 Naasten

Hulpverleners en gedupeerde ouders merken op dat er op dit moment nog weinig aanbod is voor naasten van gedupeerde ouders (denk aan ex-partners en huidige partners en/of vrienden en familie). Wat hen betreft is het wel nodig dat er aanbod is voor hen omdat zij vaak ook geraakt zijn door de toeslagenaffaire. Zij hebben bijvoorbeeld de financiële lasten gedragen en hebben hierdoor problemen ondervonden. Een ex-partner van een gedupeerde beschrijft het als volgt: *“M'n ex begon me om geld te vragen. Die had problemen met toeslagen. Zij was de hoofdaanvrager. Zij vroeg alles aan mij. Ik ben mijn zaak kwijtgeraakt, mijn huis, mijn auto. Alles viel weg. Familie, gezin, vrienden. [...] Toen ik erachter kwam dat ze gedupeerde was, gaf de gemeente aan dat ik er ook recht op had [brede ondersteuning, red.]. Ik kwam echt in de shit terecht. Ik kon geen uitkering krijgen. Ik leefde op straat. Niemand kon mij opvangen.”* Wat tevens duidelijk uit de gesprekken naar voren kwam, was dat het voor naasten zelf heel belangrijk is dat er de juiste hulp komt voor de betreffende gedupeerde in hun omgeving, zo vertelt een naaste: *“Hoe kunnen we ervoor zorgen dat mensen die de toeslagenaffaire hebben meegemaakt weer gewoon in het leven kunnen staan? Ik heb meegemaakt dat mensen die ik ken compleet andere mensen zijn geworden. Echt compleet.”*

5.1.4 Professionals

Binnen deze groep komt het regelmatig voor dat zij zelf ook gedupeerd zijn (geweest). Hun ervaringen zijn een motivatie om zelf voor de doelgroep aan de slag te gaan. Een hulpverlener deelt hierover: *“Dus als jij ziet dat er dingen niet kloppen en niet functioneren. En op een gegeven moment uit de leem, uit de passiviteit komt. Dan is een hele normale reactie: ik wil iets betekenen voor de ander, want dat helpt mezelf. Dat zie je natuurlijk ook nu in het ruimen met die hele hersteloperatie, dat heel veel mensen allemaal zeggen: ik ga een stichting beginnen, ik wil iets betekenen voor anderen, ik ga jou helpen.”*

De professionals geven aan behoefte te hebben aan een Landelijk Steunpunt waarbij zij samen met een gedupeerde aan kunnen kloppen en dat hen kan voorzien van informatie, advies en intervisie.

5.2. Wat: wat zijn de behoeften m.b.t. psychosociale hulpvragen? Verschillen die behoeften per doelgroep?

5.2.1 Context

Voor veel deelnemers is het lastig om aan te geven wat voor hulp zij nodig hebben. Zij hebben beperkt zich op welke hulp er beschikbaar is en wat hen écht verder helpt. Een deelnemer deelt bijvoorbeeld: *“Kijk, wij zijn natuurlijk geen, wij zijn onze eigen psycholoog niet, ik heb geen psychologie gestudeerd. Je hebt iemand anders nodig om in je kop te kijken hoor.”* Ook denkt men niet per definitie geholpen te zijn met één soort hulp, maar zijn zij van mening dat herstel om meer vraagt. Een deelnemer reflecteert hierop naar aanleiding van een traject bij een psycholoog: *“Dat denken heeft me geholpen, dat analyseren. Maar dat hielp mij niet om die emoties te verwerken en het echte verlies te dragen. Want als je verder wil komen, moet je dat verlies tot je nemen. En doorleven. Om het ook weer enigszins uit je systeem te krijgen. En dat is niet één keer. Dat zijn gewoon spiralen van dingen die je tegenkomt, die je weer aangaat. Het is heel subtiel.”*

Ook heeft een deel van de deelnemers te horen gekregen dat hun problematiek te complex is om echt geholpen te worden. Zij zijn afgewezen voor een bepaalde therapiesoort vanwege de complexiteit van hun problematiek. Een deelnemer vertelt: *“Ik had me aangemeld voor therapie en ben geweigerd omdat het te complex is. Dan kom ik wéér op een wachtlijst. Het was een praktijk met kennis over verschillende culturen en daar voelde ik me prettig bij, maar helaas was het niet gelukt om daar naartoe te gaan. Ik zoek een plek om mijn verleden te verwerken, hoe ik met bepaalde dingen omga, want ik wil voorkomen dat ik onbewust mensen schaad zonder het door te hebben.”*

5.2.2 Kennis en associaties van gedupeerden

Deelnemers hebben een brede waaier aan associaties wanneer zij denken aan mentale zorg. Het laat zien dat zij veel verschillende vormen van mentale zorg kennen. Deze associaties zijn onder andere gebaseerd op eigen ervaringen of verhalen van anderen. Om een idee te geven van de diversiteit, hebben we alle associaties in deze woordenwolk samengevat. Hoe groter het woord, hoe vaker deze soort hulp is genoemd.

5.2.3 Behoeften van gedupeerden

Aan de deelnemers is gevraagd welke vormen van mentale zorg zij graag beschikbaar zouden willen zien wanneer het Landelijk Steunpunt er daadwerkelijk zou komen. Als antwoord op deze vraag, is een diverse verzameling van soorten hulp naar voren gekomen. Deze zetten we hieronder uiteen.

Er is behoefte aan **hulp om orde op zaken te stellen** omdat dat de stress vermindert en rust creëert. Een vorm is **praktische en materiële ondersteuning**. Een deelnemer licht dit toe: *“Je kunt aan herstel gaan werken als er thuis, je basis, als daar rust is. En die had ik niet. Ik heb nog nooit samen met mijn kinderen aan tafel gegeten. Want iedereen pakt zijn bord en gaat naar zijn kamer toe. Het huis beneden was gewoon een ramp.”* Mensen geven aan dat zij de praktische ondersteuning zien als onderdeel van mentale hulp. Een deelnemer verwoordt het als volgt: *“Ik wil iemand die naast mij gaat staan en zegt van: ‘weet je wat, wij worstelen nou die hele stapel papieren erdoor. We gaan het sorteren, gaan het regelen.’ Dat is ook mentale hulp want ik kan gewoon echt een hele week achter elkaar als ik vrij ben kan ik als een garnaal op de bank zitten en er gebeurt niks. Dan staat de tv aan en ik weet een dag later niet eens wat ik de eerste dag heb bekeken. Helemaal uitgeblust en de energie is eruit.”* Ook

hulpverleners geven aan dat deze vorm van hulp mentale zorgen kan doen afnemen: *“Dat [materiele hulp, red.] kan soms wel bijdragen aan dat ze zichzelf beter gaan voelen. Het lost niet alles op, maar wel weer dat je mensen durft te ontvangen, weer in je woning durft te laten. Dus niet continu geconfronteerd worden met de armoede waarin je altijd hebt geleefd. Dan kun je praktisch iets inzetten om je mentaal iets beter te gaan voelen.”*

Daarnaast is er ook behoefte aan **juridisch of financieel advies**. Juridische en financiële kwesties als gevolg van de toeslagenaffaire kunnen veel mentale zorgen opleveren. Zij zitten met vragen als: hoe ga je om met je belastingaangifte als je je schadevergoeding hebt ontvangen? Hoe regel je dat wanneer je ook nog bijstand ontvangt? Een deelnemer legt uit: *“Maar ook gewoon de uitleg wat te doen als je bijstand hebt. Wat kun je verwachten? Hoe doe ik mijn belastingaangifte? Waar moet je rekening mee houden? Gewoon dat weet je wel. Omdat ik dat allemaal zelf uit heb moeten puzzelen, dan word je er gewoon mentaal weer ontzettend moe van. En ik kan mij dus ook voorstellen dat er mensen zijn die dat gewoon allemaal laten liggen. Die daar gewoon ook helemaal niks mee doen. Die gewoon dat geld lekker uitgeven en nergens naar kijken en daarna weer problemen krijgen met nog meer stress. We weten wat stress kan doen met een mens.”* Ook geeft het proces voor de integrale beoordeling mensen veel zorgen; er hangt immers ontzettend veel van af. Een deelnemer legt uit: *“Dat zou ook mooi zijn, dat je daarvoor [integrale beoordeling, red.] ook mensen kan vragen die je helpen met welke route. Ik weet gewoon niet welke route. Ik durf gewoon geen keuze te maken, die keuzes kon ik vroeger dus ook niet maken tijdens de schulden. Ik was altijd bang dat ik dan een verkeerde keuze zou maken met weinig geld. En dat kan ik nog steeds niet.”*

Er worden verschillende **therapiesoorten** genoemd. Sommigen hebben behoefte aan ondersteuning van een **psycholoog**: *“Ik had mijn twijfels: wat kan een psycholoog voor mij betekenen? Maar wat ik ervaarde was dat het fijn was om het in ieder geval te bespreken met iemand. En soms alleen al de bevestiging van: ‘ja, het is niet gek dat je daar een rotgevoel over hebt, dat zou ik ook krijgen’. Alleen al zo'n simpele opmerking is al fijn.”* Niet iedereen wil reflecteren op de ervaringen. Er zijn gedupeerden die zich vooral willen richten op de toekomst. Zij hebben behoefte aan een meer toekomstgerichte en oplossingsgerichte therapievorm. Een deelnemer vertelt als volgt: *“Oplossingsgerichte therapie is een hele mooie stroming. Dan wordt er echt veel meer gekeken van op welke manieren heb je geen probleem? Is er een uitzondering op het probleem? En dat ga je vergroten.”*

Niet iedereen heeft behoefte aan praten. Anderen hebben meer interesse in **lichaamsgerichte, creatieve en alternatieve vormen van therapie**. *“Niet iedereen kan woorden geven aan trauma, we hebben een doelgroep die niets heeft aan ‘praten, praten, praten’. Er moeten ook andere vormen voor opgezet worden.”* Deelnemers noemen veel verschillende voorbeelden; psychosomatische fysiotherapie, haptotherapie, paardencoaching, tot aan danstherapie. Een deelnemer vertelt over diens ervaring met psychosomatische fysiotherapie: *“Bijvoorbeeld die brievenbusangst of de telefoon waar je van schrikt. Je kent het allemaal wel. Mijn psychosomatische fysiotherapeut heeft me daar vanaf geholpen. En ik krijg natuurlijk geen vreselijke brieven meer van Den Haag. Dat scheelt dan ook wel weer.”* Ook is boksen en/of boks-therapie vaak gehoord, waarbij je volgens de deelnemers leert je grenzen aan te geven, assertiviteit te tonen, hoe je staat en hoe je jezelf presenteert. Een deelnemer vertelt hierover: *“Je leert [bij boksen, red.] staan eigenlijk, en je hebt staan nodig. Letterlijk en symbolisch, om weer dingen aan te kunnen gaan. Want als jij weer gaat herstellen, zal je ook in heel veel oncomfortabele situaties komen.”* Ook creatieve vormen van therapie zijn vaak genoemd; van schilderen tot theater, van zang tot dans.

Naast individuele vormen van ondersteuning zijn er ook meer groepsmatige vormen van ondersteuning genoemd. **Workshops en cursussen** lijken vooral tegemoet te komen aan een behoefte van jongeren en kinderen. Door ouders en kinderen zijn onder andere trainingen op het vlak van assertiviteit, concentratietechnieken, versterken van zelfvertrouwen, loopbaan, talentontwikkeling en budgetcoaching genoemd. Zo spreekt een deelnemer de wens uit: *“Dat je je ook kan aanmelden voor bepaalde workshops. [...] Heel veel hebben natuurlijk geen zelfvertrouwen meer in zichzelf. Ze zijn heel erg onzeker, mensenschuw, weet ik veel wat. Als jullie dan bepaalde cursussen bieden, workshops, dat zou ik wel heel mooi vinden.”*

Veel gedupeerde ouders hebben behoefte aan **ondersteuning binnen de gezinnen**, bijvoorbeeld in de vorm van systeem- of gezinstherapie. Een deelnemer zei het als volgt: *“Wat heeft moeder, vader en kind nodig. Zodat alles op één lijn zit met elkaar. Je merkt dat als de ene geholpen wordt, maar de ander ermee zit, je weer terug bij af bent. Echt maatwerk binnen het gezin. In plaats van individueel per persoon als gezin, hoe je het gezin weer samenbrengt.”* Deze vorm van ondersteuning wordt ook genoemd door kinderen van gedupeerde ouders: *“Het heeft veel impact gehad in gezinnen, ik merk ook persoonlijk dat ik struggles hiermee heb. Het gesprek aangaan met mijn ouders zou me daarin helpen.”*

Ook is er veel behoefte aan **lotgenotencontact** als vorm van mentale ondersteuning. Contact met lotgenoten kan bijdragen aan een gevoel van erkenning en begrip, wat volgens velen de mentale gezondheid goed doet. Een deelnemer vertelt: *“Nou, ik zit bij de lotgenotengroep in X. De eerste keer ik daarheen ging, nou, het voelde gewoon alsof ik thuiskwam. Iedereen had een beetje hetzelfde verhaal. Ik ga er nog steeds heen. Het is gewoon heel fijn om mensen te spreken die tegen hetzelfde aanlopen.”*

Er is ook behoefte aan een **kennisbank**. Een landelijk gecoördineerd overzicht van alle aanwezige informatie over aan herstelgerelateerde thema's en ondersteuningsmogelijkheden.

5.2.4 Behoeften van professionals

De groep professionals heeft andere ondersteuningsbehoeften ten aanzien van een toekomstig Landelijk Steunpunt dan gedupeerden. Zij willen allereerst graag betrokken worden door het Landelijk Steunpunt en zouden graag zien dat (hun) bestaande kennis wordt benut. Ook hebben zij de wens uitgesproken dat het Landelijk Steunpunt bestaande hulp opneemt in het aanbod en het mogelijk maakt voor gedupeerden om kosteloos gebruik te maken van dit aanbod. Andere behoeften zijn:

- **Makkelijke toegang en ondersteuning bij zoektocht naar hulp:** idealiter kunnen zij het Landelijk Steunpunt benaderen tijdens hun zoektocht naar de juiste hulp voor de (kinderen van de) gedupeerden die zij op dat moment begeleiden. Een deelnemer noemt: *“Dat je zo'n centrum hebt, waarbij wij kunnen bellen, samen met de cliënten. ‘Dit speelt in dit gezin. Hier is echt behoefte aan traumabehandeling of systemisch werken.’ En dat zij dan een soort snelle intake doen en zeggen ‘oké, dan past deze psycholoog erbij. Die gaat contact opnemen en bij ons in de buurt wordt dan een afspraak gemaakt.”*
- **Kennisbevordering:** professionals hebben de behoefte uitgesproken aan verdieping van hun kennis. *“Dat zou ik wel mooi vinden als er wat meer centraal trainingen worden aangeboden, op dat stukje psychische ondersteuning. Wat ook echt gegeven wordt door iemand die kennis heeft van wat de Toeslagenaffaire met iemand doet. Zodat je dat wat gericht toe kan passen daarop. Rouw en verlies bijvoorbeeld. Waar je veel mee te maken hebt, maar ook vastzittende emoties waar mensen moeilijk overheen komen. Hoe ga je daarmee om?”* Andere professionals hebben

behoefte aan een plek om aan te kunnen kloppen om complexe casuïstiek voor te leggen: *“Een centraal punt waar je terecht kan met diverse vragen: ‘ik heb een ouder die kampt met X of Y, hoe kan ik dit het beste aanvliegen? Welk advies kan ik geven?’ Een soort plek waar deze kennis gevonden kan worden, op een snelle en laagdrempelige manier.”*

- **Verbinding en intervisie:** naast advies vanuit het Landelijk Steunpunt, geven meerdere professionals aan dat ze graag van elkaar willen leren en met elkaar in contact willen komen. Het Landelijk Steunpunt zou hier een rol in kunnen spelen. *“Het kan misschien fijn zijn om intervisie te hebben met mensen in hetzelfde veld. In dat geval is het best fijn als er een plek is waar bekend is welke mensen werkzaam zijn in dit domein, in een bepaalde functie. Een plek waar gespard kan worden. Waar lastigere cases kunnen worden besproken. Even met collega’s/experts van gedachten kan wisselen. Even kunnen bellen of even kunnen mailen.”*
- **Kennisbank:** Om te zorgen dat professionals zo goed mogelijk gebruik kunnen maken van *best practices* en van beschikbare informatie, zien de professionals een rol voor het Landelijk Steunpunt in het creëren van een landelijk gecoördineerde en beschikbare kennisbank. Een professional noemt: *“Ik zou graag een kennisbank willen zien, inclusief wetenschappelijke artikelen, video’s, psycho-educatie. Met vrij toegankelijke informatie, zodat je zelf wat kan lezen.”*

5.3. Hoe: aan welke (praktische/emotionele) randvoorwaarden om gebruik te kunnen maken van het Landelijk Steunpunt moet worden voldaan? Verschilt dit per doelgroep? Wat zijn ervaringen van de doelgroepen nu, in termen van knelpunten en koesterpunten met bestaande dienstverlening?

5.3.1. Draagvlak voor het Landelijk Steunpunt

De deelnemers reageren wisselend op het voornemen van het ministerie om een Landelijk Steunpunt voor mentale zorg te openen. Aan de ene kant benadrukken deelnemers dat het belangrijk is dat er snel meer hulp komt en zijn zij positief over de komst en het doel van het steunpunt. Zij zien een grote behoefte aan hulp, een grote groep mensen krijgt nog altijd geen of niet de juiste hulp en een Landelijk Steunpunt zou hierin kunnen voorzien. Tegelijkertijd reageren deelnemers minder positief als het gaat om de haalbaarheid van het plan voor het steunpunt. Er zijn zorgen over of het zal lukken om een Landelijk Steunpunt te creëren dat daadwerkelijk bijdraagt aan het (mentale) herstel van gedupeerden. Deelnemers vragen zich af of zij dan niet toch weer geconfronteerd zullen worden met lange wachtlijsten of met andere drempels. Een deelnemer vertelt: *“Toch zijn de wachtlijsten echt een zorg als je dit [red. tekst over Landelijk Steunpunt] leest. Dat je denkt, als iedereen naar één punt gaat, dan gaat het gewoon helemaal spaak lopen.”*

De sceptische houding komt ook voort uit eerdere, negatieve, ervaringen met de brede ondersteuning. Het Landelijk Steunpunt lijkt voor hun gevoel op de bestaande brede ondersteuning, met als verschil dat er sprake is van landelijke coördinatie. Eerdere ervaringen maken de deelnemers pessimistisch over een nieuw Landelijk Steunpunt voor mentale zorg. Zij zijn bang dat er niet wordt geleerd van eerdere fouten en zien, vooralsnog, weinig aanknopingspunten om te vertrouwen dat dit Landelijk Steunpunt niet weer een herhaling van zetten zal zijn. Ook de afzender, het ministerie van Financiën is een aanzienlijke drempel (meer hierover in 5.3.1).

Kortom: uit reacties van deelnemers blijkt dat de behoefte aan hulp groot is, maar het vertrouwen in het succes van een nieuw Landelijk Steunpunt laag. Er is draagvlak (vanuit noodzaak), maar er moet wel worden voldaan aan verschillende randvoorwaarden. De belangrijkste randvoorwaarde ligt op het vlak van de bemensing: hoe iemand wordt behandeld bij het Landelijk Steunpunt en welke vervolgstappen worden gezet. Een kind van een gedupeerde ouder verwoordt dit als volgt: *“Ik denk dat het [dit Landelijk Steunpunt, red.] een laatste strohalm is. We hebben al geen vertrouwen in de overheid of de gemeente, als je dit gaat openen en het blijkt niet te werken dan ben je deze generatie kinderen wel kwijt. Dan krijg je dat vertrouwen niet meer terug.”*

5.3.2 Randvoorwaarden m.b.t. de inrichting en regie over het Landelijk Steunpunt

In deze paragraaf gaan we in op de ideeën, behoeften en voorwaarden, tot enerzijds de inrichting van het Landelijk Steunpunt (hoe moet het eruit zien; hoe moet het georganiseerd zijn, etc.) en anderzijds de regie over het Landelijk Steunpunt (door wie moet het opgezet worden; welke afzender straalt vertrouwen uit, etc.).

Voorwaarde: nauwe betrokkenheid van ervaringsdeskundigen in alle fasen van ontwerp en inrichting

Voor het draagvlak van het Landelijk Steunpunt is het van belang dat ervaringsdeskundigen en experts betrokken worden bij alle stadia van ontwikkeling en uitrol. Deelnemers wijzen op verschillende voorbeelden van succesvolle initiatieven gericht op herstel die als voorbeeld kunnen dienen. Het gaat volgens deelnemers niet alleen om meedenken en input leveren, gedupeerden moeten óók aan tafel zitten en meebeslissen als er keuzes worden gemaakt over het daadwerkelijke ontwerp, de bemensing en de uitvoeringswijze. Een hulpverlener zegt hierover: *“Wat vermeden moet worden is het niet betrekken van experts of ervaringsdeskundigen. Dan heb ik het over bij de opzet, de raad van toezicht, beleidsmakers etc. Je wil daar juist veel gebruik van maken, zij hebben ervaringen en willen deze graag delen.”*

Voorwaarde: een onafhankelijk Landelijk Steunpunt

Een andere randvoorwaarde gaat over de regie over het Landelijk Steunpunt. Het Landelijk Steunpunt zou moeten worden geleid door een onafhankelijke organisatie of instantie die de regie pakt samen met gedupeerden. Het feit dat het ministerie van Financiën initiatiefnemer is, is een (aanzienlijke) drempel voor veel deelnemers. Er heerst een groot wantrouwen ten opzichte van het ministerie en hulp aannemen van het ministerie is voor veel deelnemers een brug te ver: *“Wat ik er heel moeilijk aan vind dat het ministerie dit weer gaat doen, dat voelt alsof mensen die oorlogsslachtoffer zijn geholpen worden door de dader.”* Een andere deelnemer zei hierover: *“M'n nekharen gingen overeind staan toen er werd gezegd ‘het ministerie heeft het opgesteld’. Het is weer hetzelfde, er komt weer top-down iets. [..] Mensen gaan weer bepalen hoe wij moeten herstellen.”* Zij verwachten dat een grote groep niet voor hulp zal aankloppen bij het Landelijk Steunpunt wanneer het (overduidelijk) door het ministerie wordt georganiseerd. Voor de acceptatie van het Landelijk Steunpunt is het volgens deelnemers belangrijk dat het ministerie op afstand van het Landelijk Steunpunt staat. Het ministerie kan financier zijn van het Landelijk Steunpunt, maar de meerderheid is van mening dat het beter is als het ministerie een zeer beperkte inhoudelijke rol heeft. Een uitzondering hierop vormt een klein aantal deelnemers. Zij stellen dat wanneer het Landelijk Steunpunt gedragen en georganiseerd wordt in gelijkwaardige samenwerking met gedupeerden zelf, er juist ook een kans is om het vertrouwen van mensen in het ministerie terug te winnen. In de woorden van een deelnemer: *“We moeten toch samenwerken. Maar als er mensen bij zijn*

die ook onafhankelijk werken [ervaringsdeskundigen, red.], dan kan je juist weer leren samenwerken met ministerie. Zodat het vertrouwen weer terug kunnen creëren.”

Voorwaarde: duurzaam Landelijk Steunpunt voor de lange(re) termijn

Een zorg is dat het Landelijk Steunpunt alleen voor beperkte tijd ondersteuning biedt. Deelnemers benadrukken dat er ook mensen zijn die nu nog niet toe zijn aan mentale zorg, maar hier wel in de komende jaren behoefte aan zullen hebben. Ook zijn nog lang niet alle kinderen van gedupeerde ouders al op het punt dat zij hulp willen voor mentale zorgen. Veel van hen bijten zich nu vast in werk of een opleiding. Een deel van deze groep zal pas later het Landelijk Steunpunt nodig hebben. Ook voor hen moet het Landelijk Steunpunt er zijn. Deelnemers benadrukken daarom dat het belangrijk is dat het Landelijk Steunpunt voor langere tijd bestaat. En als dit niet het geval is, om vanaf de start transparant te zijn over de termijn. *“Ik zou vinden dat deze plek langdurig moet zijn. Geen eindtijd. Als het weer voor een paar jaar gaat zijn, dan werkt het niet. Het moet meebewegen met de tijd, maar wel blijven.”* vertelt een deelnemer. Een andere deelnemer zegt: *“Maar dit moet je niet voor één of twee jaar doen. Dit moet je echt wel goed opzetten en ik denk ook dat het best wel een tijdje duurt voordat er zoveel kennis is dat het allemaal optimaal loopt. Want dat wordt ook pionieren.”*

Voorwaarde: snel toegang tot kosteloze hulp

Om de scepsis weg te nemen, is het van belang dat het Landelijk Steunpunt snel ondersteuning mogelijk maakt. Het is volgens deelnemers belangrijk om te kunnen waarborgen dat mensen bij dit Landelijk Steunpunt niet op een wachtlijst komen te staan, omdat ze verwachten dat dit voor grote teleurstelling zal zorgen en dat mensen dan toch afzien van hulp. Het beeld is dat er ook bij het Landelijk Steunpunt, net als bij de ggz en brede ondersteuning, wachtlijsten zullen ontstaan, zowel om te kunnen worden begeleid naar hulp als om de hulp zelf te krijgen. Een deelnemer vertelt: *“Ik ben heel benieuwd hoe ze dat gaan doen met wachtlijsten. Als je belt en hoort dat je moet wachten omdat je achteraan moet aansluiten. Het gaat bij de gemeente niet goed, hoe gaat dat dan bij landelijk centrum? Ik geloof niet dat ze de capaciteit gaan hebben.”*

Een extra reden voor snelle hulp is dat sommige mensen pas contact opnemen als de nood heel hoog is. Een hulpverlener geeft aan: *“Je kan op een gegeven moment niet meer. Je kan niet meer. Je gaat pas hulp vragen als je niet meer kan. Wij spreken mensen aan de telefoon. Dan denk je, ‘waarom heb je niet drie maanden eerder gebeld?’ Want dan kon ik nog veel meer voor je betekenen. Wat je leert als niemand je begrijpt en ondersteunt: ik moet sterk zijn. Ik moet het zelf doen. Niemand snapt mij. Ik kan nergens terecht.”*

Een voordeel van het Landelijk Steunpunt zou volgens een deelnemer zijn als er door medewerkers van het Landelijk Steunpunt om de reguliere protocollen heen bewogen kan worden: *“Het zou behulpzaam zijn als er een extra lijntje is waardoor je niet door de reguliere bureaucratie hoeft te gaan. Dat de Toeslagenaffaire genoeg zou zijn, in plaats van een diagnose. En dat je niet eerst langs de huisarts hoeft of je eigen risico volledig moet opmaken. Het is een open wond.”*

Ook wordt vaak op het hart gedrukt dat de hulp kosteloos is, en dat dit gegarandeerd kan worden. Zo geeft een deelnemer aan: *“Nou, één van de pijnpunten binnen het hersteltraject, van aanmelding tot finale schadevergoeding, is toch wel dat de regels telkens weer in de loop van de tijd veranderen. [...] Als ik mij aan zou melden bij zo'n centrum, dan zou die angst daar ook wel weer in zitten, dat het ook daar*

zou gebeuren. Dat er dan toch weer onduidelijkheden komen. Ik noem maar iets, weet je wel, dat ze zeggen dat het gratis is, maar dan blijkt het achteraf toch wel weer dat het te duur is, en dan besluiten ze toch dat het weer ten koste gaat van je eigen risico van een zorgverzekering.”

Voorwaarde: diversiteit in contactmogelijkheden, met nadruk op persoonlijk contact

Volgens deelnemers is het belangrijk dat er verschillende opties zijn om contact te maken én te onderhouden. Het contact moet volgens de deelnemers vooral persoonlijk zijn. Het is niet wenselijk om te communiceren met chatbots of door een uitgebreid keuzemenu geloodst te worden. Onderstaande contactmogelijkheden zijn genoemd:

- **Fysieke ontmoeting op locatie:** Volgens vrijwel alle deelnemers heeft het de voorkeur om fysiek te kunnen afspreken met een contactpersoon omdat zo gemakkelijker een vertrouwensband kan worden opgebouwd. Deze fysieke plek moet een warme, huiselijke sfeer hebben zodat mensen zich voldoende op hun gemak voelen om hun persoonlijke verhaal te vertellen. *“Een woonkamer vibe”*, aldus een deelnemer. De voorkeur gaat uit naar een lokale plek die gemakkelijk te bereiken is. Veel mensen hebben niet de tijd en ruimte om af te reizen naar een andere stad, en zouden dit als een grote drempel ervaren om aan te kloppen bij een Landelijk Steunpunt. *“Het zou mooi zijn als er vanuit dat centrale punt misschien mensen door het hele land neergezet worden.”* Hulpverleners geven aan dat een fysieke plek voor henzelf als doelgroep minder belangrijk is, voor hen is het voldoende om digitaal (via chatten) of telefonisch contact te kunnen hebben met het Landelijk Steunpunt om casuïstiek te bespreken of om advies te vragen. Intervisie zou eventueel wel fysiek kunnen worden gefaciliteerd, of via videobellen.
- **Bezoek aan huis:** De mogelijkheid om thuis met een contactpersoon af te spreken is minder vaak genoemd, maar heeft voor sommigen wel de voorkeur: *“Ik zou het fijn vinden wanneer iemand bij mij thuis zou komen. Eerst kennismaken, thuis. Iemand die niet valt over alle koffers die er staan, maar die met mij mee gaat denken.”* Deze optie kan volgens de deelnemers wél een goed alternatief zijn als er geen mogelijkheid is voor een lokale ontmoetingsplek vanuit het Landelijk Steunpunt.
- **(Beeld)bellen:** Dit is een goede optie als er eenmaal contact is, via beeldbellen kan het contact onderhouden worden met de contactpersoon.
- **Anoniem vragen stellen:** een aantal deelnemers geeft aan dat zij verwachten dat sommige mensen het prettig zullen vinden om anoniem vragen te kunnen stellen of informatie te ontvangen en dat het belangrijk is om die optie te bieden.

Voorwaarde: laagdrempelig en toegankelijk contact kunnen opnemen met het Landelijk Steunpunt

Veel deelnemers benadrukken dat de drempel hoog zal zijn om contact te zoeken met het Landelijk Steunpunt. Een deel van de mensen ervaart bijvoorbeeld schaamte om hulp te zoeken. Anderen zien het actief zoeken naar hulp als een erkenning dat het niet goed gaat en dat diegene zichzelf niet meer kan redden. Het gevoel een ‘slachtoffer’ te zijn probeert een deel van de groep juist te vermijden. Ook noemen de deelnemers dat een groot deel van de groep naar hun verwachting nog geen concrete hulpvraag weet te formuleren. Ook voor deze groep kan de drempel hoog zijn, zeker omdat veel gedupeerden de ervaring bij de brede ondersteuning hebben gehad dat zij bij het eerste gesprek al moesten vertellen welke hulp zij nodig hadden. Een deelnemer vertelt: *“Ik krijg elke keer te horen dat iets niet mag, omdat ik dat niet tijdens mijn eerste gesprek heb gezegd. Ik zeg maar in het eerste gesprek wist ik niet eens waar ik recht op had.”* Met het oog op het bovenstaande vinden de deelnemers het heel

belangrijk dat de drempel om contact op te nemen met het Landelijk Steunpunt zo laag mogelijk wordt gemaakt. Zij geven daar de volgende tips bij:

- Om teleurstellingen te voorkomen, geef een goed overzicht van de beschikbare hulp.
- Om mensen een idee te geven hoe de begeleiding naar hulp eruitziet, zorg dat er persoonlijke verhalen op de website staan. Op deze manier wordt het tastbaar(der) voor mensen die benieuwd zijn wat het Landelijk Steunpunt precies kan betekenen.
- Wees transparant over eventuele voorwaarden aan de ondersteuning van het Landelijk Steunpunt.
- Maak duidelijk dat een hulpzoekende nog geen concrete hulpvraag hoeft te hebben, maar dat je samen met een contactpersoon aan de slag gaat om die te formuleren.
- Zorg dat het eerste gesprek (ook al is dat telefonisch) snel na de aanmelding plaatsvindt, idealiter binnen enkele dagen. Als mensen te lang moeten wachten, kan dat er ook snel voor zorgen dat mensen zich bedenken. De deelnemers geven aan dat de eerste intake ook snel zou moeten plaatsvinden, ook als er op dat moment niet direct plek is om iemand binnen een traject te begeleiden. Het is dan belangrijk om daar in dat eerste contactmoment direct transparant over te zijn, maar wel naar een oplossing te zoeken waardoor iemand niet helemaal hoeft te wachten. Bied bijvoorbeeld aan dat het wel mogelijk is om alvast één keer per maand even contact te hebben.
- Toon geduld en begrip, wek nooit de indruk dat er een deadline of consequentie zit aan het zoeken of afhouden van hulp. De deur moet altijd openblijven. Gedupeerden moeten zich op elk moment welkom voelen om contact op te nemen, ook na een periode van stilte. Door omstandigheden kunnen mensen tijdelijk verdwijnen of meerdere pogingen nodig hebben voordat hulp echt tot stand komt.
- Als iemand zich aanmeldt bij het Landelijk Steunpunt, vraag dan naar voorkeuren qua communicatiekanalen;
 - Via WhatsApp contact hebben met een contactpersoon van het Landelijk Steunpunt zou een laagdrempelige opstap kunnen zijn voor mensen;
 - Wanneer iemand heeft aangegeven dat diegene graag gebeld wordt, geef dan alsnog van tevoren via WhatsApp of mail aan dat diegene op een later tijdstip gebeld zal worden. Veel mensen nemen een onbekend nummer namelijk niet snel op.
- Bied flexibele tijden aan om contact te kunnen opnemen. Tijdens kantoor tijden hebben mensen niet altijd de ruimte om contact op te nemen.

Belang van privacybescherming en veilige gegevensverwerking binnen het Landelijk Steunpunt

Het is cruciaal dat het Landelijk Steunpunt zorgvuldig en discreet omgaat met de persoonlijke informatie. Voor velen voelt het als heel risicovol om met een instantie zulke persoonlijke informatie te delen, zij maken zich zorgen dat de informatie bijvoorbeeld terecht kan komen bij een werkgever. Of, in het geval van ouders van uithuisgeplaatste kinderen, zou het grote gevolgen kunnen hebben wanneer hun mentale problemen terechtkomen bij de instantie die besluit of hun kinderen teruggeplaatst kunnen worden bij de ouder. *“Ik wil niet dat iedereen m'n dossier zomaar ziet. Ik wil wel weten wie het dan allemaal gaat zien, het moet wel degene zijn die mij gaat helpen.”* Deelnemers benadrukken dat het belangrijk is om transparant te zijn over de bewaartermijnen van gegevens en dossiers (na afronding van een traject), waarbij het de voorkeur van velen heeft om de gegevens zo snel mogelijk te verwijderen.

5.3.3 Randvoorwaarden m.b.t. de bemensing van het Landelijk Steunpunt

De bemensing van het Landelijk Steunpunt is de belangrijkste randvoorwaarde waaraan moet worden voldaan. Het is belangrijk dat de mensen bij het Landelijk Steunpunt qua vaardigheden, houding en kennis aansluiten op de behoeften van gedupeerden. Bemensing is zo'n belangrijk thema omdat veel deelnemers eerdere negatieve ervaringen hebben gehad. Meerdere deelnemers hebben het gevoel (gehad) dat contactpersonen (specifiek casemanagers vanuit de brede ondersteuning en contactpersonen vanuit het UHT) niet over de juiste vaardigheden, kennis en houding beschikken om hen zorgvuldig en op de juiste wijze te kunnen begeleiden. De deelnemers zien deskundige, empathische en ervaringsdeskundige contactpersonen als een cruciale voorwaarde voor het succes van het Landelijk Steunpunt.

Vast contactpersoon voor noodzakelijke vertrouwensband

Deelnemers benadrukken het belang van een vast contactpersoon bij het Landelijk Steunpunt. Continuïteit op dit vlak voorkomt dat ze iedere keer hun verhaal opnieuw moeten doen, maar vooral ook dat er een vertrouwensband opgebouwd kan worden. Een vertrouwensband wordt gezien als een noodzakelijkheid om openheid van zaken te geven. Ook is de wens dat een vast contactpersoon meer is dan een schakel, maar dat deze ook een luisterend oor biedt. Op een veilige, rustige wijze je verhaal delen, zonder dat daar consequenties aan verbonden zijn, is voor veel mensen een belangrijke en mogelijk zelfs helende stap. Een hulpverlener illustreert dit: *“Ik denk dat de erkenning voor veel mensen al een hele stap is op weg naar hun herstel. Als ze dat doen, dan komt er ook ruimte om erachter te komen dat er toch nog wel veel problemen liggen op het mentale vlak. Maar op de een of andere manier is het als je ze treft, soms echt één grote kluwen. En wat wij doen is niet alle draadjes eruit trekken, niet helemaal ontwarren, maar we maken wel een begin. [...] En dat geeft soms al rust en ruimte in het hoofd om ook andere dingen te kunnen, om zelf aan die draadjes te kunnen gaan trekken. Ondanks dat wij het ergens niet over het verleden hoeven te hebben, merk je dat mensen daar wel behoefte aan hebben om eens te vertellen hoe het eigenlijk voor hen is geweest.”*

De wens is dat het contactpersoon niet alleen betrokken is bij de opstart en intake, maar ook nadat iemand een hulptraject is ingegaan. De contactpersoon zorgt voor een warme overdracht naar een hulpverlener en blijft daarna in beeld. Er is idealiter sprake van regelmatig contact, om in te checken of er een *fit* is met de hulpverlener, of de ondersteuning nog aansluit op de behoeften of dat er aanpassingen nodig zijn. Een deelnemer deelt: *“Ik wil graag een vast aanspreekpunt. Deze persoon kan je dan wel verbinden aan anderen voor specifieke hulp, dat werkt heel goed. Maar het is belangrijk dat je dan steeds weer bij die persoon terugkomt.”*

Deelnemers kunnen zich voorstellen dat een contactpersoon niet voor langere tijd op één dossier kan blijven, zeker wanneer een traject lang duurt. Het is volgens hen wel belangrijk dat dossiers op een goede manier worden overgedragen zodat gedupeerden geen last ondervinden. Wanneer een overdracht niet goed gaat, drukt dit gelijk op het vertrouwen van betrokkenen, dit zou een onwenselijke ontwikkeling zijn in een precare situatie. Deelnemers geven tips om dit te voorkomen, zoals:

- Zet twee mensen op één casus, waarbij eentje de leiding heeft en de ander soms aansluit en op de hoogte is en, wanneer nodig, gelijk in kan springen.
- Zorg voor een volledig dossier waarin alle informatie (persoonlijk verhaal, voortgang traject, hulp waarover gesproken is/die al aangeboden is) staat. Met toestemming kan dit dossier gedeeld

worden met een nieuw contactpersoon. Zo wordt voorkomen dat iemand het gevoel heeft opnieuw te moeten beginnen.

- Overweeg de mogelijkheid voor mensen om via KOTA Rapportage⁴, of een andere tool, hun persoonlijke verhaal te laten optekenen, zodat zij dit zelf kunnen delen met een nieuwe contactpersoon.

Contactpersonen met diepgaande kennis van de toeslagenaffaire

Vanuit eerdere negatieve ervaringen geven deelnemers aan dat er bij het Landelijk Steunpunt en bij daaraan gelieerde ondersteuning voldoende kennis aanwezig dient te zijn van de toeslagenaffaire en de impact daarvan. In eerdere situaties is er aan hun geloofwaardigheid getwijfeld of kostte het veel tijd om aan hulpverleners hun verhaal te vertellen en hen te informeren over wat de toeslagenaffaire precies inhoudt. Deelnemers geven aan dat dit veel energie kost en dat het daarom noodzakelijk is dat de contactpersonen van het Landelijk Steunpunt over diepgaande kennis beschikken over wat er tijdens de Toeslagenaffaire is gebeurd. Een deelnemer benadrukt dit als volgt: *“Je moet weten met welke doelgroep je werkt. Je moet kennis hebben over gedupeerden, er zijn zoveel verschillende doelgroepen en je moet precies kunnen weten hoe de toeslagenaffaire is gegaan. Wanneer is het begonnen, hoeveel mensen zijn er gedupeerd geraakt, hoe lang is het door gegaan?”*

Deelnemers geven aan dat psychologen en andere zorgprofessionals ook over deze kennis moeten beschikken: *“Ik zou mentale ondersteuning willen, maar door mensen die zich echt hebben gespecialiseerd in die hele toeslagenaffaire. Dat ze echt begrijpen wat die mensen is afgenomen. Psychologen zouden een cursus moeten krijgen en zich moeten kunnen verplaatsen in onze situatie. Want niet iedereen kan dat.”*

Voorkeur voor gedeelde achtergrond van contactpersonen

Een groot deel van de deelnemers heeft met name vertrouwen in mensen met een soortgelijke ervaring of achtergrond als die van hen zelf. Het overheersende idee is dat alleen zij hen echt kunnen begrijpen. Zo zegt een deelnemer: *“Voor mij is het ook belangrijk dat de persoon zelf ook gedupeerd is, want dan kan die zich inleven in hoe je je voelt. Dat geeft vertrouwen. [...] Het zou voor mij een dealbreaker zijn als iemand de ervaring zelf niet heeft, zelfs al heeft die persoon de juiste opleiding en kennis. Ik merk dat het sneller werkt als de professional het [de impact van de toeslagenaffaire, red.] begrijpt.”*

Veel mensen noemen hoeveel gedupeerde ouders zich nu al inzetten als hulpverlener, en dat er veel gedupeerden zijn die juist graag andere mensen willen helpen. Een hulpverlener roept op: *“Maak gebruik van hulpverleners met ervaring, we zitten hier ook al met veel professionals die zelf ook gedupeerde zijn, maak hier ook echt gebruik van.”* Gedupeerden als hulpverlener/contactpersoon zouden daarbij wel begeleiding moeten krijgen, omdat werken met gedupeerden als ervaringsdeskundige kán leiden tot herbeleving van eigen trauma's.

Wanneer we dieper inzoomen op de wens om met een ervaringsdeskundige te spreken, noemen veel mensen dat het vooral belangrijk is dat contactpersonen ook zelf uit eerste hand weten hoe hard het leven soms kan zijn, hoe het is om op te groeien of kinderen op te voeden in armoede of financiële

⁴ www.kotarapportage.nl

tegenslagen met ernstige gevolgen hebben ervaren. Een bepaalde gedeelde (sociaaleconomische) achtergrond geeft de deelnemers vertrouwen dat zij met hun verhaal terecht kunnen zonder beoordeeld te worden. Deze behoefte geldt volgens de deelnemers ook voor psychologen en andere zorgprofessionals, zo vertelt een deelnemer (kind van een gedupeerde): *“Ik denk ook dat heel veel mensen niet begrijpen wat het met je doet als er geen geld is, als je de huur niet kan betalen. De meeste psychologen zijn toch vaak een hoog afgestudeerd iemand vaak uit een warm nest met ouders die waarschijnlijk hebben meebetaald aan een studie. Dat is misschien een vooroordeel, maar dat is toch wel wat ik heb meegemaakt zelf. Ik denk dat een ervaringsdeskundige die ook de weg weet en waar je moet zijn voor veel jongeren vooral veel vertrouwer voelt dan, ja, als je daar bij de ggz zit en met zo'n stoffig iemand tegenover je.”*

Niet iedereen vind het belangrijk dat contactpersonen een gedeelde achtergrond hebben. Enkele deelnemers geven aan dat intervisie, training en begeleiding door ervaringsdeskundige hulpverleners ook een goede manier kan zijn om te zorgen dat de contactpersonen bij het Landelijk Steunpunt over voldoende sensitiviteit beschikken om deze groep goed te kunnen ondersteunen. Een hulpverlener geeft aan: *“Als hulpverlener die zelf niet gedupeerd is, is het best lastig goed te herkennen wat een gedupeerde nodig heeft. Het helpt dan wanneer er ergens kennis is, of dat je bij iemand vragen kunt stellen. Ervaringsdeskundigheid is helpend, het bijstaan van gedupeerden vraagt best wat expertise.”* Sommige deelnemers voegen nog toe dat zij het gevoel hebben dat het probleem vooral is dat hulpverleners snel een bepaald stigma aan gedupeerden koppelen, zoals: ‘je zal het vast wel zelf op de hals hebben gehaald’. Voor hen is het vooral belangrijk dat de professionals naar de persoon en individuele behoeften kijken, in plaats van dat ze per sé ervaringsdeskundig moeten zijn. Geïnterviewde hulpverleners herkennen dit beeld ook: zij zien ook hoe sommige hulpverleners die met deze groep werken op basis van stigma's of een bepaald oordeel werken. Zo noemt een hulpverlener: *“En dat ze [collega's van betreffende persoon bij wijkteam, red.] ook soms wel een oordeel hebben hoor, van: ‘ze hebben toch 30.000 euro gekregen, waarom hebben ze daar nog meer behoefte aan? Waarom wordt hun woning opgeknapt?’”*

Houding, vaardigheden en communicatiestijl van contactpersonen

Contactpersonen bij het Landelijk Steunpunt moeten over de juiste houding en vaardigheden beschikken om gedupeerden op een prettige manier te begeleiden naar hulp. Een contactpersoon moet uitstralen dat diegene er is om de persoon te helpen. De contactpersoon moet empathie tonen en kunnen erkennen dat iemand het zwaar heeft gehad. Het is volgens de deelnemers ook belangrijk dat de contactpersoon goed om kan gaan met emoties als woede, verdriet en frustratie. De ideale contactpersoon van het Landelijk Steunpunt heeft het volgende profiel:

- ✓ Luistert zonder oordeel. Een deelnemer zegt hierover: *“Nergens over oordelen is denk ik wel belangrijk, want mensen schamen zich voor alles. Schamen zich voor dat ze bij de voedselbank hebben gezeten. Schamen zich voor hun huis en voor het feit dat kinderen met tweedehands kleding alleen maar rondlopen. Vooral jongeren ook, die gaan domme dingen doen. Je brein gaat anders werken als je langdurige financiële stress hebt. Ook al is het misschien niet handig, ook al is het misschien dom: gewoon niet oordelen”.*
- ✓ Is empathisch. Heeft veel inlevingsvermogen.
- ✓ Beschikt over een open houding.
- ✓ Gaat uit van gelijkwaardigheid.
- ✓ Kan cultuursensitief werken.

- ✓ Is begripvol.
- ✓ Is respectvol.
- ✓ Is zichzelf, authentiek en kwetsbaar.
- ✓ Is eerlijk en transparant.
- ✓ Is flexibel en bereikbaar.
- ✓ Is daadkrachtig.
- ✓ Werkt vanuit vertrouwen.
- ✓ Kan goed persoonlijk contact maken, kijkt je aan.
- ✓ Werkt traumasensitief.
- ✓ Gaat casual gekleed.

Wat een contactpersoon vooral niet moet doen:

- Zich autoritair opstellen, 'ik weet wat goed voor jou is'.
- De gedupeerde als 'zielig' zien.
- Wantrouwend opstellen.
- Veel ruimte innemen.
- Betuttelend zijn.
- Onbenaderbare houding.

5.3.4 Randvoorwaarden m.b.t. de begeleiding naar hulp

In deze paragraaf beschrijven we de ideeën, behoeften en voorwaarden van deelnemers met betrekking tot de begeleiding naar hulp die het Landelijk Steunpunt zal bieden.

Vertrouwen als uitgangspunt

In het verleden hebben deelnemers (veel) wantrouwen ervaren in hun contact met instanties. De bewijslast lag, als gedupeerde, bij hen. Het kostte hen veel energie en moeite om erkenning en toegang te krijgen tot gewenste hulp. Een deelnemer vertelt: *"Ik had geen plan van aanpak en al dat soort dingen. En ik kreeg altijd een nee, dus dan moest ik echt met een vette onderbouwing komen. In het begin heb ik zelfs de excuusbrief van Rutte moeten delen, want ze [de gemeente, red.] geloofden gewoon niet dat ik een gedupeerde was. Dat had meer te maken met een foutje bij de Belastingdienst, want die was vergeten het vinkje van 'informatie delen' aan te zetten. Maar ja, het kwam wel allemaal weer op mijn dak."* Een andere deelnemer deelt: *"Het voelt elke keer als trekken aan een dood paard als het ware. Je moet op de knieën. Je moet echt bijna smeken. Mag ik alsjeblieft dit? Mag ik alsjeblieft dat? Het breekt me."* Het herhaaldelijk moeten vertellen van hun verhaal maakte bovendien veel los. Een hulpverlener vergelijkt: *"Als ik jou vraag, als jij een keer bent aangerand of verkracht of een miskraam hebt gehad, wil jij even je verhaal doen? Aan wie doe je dat zomaar? Weet je hoe intiem dat is?"*

Deelnemers pleiten daarom voor een andere benadering vanuit het Landelijk Steunpunt, een benadering vanuit vertrouwen jegens de personen die bij het Landelijk Steunpunt aankloppen voor hulp. Het is volgens deelnemers vooral belangrijk te voorkomen dat mensen zich moeten bewijzen. Een manier om dit te ondervangen is door het Landelijk Steunpunt toegang te geven tot de contactgegevens van erkende gedupeerden en van kinderen die onder de kindregeling vallen. Al geven de deelnemers ook toe dat er haken en ogen zitten aan deze oplossing. Een andere oplossing zou kunnen zijn dat mensen eerdere dossiers kunnen overleggen (zoals opgesteld vanuit de brede ondersteuning door de gemeente). Zo kan voorkomen worden dat mensen keer op keer hun verhaal moeten vertellen. Een

hulpverlener werkzaam voor de brede ondersteuning bij diens gemeente zegt hierover: *“Wij maken ook een plan van aanpak, hè? Ik zou het wel zonde vinden als die mensen hun hele verhaal weer opnieuw zouden moeten doen bij zo'n centrum. Zorg dat zij gebruik kunnen maken van het plan dat er al is. In toestemming, je moet overleggen met de cliënt of ze het goed vinden dat dat dossier wordt gedeeld.”*

In het geval het nodig is dat mensen wel hun verhaal vertellen, bijvoorbeeld als noodzakelijk onderdeel om bepaalde hulp te krijgen, dan is het belangrijk om duidelijk uit te leggen waarom dit nodig is. Dit om te voorkomen dat mensen weer het gevoel krijgen dat ze niet geloofd worden.

Eigen regie en zeggenschap

Het gevoel van grip en controle te hebben over de eigen situatie is een sterk gevoelde behoefte die vaak is geuit tijdens de gesprekken. Deelnemers benadrukken dat de regie bij de personen moet liggen. Het is volgens hen belangrijk dat de begeleiding die ze krijgen er vooral voor moet zorgen dat *zijzelf* beter kunnen kiezen wat zij nodig hebben om dichterbij herstel te komen. Ook moeten zij altijd het gevoel hebben dat er niets *over* ze wordt besloten, maar altijd *met* hen. Duidelijkheid en transparantie over de afspraken die er gemaakt zijn, horen hier ook bij. Het hebben én behouden van eigen regie moet volledig verwekt zijn in het traject dat ze doorlopen en het is tevens belangrijk dat de communicatie over het Landelijk Steunpunt dit ook uitstraalt. Dit gevoel wordt versterkt door onderstaande voorbeelden:

- Zoals eerder benoemd is transparantie over de (on)mogelijkheden essentieel. Deelnemers benadrukken om vanaf het begin duidelijk te zijn over wat wel en niet kan en om dit ook duidelijk uit te leggen.
- Zet afspraken altijd op papier. Dit geeft inzicht en een gevoel van controle.
- Geef mensen toegang tot hun eigen dossier bij het Landelijk Steunpunt. Dit geeft mensen de mogelijkheid te lezen wat er over hen wordt opgetekend en besproken. Een aantal hulpverleners heeft hier goede ervaringen mee.
- Laat contactpersonen regelmatig checken (evalueren) of de wijze waarop iets wordt vastgelegd of afgesproken overeenkomt met de ervaring en behoeften. Een deelt een goede ervaring: *“Ik had een goede ervaring met Stichting Gelijkwaardig Herstel. Ze [contactpersoon van Stichting Gelijkwaardig Herstel, red.] zei: “als ik het nou niet goed zeg of opschrijf, wil je het me dan zeggen?”*
- Maak het mogelijk dat mensen op een laagdrempelige, en veilige, manier aan kunnen geven als ze niet tevreden zijn over hun contactpersoon. Er is een drempel om zich niet uit te spreken als er geen klik of vertrouwen is. *“Contactpersoon, zeker met iets als dit, moet er een klik zijn. Als je de klik niet voelt, dat je dan gemakkelijk een andere contactpersoon kunt vragen. Dat vind ik heel belangrijk.”* Een feedbacksysteem waar mensen op discrete wijze kunnen aangeven of zij tevreden zijn met hun huidige contactpersoon ondervangt dit. In het verlengde daarvan, wanneer mensen worden doorverwezen naar bepaalde hulp en hier niet tevreden over zijn, moeten zij dit op een eveneens laagdrempelige manier aan kunnen geven bij hun contactpersoon van het Landelijk Steunpunt.

Maatwerk

Zoals we in de inleiding van dit hoofdstuk schreven is er veel diversiteit binnen de groep. Ondanks de overeenkomsten in behoeften en randvoorwaarden, is elke situatie weer anders en vraagt om een andere aanpak. In een groot deel van de gesprekken is het pleidooi gedaan voor maatwerk vanuit het Landelijk Steunpunt. Maatwerk zit volgens deelnemers onder meer in de begeleiding naar hulp, de duur

van een traject, maar ook in de mogelijkheid om tussentijds aanpassingen te doen vanwege nieuwe ontwikkelingen bij de persoon in kwestie. Begeleiding op maat kan tijdrovend zijn, maar wel veel opleveren, zo vertelt een hulpverlener: *“Ik kreeg ook een keer een appje van een vrouw. Bij haar hebben we vooral op regulatie gezeten, geprobeerd haar verhaal te horen en het vertrouwen in het systeem terug te krijgen. Ze heeft nu gekozen om te boksen. Ze appte mij dat dit de beste keuze was die zij had gemaakt. Er ging een behoorlijk lange tijd overheen totdat ze zulke stappen kon maken.”*

In de gesprekken zijn nog meer voorbeelden van maatwerk ter sprake gekomen, deze lichten we hieronder uit.

Tempo dat aansluit op situatie: Volgens een groot deel van de deelnemers moet het tempo aansluiten op de persoon en waar diegene zich op dat moment prettig bij voelt. Er moet bijvoorbeeld de mogelijkheid zijn om rustig het contact op te bouwen met een contactpersoon. Zodat het niet nodig is om de eerste keer direct ‘alles op tafel te leggen’, maar juist in een veilige en ontspannen omgeving vooral de ruimte krijgen om (nog oppervlakkig) kennis te maken met een contactpersoon. Een deelnemer ziet het eerste contactmoment als volgt voor zich: *“Een chillruimte, waarbij ik geen professional zie, maar alleen contact heb met een gedupeerde. En dat na een fijne intake dan aan je gevraagd wordt: ‘wat wil je nu? Zou je het fijn vinden om met een expert in gesprek te gaan?’”* Anderen willen juist gelijk overgaan tot actie, dit is ook onderdeel van het maatwerk.

Ook kan het zijn dat er ontwikkelingen zijn in de privé-situatie die ervoor zorgen dat de begeleiding op pauze moet worden gezet, maar later wel weer kan worden opgepakt. Hier sensitief mee omgaan is van groot belang, laat ook dit voorbeeld zien: *“Ik werd op een vervelende manier best wel achter de broek gezeten; dat was helemaal niet prettig. Als diegene nou had gevraagd: ‘wat is de reden dat je het niet lukt om dit bij elkaar te verzamelen?’ Dan had ik kunnen zeggen: ‘ik ben druk, heb een vol hoofd en digitaal eigenlijk niet zo vaardig’. Bij een ander ging het goed, en werd de optie gegeven dat het ook later kan, dat je iets kan verschuiven.”*

Een zorgvuldige afsluiting van het traject is eveneens belangrijk. Veel mensen hebben bij een instantie de ervaring gehad dat een traject opeens werd afgesloten. Deelnemers geven aan dat het belangrijk is om goed te checken of de persoon in kwestie ook daadwerkelijk *voelt* dat een traject is afgerond, dat de persoon nu verder kan zonder de begeleiding van het Landelijk Steunpunt.

Concretiseren van hulpvraag: Aan de start van een traject is het belangrijk dat een contactpersoon inschat welke benadering het beste werkt: sommigen zijn erg geholpen bij hulp bij het formuleren van een hulpvraag, anderen zitten hier juist niet op te wachten. Voor de eerstgenoemde groep is het belangrijk om voldoende tijd te nemen om samen te doorgronden waar diegene mee zit en hoe deze persoon het beste geholpen kan worden. Zo noemt iemand: *“[Ik zoek, red.] iemand die kritisch is, die dieper op me in kan gaan. Die het uitdiept, de behoefte onder de behoefte die ik noem.”*

Zoektocht naar passende hulp: In deze zoektocht is het wederom belangrijk dat de contactpersoon kijkt naar de persoon. We zien mensen die liever hebben dat de contactpersoon voorstellen doet voor welke hulp goed aansluit op de hulpvraag, waarna de persoon zelf uit één van die opties kan kiezen. Een andere groep wil juist helemaal zelf die keuze kunnen maken op basis van het volledige aanbod. Zo noemt een deelnemer: *“Ik weet wel van alles te vinden, maar hoe ik het moet financieren is lastig. Er*

moet niet meer aangeboden worden, maar dat je kan kiezen uit de dingen die er al zijn. Het zou fijn zijn als ik op een centrale plek financieel ondersteuning kan krijgen voor cursussen ergens anders.”

Bovenstaande voorbeelden laten zien dat veel deelnemers de wens hebben dat het Landelijk Steunpunt zelf, wanneer dat de behoefte is van (een kind van) een gedupeerde, een (uitgebreide) vorm van procesbegeleiding kan bieden, richting passende hulp. Deze behoefte is uitgesproken door zowel gedupeerden, als door kinderen van gedupeerden.

5.3.5 Randvoorwaarden m.b.t. de communicatie over het Landelijk Steunpunt

Deelnemers hebben gedeeld via welke kanalen zij benaderd willen worden, wat de toon en de boodschap van de communicatie zou moeten zijn en hoe het eerste contact met het Landelijk Steunpunt eruit zou moeten zien. Hieruit zijn twee randvoorwaarden voortgekomen, deze worden hieronder beschreven.

Actieve communicatie via verschillende wegen zodat iedereen op de hoogte is

Volgens de deelnemers moet bij de keuze van communicatiemiddelen voorop staan dat iedereen die recht heeft op hulp, weet dat het Landelijk Steunpunt bestaat. Het Landelijk Steunpunt moet daarom proactief de hele groep benaderen en uitnodigen. Hiervoor moet via verschillende kanalen gecommuniceerd worden over het bestaan van het Landelijk Steunpunt. Wanneer mensen via verschillende manieren over het Landelijk Steunpunt horen, geeft dit vertrouwen en zet het sneller aan tot actie. Mensen leunen op elkaar voor informatie, en wanneer veel mensen van het Landelijk Steunpunt weten, geeft dit ook een bepaald gewicht en vertrouwen aan deze nieuwe plek.

Deelnemers vinden het van groot belang dat informatie over het bestaan van het Landelijk Steunpunt actief aangereikt wordt aan iedere persoon die er recht op heeft, zodat iedereen een gelijke kans heeft om hulp te ontvangen. Dit gebeurt idealiter in de vorm van een brief aan álle rechthebbenden. Als positieve voorbeelden worden de brief van oud-premier Rutte en andere brieven van het ministerie over de kindregeling genoemd. Een brief heeft meer gewicht dan een e-mail. Maar heeft als nadeel dat het ook stress bij de ontvanger kan opleveren. Deelnemers adviseren daarom de brief niet op te maken in de huisstijl van de Rijksoverheid. Ondanks de nadelen, geven veel mensen aan dat het aanbod van hulp sneller serieuzer zal worden genomen wanneer er een brief wordt verstuurd. Een deelnemer zegt hierover: *“We hebben allemaal een brief gehad van Rutte, maar nu moet er ook een brief komen met het bericht: er komt een herstelhuis. Ik zit in alle WhatsApp-groepen, en als iemand dan zegt: ‘hebben jullie ook die brief ontvangen?’, dan zien mensen dat het breed gedeeld en serieus is.”*

Ook noemen de deelnemers dat het belangrijk is dat zij actief worden uitgenodigd door het Landelijk Steunpunt. Hoe dat er precies uit ziet, is voor de deelnemers lastig te bedenken. Een naaste geeft aan: *“Ze moeten echt zélf proactief mensen contacteren en zeggen luister eens, we zijn op de hoogte van de situatie, we weten dat u gedupeerd bent en we zouden u graag willen uitnodigen zodat u meer kunt vertellen over uw situatie, zodat wij daar effectief naar kunnen kijken, zodat er een oplossing voor u gaat komen. Als je op zo’n manier een persoon benadert, dan denk ik dat je die personen beter zal kunnen bereiken en dat ze dan meer open zullen staan. Want de overheid heeft iets goed te maken.”*

Andere manieren om te communiceren die (veel) zijn genoemd:

- **Mond-tot-mond:** Vooral gedupeerde ouders geven aan dat zij veel informatie halen uit WhatsApp- en Facebook-groepen met andere gedupeerde ouders, lotgenotengroepen en andere initiatieven gericht op herstel van gedupeerden zelf. Wanneer iemand een positieve ervaring heeft gehad met een bepaald initiatief en hierover vertelt aan anderen is er vaak sprake van een sneeuwbaaleffect.
- **Sociale media:** Een sterke aanwezigheid op verschillende sociale media is ook een goede manier om veel mensen te bereiken.
- **Doorverwijzing door professionals:** Deelnemers geven aan dat professionals die al (kinderen van) gedupeerden bijstaan hen actief moeten wijzen op het bestaan van het Landelijk Steunpunt. Denk aan professionals van gemeenten, buurtteams, jongerenwerk en organisaties zoals het UHT en VNG. Daarbij wordt nog wel de kritische noot gegeven dat voor de communicatie over het bestaan van het Landelijk Steunpunt niet alleen moet worden geleund op doorverwijzing via deze formele (overheids)instanties; dit kan mensen het gevoel geven dat het Landelijk Steunpunt 'weer één van hetzelfde' is. Het is belangrijk om als Landelijk Steunpunt je echt onafhankelijk te profileren en te zorgen dat mensen direct voelen: 'dit kan wel eens anders zijn dan wat ik tot nu toe gewend ben'.

Communicatie die aansluit bij de belevingswereld van gedupeerden

Deelnemers geven aan dat het heel belangrijk is dat de juiste toon wordt gevoerd in de communicatie. Ter illustratie hiervan beschrijven we de reacties op een zin als 'wij begeleiden jou naar de juiste hulp'. Op deze zin werd heel kritisch gereageerd, de reacties zijn daarmee leerzaam voor toekomstige communicatie. De verschillende onderliggende redenen maken goed zichtbaar welke elementen leidend moeten zijn in de communicatie van het Landelijk Steunpunt:

- Een uitspraak beginnen met 'wij' lijkt voor veel deelnemers een hiërarchische verhouding te insinueren, terwijl het voor hen juist belangrijk is dat de communicatie een gelijkwaardige verhouding tussen het Landelijk Steunpunt en de mensen die hulp zoeken uitstraalt. Zijzelf moeten centraal staan, niet het Landelijk Steunpunt.
- Mensen vallen ook over de term de 'juiste hulp'. Het is een veelvoorkomende ervaring dat hulpverleners hen vertelden met welke soort hulp zij het beste geholpen zouden zijn, zonder dat er écht naar henzelf en hun wensen werd geluisterd. Deze zin lijkt volgens enkele deelnemers te insinueren dat het Landelijk Steunpunt wel weet wat de juiste hulp zal zijn. Dit stuit mensen tegen de borst. Het is belangrijk dat het Landelijk Steunpunt uitstraalt dat het vooral zal luisteren naar wat de persoon zelf nodig heeft. Een deelnemer vertelt: "*We gaan je begeleiden naar de juiste hulp: daar krijg ik echt veel wantrouwen bij. Wie ben jij dat je dat zegt? Dat [de zin, red.] zou mij afkeer geven.*"
- Ook geven mensen aan dat de zin overkomt alsof het voorgestelde landelijke Landelijk Steunpunt je volledig kan ondersteunen totdat je hersteld bent. Het creëert daarmee, mogelijke onrealistische, verwachtingen die volgens deelnemers nauwelijks waar te maken zijn. Ook lijkt het te insinueren dat het Landelijk Steunpunt weet wanneer iemand hersteld is. Een deelnemer zegt: "*Je moet niets zeggen over herstel zoals: 'als je bij ons komt, dan kun je herstellen'. Nee, ik weet pas wanneer ik hersteld ben. De 'juiste hulp', dat kan je alleen zelf weten.*" Ook zijn ze in de praktijk al zo vaak teleurgesteld doordat ze heel lang moesten wachten op hulp, zo noemt een deelnemer: "*Ik denk dat ik het [aankloppen bij het Landelijk Steunpunt, red.] toch niet doe.*"

Iedereen zegt 'we gaan je begeleiden naar de juiste hulp' en iedereen zegt 'we gaan je helpen' maar dat duurt zeker nog een keer 5 jaar. Ik geloof er niet meer in."

Een andere belangrijke voorwaarde om te waarborgen dat informatie over het bestaan van het Landelijk Steunpunt bij iedereen die hiervan moet weten terechtkomt én begrepen wordt, is het gebruiken van (maximaal) B1-taalniveau en waarborgen dat de informatie in meerdere talen beschikbaar is en wordt aangereikt; veel gedupeerden beheersen de Nederlandse taal niet (voldoende) volgens de deelnemers.

6. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk vatten we de conclusies uit het veldonderzoek (hoofdstuk 3), het kwantitatieve (hoofdstuk 4) en het kwalitatieve onderzoek (hoofdstuk 5) samen en geven we antwoord op de onderzoeksvragen. In de conclusies op basis van de eerste drie onderzoeksvragen (6.1) verwoorden we de stem van de deelnemers; de wie, wat en hoe vraag ingevuld op basis van de resultaten die we hebben opgehaald. In de conclusies over onderzoeksvragen 4, 5 en 6 (6.2) geven we ons advies met betrekking tot het ontwerp van een Landelijk Steunpunt.

6.1 Conclusies over de onderzoeksvragen 1, 2 en 3 volgens deelnemers

6.1.1 Onderzoeksvraag 1: WIE zijn de gebruikers van het Landelijk Steunpunt en hoe groot zijn die doelgroepen?

In de aanzet tot dit vooronderzoek zijn de doelgroepen van het Landelijk Steunpunt als volgt gedefinieerd: gedupeerde ouders, kinderen van gedupeerde ouders, naasten en professionals die werken met gedupeerden. Uit het onderzoek blijkt echter dat deze onderverdeling niet altijd toepasbaar is. Er zit overlap tussen de groepen, mensen kunnen bijvoorbeeld én getroffen zijn als kind én later gedupeerd zijn als ouder, of zowel hulpverlener als gedupeerde zijn. Daarnaast zien we dat er binnen de groepen ouders en kinderen grote verschillen zijn, bijvoorbeeld in leeftijd, leefwereld, problemen en behoeften. Andere onderverdelingen zoals op basis van demografie, mate van financieel herstel of emotioneel herstel lijken niet direct relevant in het kader van de hulpverlening via het Landelijk Steunpunt omdat deze niet direct samenhangen met behoeften. In algemene zin kan wel gesteld worden dat de toeslagenaffaire vooral veel eenoudergezinnen, gezinnen met een migratieachtergrond en gezinnen met een laag inkomen heeft getroffen. Zij wonen door heel Nederland, waarbij de meeste gedupeerden in Noord- en Zuid-Holland wonen. Vanwege de grote diversiteit in de doelgroepen is het echter belangrijk om iedere gedupeerde en getroffene als individu met eigen behoeften te zien.

Het is niet eenvoudig om een goede schatting te maken van de grootte van de groep die gebruik zal maken van het Landelijk Steunpunt. Breed onderzoek naar de gevolgen van rampen en crises laat zien dat circa één op de vijf getroffenen met mentale klachten te maken kan krijgen (Dückers et al, under review). Het is aannemelijk dat de schatting uit deze meta-analyse ook op deze groep van toepassing is. De uitkomsten van de vragenlijsten laten zien dat een grote groep respondenten aangeeft op meerdere terreinen in hun leven problemen te ervaren, waarbij psychische klachten in de grote meerderheid van gevallen voorkomt. Ook getroffen kinderen ervaren vaak op meerdere terreinen problemen (wederom veelal op psychisch gebied. De score voor mentale gezondheid van zowel ouders als kinderen, gemeten met de MHI-5, ligt veel lager dan het landelijk gemiddelde.

Literatuur laat echter ook zien dat er een zwakke relatie bestaat tussen het ervaren van problemen en het zoeken naar hulp, bijvoorbeeld door schaamte of een gebrek aan vertrouwen in hulpverlening. Dit komt ook in het onderzoek terug. Een eerdere evaluatiestudie laat zien dat 7% van de gedupeerden zich meldden bij een gemeente met psychosociale hulpvragen. In de vragenlijsten geeft ongeveer 20% van het totaal aantal gedupeerde ouders aan onvoldoende hulp te hebben ontvangen (28% ontving hulp, voor 74% was dit onvoldoende). Van het totaal aantal kinderen ontving ongeveer 10% onvoldoende hulp

(35% ontving hulp, voor 35% was dit onvoldoende). Hoewel we niet met zekerheid kunnen stellen dat het vragenlijstonderzoek een representatief beeld schetst, maakt dit wel duidelijk dat er een onvervulde behoefte aan psychosociale hulp en specifiek psychische hulp is. Dit beeld wordt bovendien bevestigd vanuit de interviews en focusgroepen. Ook hierin komt naar voren dat er naar verwachting een grote groep mensen is met psychosociale hulpvragen die eerder geen hulpverlening heeft ontvangen of onvoldoende geholpen is. Met name mensen die hulp nodig hebben binnen de ggz krijgen vaak te maken met lange wachtlijsten. Daarnaast zijn er ook gedupeerden die nu nog niet toe zijn aan mentale zorg, omdat eerst bredere psychosociale hulpvragen, zoals basisbehoeften, beantwoord moeten worden.

Op basis van de verschillende onderdelen van het vooronderzoek (besproken in hoofdstukken 3, 4, en 5), maken we de inschatting dat ongeveer 7-20% van de gedupeerden psychosociale hulp via het Landelijk Steunpunt zou willen krijgen. Als die bandbreedte wordt toegepast op gedupeerde ouders en getroffen kinderen van de toeslagenaffaire dan komt het geschatte aantal neer op 11.000-32.000 mensen. Het lagere deel van die bandbreedte weerspiegelt de huidige feitelijke aanmeldingen bij gemeenten met psychosociale hulpvragen. De groep die zich in eerste instantie meldt bij het Landelijk Steunpunt zou mogelijk ook minder kunnen zijn wanneer het steunpunt nog weinig bekendheid en goede recensies heeft. Het hogere deel sluit aan bij de latente, nog onvervulde behoefte die zichtbaar wordt in vragenlijsten, interviews en literatuur. De interviews en focusgroepen lieten zien dat een Landelijk Steunpunt in eerste instantie veelal met wantrouwen bekeken wordt, vanwege eerdere negatieve ervaringen binnen de hersteloperatie. Als een Landelijk Steunpunt echter succesvol blijkt te zijn, kan de vraag naar hulp snel toenemen.

Uit het vooronderzoek volgt dat ook naasten en professionals gebruik zouden maken van het Landelijk Steunpunt vanuit diverse behoeften (deze komen in de volgende onderzoeksvraag aan bod). Over de grootte van de groep naasten en professionals kan op basis van het vooronderzoek geen inschatting gemaakt worden.

6.1.2 Onderzoeksvraag 2: WAT zijn de behoeften m.b.t. psychosociale hulpvragen? Verschillen die behoeften per doelgroep?

Uit het vooronderzoek volgt dat er behoefte is aan ondersteuning met betrekking tot brede psychosociale hulpvragen. De behoeften vallen binnen alle vijf de categorieën van psychosociale hulpverlening zoals die in richtlijnen (ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum, 2023a; Nivel, 2021) worden beschreven. In tabel 10 staan deze categorieën met daarbij verschillende behoeften die genoemd zijn.

De uitkomsten op de vragenlijsten laten zien dat mensen vaak op meerdere gebieden problemen ervaren, waarbij ook sprake is van een aanhoudende stapeling van problematiek. Om hier uit te komen is een holistische aanpak vaak nodig, waarbij hulp aangeboden wordt op meerdere leefgebieden en hulpverleners hierin ook samenwerken. In de interviews en focusgroepen geven gedupeerde ouders en getroffen kinderen aan dat ze behoefte zouden hebben aan allerlei vormen van therapie, zoals systeemtherapie, gezinstherapie, bokstherapie, danstherapie of EMDR, maar ook aan lotgenotencontact of meer materiële en praktische hulp, bijvoorbeeld in de vorm van budgetcoaching of hulp in huis.

Tabel 10. Psychosociale hulpbehoeften

categorie	behoeften
Basishulp	basisbehoeften zoals een woning, voldoende geld voor voedsel of een stabiele thuissituatie
Informatie	informatie over beschikbaar hulpaanbod, psychische problemen en ondersteuningsmogelijkheden
Emotionele en sociale steun	lotgenotencontact, luisterend oor, coaching en toekomstgerichte ondersteuning
Praktische ondersteuning	hulp in huis, administratieve hulp, budgetcoaching, financiële en juridische hulp
Zorg bij (mentale) gezondheidsklachten	verschillende soorten therapieën, zoals systeemtherapie, gezinstherapie, bokstherapie, danstherapie en EMDR

De uitkomsten op de vragenlijsten laten zien dat mensen vaak op meerdere gebieden problemen ervaren, waarbij ook sprake is van een aanhoudende stapeling van problematiek. Om hier uit te komen is een holistische aanpak vaak nodig, waarbij hulp aangeboden wordt op meerdere leefgebieden en hulpverleners hierin ook samenwerken. In de interviews en focusgroepen geven gedupeerde ouders en getroffen kinderen aan dat ze behoefte zouden hebben aan allerlei vormen van therapie, zoals systeemtherapie, gezinstherapie, bokstherapie, danstherapie of EMDR, maar ook aan lotgenotencontact of meer materiële en praktische hulp, bijvoorbeeld in de vorm van budgetcoaching of hulp in huis.

Voor deze veelheid aan psychosociale hulpvragen is een breed scala aan hulp beschikbaar. Echter lijkt het huidige aanbod nu nog niet optimaal benut te worden of niet aan te sluiten bij de behoeften van gedupeerden. Dit komt omdat het hulpaanbod versnipperd is en partijen niet altijd goed samenwerken. De problematiek van gedupeerden is vaak meervoudig en complex, waarbij vaak meerdere partijen nodig zijn voor zorg op alle fronten. Dit zorgt voor allerlei afhankelijkheden tussen hulpaanbieders, en deze contacten lopen soms stroef. Organisaties staan onvoldoende in verbinding met elkaar en delen niet voldoende informatie. Een partij die voor verbinding zorgt in dit veld is dus zeer gewenst.

Wat we daarnaast zien is dat de benodigde hulp niet of minder goed toegankelijk is (bijvoorbeeld door wachtlijsten, gebrek aan expertise of handelingsverlegenheid) of niet bekend is bij professionals. In de vragenlijst onder professionals komt duidelijk naar voren dat er een behoefte is aan een gespecialiseerd expertisecentrum om gedupeerden naar door te verwijzen. Dit benadrukt het belang van het versterken van een gespecialiseerd aanbod voor gedupeerde ouders en hun kinderen en een laagdrempelig ondersteuningsaanbod in de wachtlijstperiode om te voorkomen dat mensen vastlopen of hun mentale situatie verslechtert.

Tot slot sluit het huidige aanbod niet aan doordat gedupeerden zich door professionals niet altijd begrepen en gehoord voelen. De bejegening van de hulpverlener – vanuit een basiskennis over de toeslagenaffaire en de mogelijke gevolgen daarvan, en een cultuursensitieve en traumasensitieve aanpak – is essentieel. Ook persoonlijk en langdurig contact is iets waar sterk behoefte aan is. De ervaren knelpunten in het zorgaanbod gaan vaak meer over de manier waarop de hulp geboden wordt dan over het soort hulp waar behoefte aan is. Hier gaan we verder op in bij de volgende onderzoeksvraag.

Bovenstaande behoeften gelden voor zowel gedupeerde ouders als voor hun kinderen. Vanuit het vooronderzoek blijkt dat er (grote) individuele verschillen bestaan in behoeften, maar er komen geen duidelijke verschillen tussen de doelgroepen ouders en kinderen naar voren. Behoeften van naasten volgen beperkt vanuit het onderzoek. Wat het meest geuit wordt, is de behoefte aan handvatten voor het steunen van gedupeerden. Het vooronderzoek laat zien dat ook de professionals die met gedupeerden werken behoefte hebben aan een Landelijk Steunpunt. Een Landelijk Steunpunt zou hun een plek kunnen bieden waar bestaand aanbod van psychosociale hulpverlening beter zichtbaar gemaakt wordt. Daarnaast is behoefte aan kennis, bijvoorbeeld middels een online kennisbank met *best practices*, mogelijkheden om training te volgen en advies en intervisie te ontvangen. Tot slot wordt ook de sterke behoefte geuit aan randvoorwaarden om het werk als professional goed uit te kunnen voeren, zoals eenduidigheid in uitvoeringsbeleid en een functionerend doorverwijssysteem, en voldoende tijd en middelen om het werk uit te voeren.

6.1.3 Onderzoeksvraag 3: HOE – aan welke (praktische/emotionele) randvoorwaarden om gebruik te kunnen maken van het Landelijk Steunpunt moet worden voldaan? Verschilt dit per doelgroep? Wat zijn ervaringen van de doelgroepen nu, in termen van knel- en koesterpunten met bestaande dienstverlening?

Vanuit het vooronderzoek zijn vijf categorieën gedefinieerd van randvoorwaarden die genoemd worden in rapporten en door deelnemers die direct of indirect betrekking hebben op het te ontwerpen Landelijk Steunpunt. Deze vijf categorieën worden hieronder verder uitgewerkt. De genoemde randvoorwaarden komen deels voort uit de behoeften zoals die in onderzoeksvraag 2 zijn beschreven en de knel- en koesterpunten met bestaande dienstverlening, waar in hoofdstuk 3, 4 en 5 uitgebreid bij stil wordt gestaan. Zowel de resultaten uit het veldonderzoek als uit de vragenlijsten, interviews en focusgroepen komen hierin nauw overeen of vullen elkaar aan. Let wel, zoals hierboven gezegd zijn dit de randvoorwaarden zoals die uit het vooronderzoek komen. In 6.2 geven we ons advies over de concrete invulling van het Landelijk Steunpunt, zoals we die nodig en haalbaar achten.

1) Randvoorwaarden met betrekking tot de **structuur en opzet**

Het Landelijk Steunpunt moet onafhankelijk van de overheid kunnen acteren. Daarnaast moet het worden opgezet en uitgevoerd samen met ervaringsdeskundigen, waarin zij ook meebeslissen. Het Landelijk Steunpunt moet duurzaam zijn, zodat mensen er voor langere tijd gebruik van kunnen maken. De privacy van de gedupeerden, met name in het vormen van dossiers, moet daarnaast gegarandeerd worden.

2) Randvoorwaarden die te maken hebben met het **aanbod en toeleiding naar hulp**

Zowel in de hulpverlening die bij het Landelijk Steunpunt zelf geboden wordt als in de hulp waarnaar verwezen wordt is maatwerk en een persoonlijk aanbod cruciaal. Ongelijke situaties zijn niet automatisch gebaat bij een gelijke behandeling. Tegelijk moet er hierbij wel degelijk oog zijn voor een gelijke behandeling onder gedupeerden en duidelijke kaders en transparantie met betrekking tot het aanbod wat wel en niet mogelijk, redelijk of billijk is. Een vast contactpersoon waar iemand een vertrouwensband mee op kan bouwen en die voor langere tijd beschikbaar is, is essentieel. Ook in de vragenlijst onder professionals wordt dit bevestigd. Zij zien dat mensen vast komen te zitten in systemen of uit beeld raken door versnippering aan hulp. Daarbij moet de gedupeerde zelf de regie hebben over welke hulp diegene ontvangt. Wanneer nodig en als daar vanuit de gedupeerde behoefte aan is, is een proactieve aanpak, waarbij de gedupeerde meer bij de hand genomen of actief benaderd wordt, ook mogelijk. De

hulp die bij het Landelijk Steunpunt geboden wordt of waarnaartoe verwezen wordt moet laagdrempelig zijn, (fysiek) toegankelijk, zonder lange wachtlijst en kosteloos. Er moet gewerkt worden vanuit vertrouwen en niet vanuit een bewijslast dat iemand echt gedupeerd is of bepaalde hulp echt nodig heeft.

*3) Randvoorwaarden met betrekking tot de **medewerkers** van het Landelijk Steunpunt of de zorgprofessionals waarnaar doorverwezen wordt*

Medewerkers moeten diepgaande kennis hebben over de toeslagenaffaire, en een cultuur- en traumasensitieve aanpak toe kunnen passen. Daarnaast moet een substantieel deel van de medewerkers van het Landelijk Steunpunt een vergelijkbare achtergrond hebben als de groep die hulp zoekt en/of ervaringsdeskundige zijn.

*4) Randvoorwaarden rondom de **communicatie** richting gedupeerden*

Iedereen die recht heeft op de hulp vanuit het Landelijk Steunpunt moet hierover geïnformeerd worden en weten van het bestaan van het Landelijk Steunpunt. Gelet moet worden op het gebruik van toon, inhoud en taalgebruik die aansluit bij de beleving van gedupeerden. Daarbij zouden zowel formele als informele kanalen ingezet moeten worden.

*5) Randvoorwaarden rondom **samenwerking met andere instanties***

Het mandaat van een Landelijk Steunpunt is belangrijk om complexe zaken op een holistische manier op te kunnen pakken, waarbij gekeken wordt naar de gehele problematiek op meerdere levensterreinen. Contact met andere instanties zou zoveel mogelijk tussen de instanties plaats moeten vinden, waardoor de gedupeerde zelf niet van het kastje naar de muur gestuurd wordt. Vanuit het Landelijk Steunpunt zou blijvend aandacht moeten zijn voor een optimale en complementaire samenwerking met andere uitvoerende instanties en partijen, zowel formeel als informeel, waaronder ook het versterken en faciliteren van lokale initiatieven en gemeenschappen.

6.2 Aanbevelingen en advies op basis van onderzoeksvragen 4, 5 en 6

Het advies en de aanbevelingen die we hieronder aan de opdrachtgever meegeven bouwen voort op de antwoorden op de eerste drie onderzoeksvragen. Hier komen de resultaten van het vooronderzoek samen met relevante (inhoudelijke en operationele) expertise en ervaring van betrokken organisaties om tot een succesvol steunpunt te kunnen komen. We geven daarmee antwoord op de volgende drie resterende onderzoeksvragen:

4. Hoe vertalen we de uitkomsten van vraag 1 t/m 3 voor een zo goed mogelijke inhoudelijke aansluiting op de relevante thema's waarop het Landelijk Steunpunt informatie en hulp moet bieden, in aansluiting op het (bestaande of te ontwikkelen) informatie-, ondersteunings- en zorgaanbod?
5. Hoe vertalen we bovenstaande naar een passende inrichting van het Landelijk Steunpunt en procedurele zaken rond communicatie, behandeling van casussen, personeel, en (potentiële) aanbieders?
6. Hoe creëren we draagvlak vanuit het bestaande veld van gedupeerden, kennis- en ketenpartners?

Om onnodige herhaling te voorkomen, kiezen we ervoor om deze vragen in één keer te beantwoorden. De beantwoording van bovenstaande vragen overlapt op sommige punten namelijk.

6.2.1 Samenvatting van advies naar onderzoeksdoelstellingen

In ons antwoord op de subgunningscriteria kwaliteit behorend bij de aanbesteding hebben wij aangegeven hoe wij via de methoden van het vooronderzoek de doelstellingen ervan wilden bereiken. Voor het overzicht vatten we eerst het advies, dat we in het verdere hoofdstuk vanaf 6.2.2 geven, samen naar die twaalf doelstellingen. We hebben die elementen daarin vetgedrukt die wat ons betreft het meeste het verschil maken ten opzichte van eerdere inzichten, uit aanbesteding en inschrijving.

1. Go-/no-go-beslissing

Het Landelijk Steunpunt voldoet aan een uitgesproken behoefte. Die is niet alleen (kwalitatief) in gesprekken uitgesproken maar blijkt ook sterk uit (kwantitatief) onderzoek, dat aantoont dat de psychische gezondheid van veel gedupeerden slecht is en dat zij onvoldoende hulp daarbij vinden. Het inrichten van het Landelijk Steunpunt kent ook duidelijke risico's. Die zijn alle terug te voeren naar **verwachtingsmanagement**. Met inachtneming van de door ons voorgestelde strategie, van volledige transparantie en gerichte dosering, kunnen die risico's ons' inziens voldoende worden beperkt om een 'go' te rechtvaardigen.

2a. Formulering opdracht 2: landelijk dekkend hulpaanbod

Uiteindelijk zal het Landelijk Steunpunt (tenminste) voor alle gedupeerden en professionals beschikbaar zijn en verwijzen naar alle vijf categorieën van psychosociale hulp (PSH). Focus van (het aanbod en communicatie van) en vergoeding vanuit het Landelijk Steunpunt betreffen **psychische hulp** of, in termen van de PSH-categorieën, sociale en emotionele steun en zorg bij psychische gezondheidsklachten. Advies voor het in te kopen aanbod met betrekking tot zorg bij psychische gezondheidsklachten: door een pool van psychologen beschikbaar te hebben specifiek voor toeslagengedupeerden, die dus ook vergaande kennis hebben daarover, kan direct worden verwezen en kan doelgroep-sensitieve hulp geboden worden. Specifiek wordt hierbij gedacht aan psychologen met expertise in traumabehandeling (o.a. EMDR) en/of systemisch werken (met aandacht voor gezin en intergenerationele doorwerking). Daarnaast is het advies om bestaande, goed werkende initiatieven in de categorie sociale en emotionele steun te ondersteunen door deze ook op de langere termijn te vergoeden vanuit het Landelijk Steunpunt, zodat deze initiatieven niet op projectbasis bestaan, maar langduriger. In de **opstartfase van de drie maanden** zal de focus liggen op **hulp bij psychische stoornissen** onder gedupeerden die belemmerd wordt door wachtlijsten.

2b. Formulering opdracht 3: procesbegeleiding voor jongeren

We herkennen de behoefte aan procesbegeleiding voor jongeren. Maar deze is **niet enkel voorbehouden aan jongeren**. We horen die ook bij ouders. Gedupeerden en hun kinderen hebben vaak eerst behoefte aan een rustige landing en verheldering van hun hulpvraag. Daarin kan het Landelijke Steunpunt voorzien, waarna het zorgt voor een zorgvuldige overdracht met continuïteit en vertrouwen.

3. Ontwerp voor contactpuntfunctie

De belangrijkste toevoeging, van het vooronderzoek op de kenmerken van de contactpuntfunctie zoals eerder ontworpen, is **ervaringsdeskundigheid**. Daarnaast zijn er in het vooronderzoek veel aspecten benoemd die gaan over de **bejegening van hulpvragers**, die in al het werk van het Landelijk Steunpunt moeten bijdragen aan vertrouwen in het Landelijk Steunpunt.

4. Ontwerp voor aanbod van psycho-educatie

Aan psycho-educatie is **behoefte**: hulpvragers willen daarover informatie krijgen op websites, via online zelfhulptesten, in filmpjes en middels e-learnings en online trainingen. Vooralsnog lijkt bestaand aanbod op dit vlak te volstaan, mits dat doelgroep-sensitief is of gemaakt wordt voor toeslagengeduceerden.

5. Ontwerp voor aanbod van eHealth-modules

Op eHealth hoeft (zeker in de eerste fase) **niet ingezet** te worden. Wel is het goed verder te inventariseren welk bestaand aanbod er op dit vlak is, waarnaartoe verwezen kan worden. Ook kan gedacht worden aan een applicatie als verlengstuk van een website.

6. Ontwerp voor intake- en verwijzfunctie

Het vooronderzoek toont aan dat er behoefte is aan een centrale plek voor intake en verwijzing – vanwege bijvoorbeeld gebrek aan aandacht bij hulpverleners voor de intake, wachtlijsten, onvoldoende (kennis van) aanbod en een ‘kastje-naar-de-muur-ervaring’. Met betrekking tot intake voegt het vooronderzoek het belang van **vraagverheldering** toe en dat **aandacht en tijd voor steun en ‘landen’** vooraf moeten gaan aan doorverwijzing. Qua verwijzing is er noodzaak tot **fasering in het aanbod** (eerst alternatieven voor ggz, dan uitbouwen), het belang van het proactief vullen en beheren van de sociale kaart, waarop (uiteindelijk) interventies en aanbieders van alle vijf PSH-categorieën staan, en de behoefte aan het **niet-loslaten** c.q. blijven volgen van de hulpvrager na doorverwijzing.

7. Ontwerp voor kennispuntfunctie

Voor professionals (en anderen) zal het Landelijk Steunpunt een website onderhouden en online en fysiek presentaties, trainingen en intervisie verzorgen. Daarnaast adviseren wij de contactpuntfunctie zo in te richten dat professionals daar ook terecht kunnen met vragen over beleidsmatige zaken en **individuele casuïstiek**.

8. Ontwerp van samenwerkingsvormen met gemeenten, UHT, informele netwerken, ketenpartners en overige hulplokketten voor geduceerden

Het Landelijk Steunpunt verbindt professionals en organisaties in het netwerk van hulp- en zorgverleners om doorverwijzingen tussen die organisaties soepeler te laten verlopen en hun hulp aan (kinderen van) geduceerden te verbeteren. Dat doet het door intervisie, netwerkbijeenkomsten en andere vormen van onderlinge kennisdeling. Daarnaast wordt intensieve samenwerking gezocht met bestaande infrastructures van ketenpartners (zoals Stichting Gelijkwaardig Herstel) om versnippering tegen te gaan.

9. Coördinatie van het nieuwe hulpaanbod waarmee Opdrachten 2 en 3 worden uitgevoerd

Naast wat al beschreven is in de inschrijving op de aanbesteding, is fasering hierin een toevoeging. De focus van de coördinerende functie zal in eerste instantie liggen op alternatieven voor (wachtlijsten in) de ggz.

10. Monitoring van ontwikkelingen in de leefwereld van geduceerden

Door hulpvragen te registreren, (ervaringen met) de via het Landelijk Steunpunt geboden hulp te monitoren, gesprekken met (kinderen van) geduceerden in periodieke meetings, gesprekken met de kennisgroep, het volgen van onderzoek door derden en zelf onderzoek te initiëren, volgt het Landelijk Steunpunt wat er speelt onder (kinderen van) geduceerden.

11. Monitoring van de uitvoering van het nieuwe aanbod waarmee Opdrachten 2/3 worden uitgevoerd

De onderzoeksresultaten bevestigen hetgeen beschreven is in de inschrijving op de aanbesteding.

12. Ontwerp voor kennisopbouw- en kennisdelenfunctie

De onderzoeksresultaten bevestigen hetgeen beschreven is in de inschrijving op de aanbesteding (zie ook 7. *Ontwerp voor kennispuntfunctie*). Ook is het goed te benadrukken dat er **ook onder (kinderen van) gedupeerden** een duidelijke behoefte is aan een up-to-date informatiearchief over alle routes en regels rond de toeslagenaffaire.

Hierna gaan we in op hoe we komen tot dit advies. We gaan allereerst in op de toegevoegde waarde van het Landelijk Steunpunt (6.2.2). Daarna geven we onze visie op wie het Landelijk Steunpunt waarmee zou moeten bedienen (6.2.3). Daarna behandelen we vier dilemma's die we tegenkomen als we de bevindingen willen vertalen naar praktische en haalbare kaders. (6.2.4). Op basis van ons advies om die dilemma's op te lossen doen we vervolgens aanbevelingen. Tenslotte delen we een aantal resterende randvoorwaarden voor de inrichting van het Steunpunt (6.2.5).

6.2.2 Een specialistisch Landelijk Steunpunt dat écht een alternatief is

Voordat we de dilemma's en inrichting behandelen, zetten we eerst de basis neer: wat is de toegevoegde waarde van het Landelijk Steunpunt? De vraag naar de toegevoegde waarde werd ons meermaals in het vooronderzoek gesteld: hoe gaat het Landelijk Steunpunt een oplossing en verbetering bieden ten opzichte van nu? De toegevoegde waarde bestaat uit vier elementen die de basis vormen voor ons advies.

1) Een aanvulling

'Er is al heel veel,' is een uitspraak die wij voortdurend hoorden tijdens het vooronderzoek. Het Landelijk Steunpunt zal dan ook iets brengen wat er nog niet is. Dat gaat om te beginnen om aanbod en kennis, maar het gaat ook om manieren van organiseren, verbinden en van bejegenen die vooralsnog geen gemeengoed zijn. Met name op het gebied van psychische hulp is het aanbod beperkt beschikbaar of onbekend, terwijl de scores op psychische gezondheid voor gedupeerden reden zijn te verwachten dat hier behoefte aan is.

2) Specialisatie door concentratie

Er zijn 342 gemeenten, tientallen organisaties die gedupeerden hulp bieden en duizenden professionals die daar werken. Voor velen van hen is herstel in het kader van de toeslagenaffaire één van hun werkzaamheden. Anderen doen of overzien slechts een deel van het ondersteunende werk. Deze professionals kunnen individueel nooit beschikken over de kennis en kunde van een geconcentreerd team specialisten met een landelijk netwerk. Bovendien wordt er door professionals nog niet voldoende geleerd van elkaar, hetgeen efficiëntie en betere hulp in de weg zit en daardoor de hersteloperatie vertraagt. Eén centrum waar die kennis gebundeld wordt en professionals verbonden worden kan dat doorbreken. Met specialisatie bedoelen we niet alleen kennis (van het toeslagenschandaal en trauma bijvoorbeeld) maar ook zeker competenties (zoals empathie en transparantie).

3) *Echt een Steunpunt*

Wat we in het vooronderzoek hoorden is dat er bovenal en allereerst behoefte is aan een plek waar men zich welkom, veilig en gesteund voelt, waar men niet telkens van voren af aan hoeft te beginnen en waar er met hen mee gedacht wordt. Die ervaring heeft men vooralsnog niet op alle plaatsen waar men tot nu toe hulp heeft gezocht bij mentaal en emotioneel herstel. Deze steun van het Landelijk Steunpunt gaat vooraf aan een plan voor psychische hulp, laat staan een doorverwijzing. In de eerste plaats moet het genoeg tijd hebben en rust uitstralen. Het Landelijk Steunpunt moet daarmee een persoonsgerichte aanpak kunnen bieden, die langer in beslag kan nemen dan de voorziene één à twee gesprekken. Ook een warme overdracht, bij doorverwijzing, en het langdurig volgen van de hulpvrager zijn cruciale elementen van steun.

4) *Een alternatief*

Veel gedupeerden willen niet aankloppen bij overheidsinstanties. Daar hebben zij negatieve associaties bij. Sinds het toeslagenschandaal denken zij überhaupt niet meer dat de overheid er voor hen is of zij hebben slechte ervaringen met de brede ondersteuning. Daarom is een onafhankelijk Landelijk Steunpunt nodig dat het zichtbaar beter doet dan gedupeerden gewend zijn.

6.2.3 Brede verwijsmogelijkheden voor gedupeerden en hun kinderen, expertise voor professionals

Hieronder behandelen we de vraag welke doelgroepen met welke hulpvragen het Landelijk Steunpunt daadwerkelijk zou moeten bedienen.

1) *Doelgroepen*

De primaire doelgroep van het Landelijk Steunpunt bestaat, zoals voorzien, uit gedupeerde ouders en hun kinderen. Ook gedupeerden in het buitenland kunnen gebruik maken van het aanbod van het Landelijk Steunpunt. Professionals zien wij als de secundaire doelgroep. Zij hebben een duidelijke kennisbehoefte, die ingevuld kan worden door de kennisfunctie van het Landelijk Steunpunt.

Het vooronderzoek liet zien dat naasten zich met name zorgen maken om 'hun gedupeerde naasten' en dat er nu eigenlijk geen plek is waartoe zij zich met die zorgen kunnen wenden. Ook kan het zijn dat zij een gedupeerde willen vergezellen, ter ondersteuning, als die zich meldt bij het Landelijk Steunpunt. Tijdens het vooronderzoek is er met één ex-partner van een gedupeerde gesproken. Die gaf aan zich vergeten te voelen in de hersteloperatie, terwijl deze persoon aangaf wel financiële en emotionele schade te hebben opgelopen door de toeslagenaffaire. Dat het hier om n=1 gaat maakt dat we hier geen concreet inrichtingsadvies op kunnen baseren. Het vooronderzoek heeft derhalve geen aanleiding gegeven om naasten als expliciete doelgroep te zien. Wij raden aan hen niet actief te benaderen. Het Landelijk Steunpunt moet echter wel klaarstaan om naasten te bedienen met informatie die hun handvatten geeft om de gedupeerde over wie zij zich zorgen maken te ondersteunen. Daarnaast moeten de naasten (waaronder ex-toeslagenpartners) die komen met eigen problemen ook op een zorgvuldige manier doorverwezen worden. Als het Landelijk Steunpunt eenmaal live is, zal het leren van ervaring met het helpen van naasten en die kennis gebruiken om de dienstverlening voor en het aanbod aan hen te verbeteren. We raden hierbij aan expliciet ervaringen met ex-partners te volgen en daar lessen uit te trekken.

2) Aanbod en verwachte vraag onder gedupeerden

Om aan te geven welke vraag we zien onder de primaire doelgroep, gedupeerden, en hoe het Landelijk Steunpunt daaraan zou moeten voldoen, maken we onderscheid tussen zorg en ondersteuning. Eenvoudig gezegd, zorg is alles waar je een verwijzing van een arts voor nodig hebt, ondersteuning is al het andere.

De inhoudelijke behoeften op het gebied van ondersteuning van gedupeerden lopen sterk uiteen. Ook over de vorm waarin zij die hulp krijgen zijn hun wensen verschillend. Voor degenen die geen zorg nodig hebben hoeft er geen specifiek aanbod ingekocht te worden maar moet het Landelijk Steunpunt wel voldoende kennis van het bestaande aanbod hebben om hen daarnaartoe te kunnen verwijzen.⁵ Ook moet het weten welk aanbod voldoet aan zijn kwaliteitseisen (zie ook 6.2.4 over kwaliteit). Daarnaast moet er een oplossing komen voor de gedupeerden die op een wachtlijst in de ggz (zouden komen te) staan. Wat bij alle gedupeerden qua behoefte hetzelfde is, is dat zij hulp van mensen willen die kennis hebben van het toeslagenschandaal, traumasensitief werken en náást (niet boven) hen staan.

Zoals gezegd dient het Landelijk Steunpunt een aanvulling te zijn: iets bieden wat elders niet verkregen kan worden, zowel qua aanbod als werkwijze. Een belangrijke behoefte waar nu nog geen antwoord voor is, betreft de tijdige doorverwijzing voor psychische klachten. Daarnaast moet helder zijn voor alle betrokkenen hoe het Landelijk Steunpunt kan ondersteunen in (het vinden van) welk aanbod. Het gaat dan om welke hulp er is, hoe men die kan aanvragen, wie ervoor in aanmerking komt, en of er voorwaarden aan verbonden zijn (bij voorkeur niet). Dit aanbod en de werkwijze moeten transparant zijn, in publieke communicatie – zoals op de website – én in individueel gesprek.

Met dit in het achterhoofd komen wij tot een indeling van psychosociale hulp via de invalshoeken (1) wat het op de sociale kaart heeft staan om naartoe te kunnen verwijzen en (2) wat ervan ingekocht of vergoed wordt door het Landelijk Steunpunt (via Opdracht 2 en 3). Die indeling zou er naar onze mening uit moeten zien zoals in tabel 11.

Tabel 11. PSH-categorie naar verwijzing en vergoeding⁶

PSH-categorie	naar verwijzen	vergoeden/inkopen
Basishulp	ja	nee
Informatie	ja	n.v.t.
Emotionele en sociale steun	ja	ja
Praktische ondersteuning	ja	nee
Zorg bij (mentale) gezondheidsklachten	ja	ja

Met andere woorden, het Landelijk Steunpunt biedt actief informatie over psychische klachten naar aanleiding van de toeslagenaffaire, en informatie over en verwijzingen naar emotionele en sociale steun en ondersteuning en zorg bij die klachten. Die diensten zijn voor de hulpvrager kosteloos. Als iemand zich meldt met een vraag waarvoor basis- of praktische hulp nodig is (zoals een dak boven het hoofd of

⁵ We zien het Landelijk Steunpunt ook als een kans om initiatieven gericht op herstel van gedupeerden zelf te ondersteunen, door er actief naar door te verwijzen en ze te vergoeden. Het is belangrijk dat we die initiatieven z.s.m. op de sociale kaart hebben.

⁶ Zie 6.1 voor een uitleg over deze categorieën.

hulp in de huishouding), verwijst het Landelijk Steunpunt door op basis van informatie op zijn sociale kaart. Die hulp wordt echter niet vergoed door of via het Landelijk Steunpunt.

De categorieën emotionele en sociale steun en zorg bij (mentale) gezondheidsklachten zijn categorieën waarin een veelheid aan interventies valt, die aansluit op de wensen die we uit het vooronderzoek hebben gehaald. Alhoewel dit helder omschreven en in de praktijk beproefde categorieën zijn, die ook deels al binnen de Brede Ondersteuning worden aangeboden, zal het Landelijk Steunpunt in de praktijk soms toch verrast worden met vragen waarvan het antwoord in een grijs gebied valt: is dit binnen de scope van het Landelijk Steunpunt (en wordt het vergoed) of niet? Uit ervaring weten we dat dit soort vraagstukken met goed overleg tussen alle betrokkenen opgelost worden; met de hulpvrager, collega's van het Landelijk Steunpunt, partners in het veld en opdrachtgever. Van dit soort situaties zal het Landelijk Steunpunt leren zodat het in vergelijkbare vervolgsituaties het antwoord direct klaar heeft staan.

Ook kan het zijn dat het Landelijk Steunpunt een vraag krijgt waarvoor het aanbod nog niet op de sociale kaart staat en er dus geen pasklaar antwoord is. Dan gaat de casemanager mét de hulpvrager op zoek naar een antwoord. Mét iemand op zoek gaan is immers ook een vorm van steun. Als de medewerker van het steunpunt dan het passende aanbod vindt, is dat bovendien ook een aanvulling voor de sociale kaart. In ieder geval gaat de deur nooit dicht voor een hulpvrager en blijft het Landelijk Steunpunt die volgen.

Als laatste in dit deel over vraag van en aanbod aan (kinderen van) gedupeerden, lichten we er drie soorten interventies uit, omdat het vooronderzoek leidt tot expliciete uitspraken daarover.

Geestelijke gezondheidszorg

Wachttijsten in de geestelijke gezondheidszorg vormen een belangrijke barrière om gedupeerden de psychische hulp te geven die ze nodig hebben. Gezien de slechte mentale gezondheid van veel gedupeerden is dat zeer onwenselijk. Bovendien is hun mentale gezondheid geschaad door toedoen van de overheid. Dan heeft de overheid een morele plicht, om extra moeite te doen bij te dragen aan de heling daarvan. Daarbij is het Landelijk Steunpunt door het Ministerie van Financiën voorzien voor een periode van maximaal vijf jaar. Dan is een wachttijd van drie tot zeven maanden (het gemiddelde in 2024⁷) al snel buitenproportioneel. Kortom, het wachttijstenprobleem in de ggz moet voor toelagengedupeerden zoveel mogelijk worden beperkt.

Daarvoor zien wij allereerst de optie van inkoop van psychische ondersteuning in de particuliere markt, waar het Landelijk Steunpunt naar kan doorverwijzen. In verschillende gemeenten, zoals de gemeente Amsterdam, wordt psychische zorg (deels) vergoed vanuit de brede ondersteuning, maar dit is bij lange na geen gangbare praktijk. Door een pool van psychologen beschikbaar te hebben specifiek voor toelagengedupeerden, die dus ook vergaande kennis hebben daarover, kan direct worden verwezen en kan doelgroep-sensitieve hulp geboden worden. Als dat psychologen met een BIG-registratie zijn, of die onder regie van een BIG-geregistreerde psycholoog werken, en erkende behandelmethoden toepassen (zoals EMDR voor traumabehandeling) die voor de meest voorkomende psychische stoornissen worden ingezet, is het effect van hun behandeling dezelfde als die in de ggz.

⁷ Bron: NZa, 2024

Naast niet-urgente ggz-casuïstiek, zullen zich ook crisissituaties voordoen. Mensen kunnen bellen met of over hoge psychische nood; denk aan suïcidedreiging, psychoses, agressie of hevige angst- of paniekaanvallen. Daarvoor adviseren wij een heldere werkwijze in te richten, in samenspraak met ketenpartners en in aansluiting op bestaande interventiemogelijkheden zoals reguliere crisisteams. Er zijn al verschillende gespecialiseerde teams voor gedupeerden, waar momenteel naar wordt verwezen. Van hun werkwijze kan geleerd worden en deze teams kunnen worden ingeschakeld.

Om toegang tot dergelijke hulp te garanderen, raden wij aan dergelijke teams (ook) in te richten of te financieren door of via het Landelijk Steunpunt. Daarbij dient ook de optie onderzocht te worden van het inzetten van in de toeslagenaffaire gespecialiseerde zorg- of welzijnsprofessionals in reguliere crisisteams, waar we in andere situaties ook ervaring mee hebben opgedaan.⁸

Het ministerie adviseren wij hiervoor de financiële en juridische mogelijkheden uit te zoeken. Als die er voldoende zijn en er zo'n pool van psychologen ingericht wordt, houdt het Landelijk Steunpunt de regie op de kwaliteit en capaciteit van deze psychologen, voor hun inzet bij klachten en crises.

Tot slot hebben wij een advies in dit kader met betrekking tot vergoeding van aan ggz gerelateerde kosten. Veel gedupeerden ervaren immers, naast wachtlijsten, een financiële drempel om hulp te zoeken. Over het algemeen zijn de wachtlijsten in de reguliere ggz bij niet-gecontracteerde zorg aanzienlijk korter. Als een gedupeerde gebruik maakt van niet-gecontracteerde ggz, zou hij de kosten daarvoor vergoed moeten krijgen. (Als iemand bijvoorbeeld zeventig procent vergoed krijgt door zijn verzekering voor niet-gecontracteerde zorg, betaalt het Landelijk Steunpunt de resterende dertig procent.) Om de financiële drempel verder weg te nemen, raden wij in geval van (deels) verzekerde zorg aan te overwegen ook het eigen risico van hulpvragers te laten betalen via het steunpunt. Verder kan het voorkomen dat iemand andere kosten maakt om de juiste zorg te krijgen. Een in de toeslagenaffaire gespecialiseerde psycholoog kan bijvoorbeeld op afstand wonen van een gedupeerde. De reiskosten die diegene moet maken om die psycholoog te bereiken zouden ook vergoed moeten worden.

Procesbegeleiding

In de aanbestedingsleidraad wordt gesproken van een mogelijke toekomstige opdracht voor een landelijk dekkend aanbod van procesbegeleiding specifiek voor jongeren vanaf achttien jaar. Uit het vooronderzoek blijkt een duidelijke behoefte aan begeleiding onder jongeren. Jongeren geven ook aan dat deze begeleiding idealiter langdurig beschikbaar moet zijn, omdat nog veel jongeren niet weten dat zij gedupeerd zijn (bijvoorbeeld omdat ze te jong zijn om dat te begrijpen) of nog niet (voldoende) beseffen en ervaren wat de impact van de toeslagenaffaire op hun jeugd is geweest. De verwachting is dat er dus ook op langere termijn een groep jongeren zal zijn die mentale zorg nodig heeft en begeleiding nodig heeft om die hulp te vinden. Tegelijkertijd zien we dit bovendien niet alleen bij jongeren die kinderen zijn van gedupeerden, ouders hebben die behoefte ook. We raden aan procesbegeleiding dan ook voor hen beschikbaar te maken. Bij de invulling van procesbegeleiding hebben we een paar overwegingen.

⁸ Daarbij kan geleerd worden van de inzet van zogenaamde *cultural mediators* voor Oekraïense ontheemden, die bijvoorbeeld de inzet van reguliere bemoeizorgteams ondersteunen. Door hun kennis van de Oekraïense cultuur en taal vormen zij een brug tussen reguliere professionals en de ontheemden; net als 'toeslagenpsychologen' als brug kunnen functioneren tussen reguliere professionals, die geen diepgaande kennis hebben van de toeslagenaffaire, en gedupeerden.

Het lijkt er op dat (kinderen van) gedupeerden niet per se of enkel snel hulp willen, maar eerst een rustige landing en opbouw naar hun hulpvraag (zie 6.2.2 3) *Echt een Steunpunt*). Velen willen ruimte – eventueel in meer dan een paar gesprekken – voor het expliciet maken en/of verhelderen van hun vraag; met iemand die hen niet snel weer loslaat. Als de vraag helder is en er passende hulp is gekozen, zal het proces overgaan in verdere begeleiding. Dat is het moment dat de ondersteuning wordt overgedragen vanuit het Landelijke steunpunt. Belangrijke aandachtspunten daarbij: goede overdracht, geen verhalen dubbel hoeven vertellen, een vertrouwd gezicht en af en toe inchecken.

eHealth

Uit het vooronderzoek bleek geen grote behoefte aan eHealth. Het advies is dan ook om daar (zeker in de eerste fase) niet op in te zetten; dus bijvoorbeeld geen modules te ontwikkelen speciaal voor gedupeerden. Wel is het goed verder bij te houden welk bestaand aanbod er op dit vlak is (zie bijlage B voor een startpunt), waarnaartoe verwezen kan worden, als alternatief, als er (tijdelijk) geen passend aanbod is of als aanvulling op een behandeling.

3) Aanbod en verwachte vraag onder professionals

De behoeften van professionals betreffen vooral de kennisfunctie van het Landelijk Steunpunt, met daaronder de praktische vraag: help me met de gedupeerde die ik begeleid. Om aan die behoefte te voldoen adviseren wij dat het Landelijk Steunpunt voor hen een deel van de website onderhoudt – met onder andere handreikingen, checklists, overzichten van interventies en aanbieders, en geleerde lessen – en presentaties op locatie, webinars, trainingen en intervisie verzorgt. Het Landelijk Steunpunt kan hier grotendeels leunen op de expertise van ARQ, haar ervaring met het geven van trainingen en met eerdere steunpunten voor professionals.

Daarnaast adviseren wij het contactpunt zo in te richten dat professionals daar ook terechtkunnen met hun vragen; over meer beleidsmatige zaken, zoals in te kopen interventies of bejegening van gedupeerden, en over individuele casuïstiek. Maak hierbij gebruik van, en sluit aan op bestaande initiatieven op dit gebied. Als problematiek complex is kunnen partijen in het netwerk van ARQ ingezet worden, waarmee er direct toegang is tot specialistische kennis over bijvoorbeeld behandeling, medicatie, begeleiding, maatschappelijk werk of verwijzing.

Naast de kennisfunctie zou het Landelijk Steunpunt professionals moeten bedienen met het verbinden van het netwerk van hulp- en zorgverleners om doorverwijzingen tussen die organisaties soepeler te laten verlopen. Ook het verbinden van professionals zelf kan leiden tot een verbetering in de hulp aan (kinderen van) gedupeerden. Niet alleen door de genoemde intervisie maar ook door netwerkbijeenkomsten te organiseren en onderlinge kennisdeling te faciliteren kan bijvoorbeeld de hulp die gemeenten bieden beter op elkaar afgestemd worden en kunnen onderlinge verschillen tussen gemeenten verminderen. Ook het dagelijks werk van de casemanager⁹ van het Landelijk Steunpunt bestaat voor een deel uit het verbinden van hulp- en zorgverleners om een hulpvrager zo goed mogelijk te helpen.

⁹ In de inschrijving op de aanbesteding wordt de casemanager geïntroduceerd. Daar staat beschreven dat na een eerste registratiegesprek en een intern gesprek daarover binnen het kernteam van het Landelijk Steunpunt een casemanager voorgesteld aan de hulpvrager. Die geldt als aanspreekpunt voor de hulpvrager. Het uitgangspunt is daarbij dat de *intaker* de casemanager wordt tenzij in overleg met de hulpvrager wordt gekozen voor een andere casemanager die beter aansluit bij de hulpvrager.

Hoe we adviseren het Landelijk Steunpunt in te richten om te bieden wat we in 6.2.2 beschrijven en wat we voorstellen als implementatiestrategie om toe te werken naar een organisatie die dat kan bieden, volgt in de paragrafen hieronder. Dat is namelijk afhankelijk van onze afweging op een aantal dilemma's.

6.2.4 We kunnen ons geen fouten meer permitteren

Bij het maken van de vertaalslag van onderzoek naar de genoemde gewenste inrichting kwamen we vier dilemma's tegen, die ook door de kenniscgroep werden herkend. We schetsen die hieronder.

Verwachtingsmanagement is in alle vier een cruciale factor. We lichten bij elk ervan toe waar het schuurt en geven telkens ons advies mee. De weg uit dilemma's 1 en 2 blijkt dezelfde. Daarom hebben we voor die twee dilemma's één advies. En sommige vragen kunnen we nog niet definitief beantwoorden. Het onderzoek heeft waardevolle inzichten opgeleverd, maar op onderdelen is verdere verdieping nodig om tot definitieve keuzes te komen met gedupeerden samen. Voor die onderdelen geven we vooral een richting mee.

Dilemma 1. Een passend hulpaanbod versus onzekerheid over de vraag

Schets

Uit het onderzoek blijkt dat de hulpbehoeften van (kinderen van) gedupeerden sterk uiteenlopen: van hulp bij financiën, tot alternatieve therapievormen en gespecialiseerde traumahulp. Er is daarnaast een groep gedupeerden die hun hulpvraag nog niet scherp kunnen verwoorden. Eén constante factor is de wens om gehoord en geholpen te worden op een manier die recht doet aan ieders persoonlijke ervaringen.

Waar het schuurt

Omdat nu nog niet te voorspellen is waar de meeste vraag naar zal zijn, staan we met het advies over het hulpaanbod voor een lastige keuze. Enerzijds kan het logisch zijn om bij de start nog niet te veel hulp in te kopen of gereed te hebben staan, juist om te voorkomen dat er hulp wordt ingekocht waar geen behoefte aan is en ook om ruimte te houden voor bijsturing zodra duidelijker wordt waar mensen het meest behoefte aan hebben. Het risico daarvan is wel dat niet iedereen direct geholpen kan worden, wat kan leiden tot teleurstelling en wantrouwen. Anderzijds kan worden gekozen om vanaf de start te zorgen dat alle mogelijke vormen van hulp beschikbaar zijn. Dat garandeert brede toegang maar vergt ook een grote inspanning die de start aanzienlijk kan vertragen, omdat het aanbod eerst gerealiseerd moet worden voordat het Landelijk Steunpunt kan openen.

Dilemma 2. Snelheid versus zorgvuldigheid

Schets

Er is grote urgentie: gedupeerden en professionals benadrukken dat wachtlijsten absoluut voorkomen moeten worden. Tegelijkertijd is het vertrouwen in de overheid en de hersteloperatie laag. Het Landelijk Steunpunt moet daarom niet alleen snel beschikbaar zijn, maar ook voldoen aan stevige randvoorwaarden om dat vertrouwen terug te winnen. Daarbij speelt mee dat positieve ervaringen met het Landelijk Steunpunt een aanzuigend effect kunnen hebben: er zijn nog veel mensen die op dit moment nog niet of niet de juiste hulp ontvangen, en een goede start van het Landelijk Steunpunt kan leiden tot een forse toestroom. Dit alles maakt dat het ontwerpen en aanbieden van een Landelijk

Steunpunt vraagt om grote zorgvuldigheid en aandacht voor essentiële randvoorwaarden; randvoorwaarden die niet eenvoudig en niet snel te realiseren zijn.

Waar het schuurt

De druk om snel te leveren en om wachtlijsten te voorkomen, staat op gespannen voet met de noodzaak tot zorgvuldige voorbereiding. Uit het onderzoek blijkt dat zorgvuldigheid cruciaal is om vertrouwen terug te winnen en duurzame resultaten te behalen. Een overhaaste start kan leiden tot lagere kwaliteit, een onvolledig aanbod en negatieve ervaringen, wat het bestaande wantrouwen verder kan verdiepen. De uitkomsten laten daarmee een spanningsveld zien: weegt het belang van zorgvuldigheid zwaarder dan dat van snelheid en de urgentie om te starten?

Advies voor dilemma 1 en 2

Na analyse van verschillende scenario's en bespreking van de dilemma's met de kennisgroep (augustus 2025) adviseren wij eerst een ontwerp- en dan een startfase om voorbij deze twee dilemma's te komen.

Ontwerpfase voor robuuste implementatie

Voordat er overgegaan kan worden tot implementatie en lancering van het Landelijk Steunpunt adviseren wij een ontwerpfase in te richten van maximaal twee maanden. In die fase beantwoorden multidisciplinaire en diverse teams (zie ook advies bij dilemma 3) openstaande ontwerp vragen om samen het Landelijk Steunpunt vorm te geven. Te denken valt aan de invulling van het kernteam dat het Landelijk Steunpunt gaat vormen vanaf Dag 1; het opleidingsprogramma voor personeel; precieze contactmogelijkheden; feedback- en evaluatieprotocollen; de communicatiestrategie en -middelen en de planning van de verdere implementatie- en groeistrategie (bijv. wanneer een tussenevaluatie, wanneer een volgende fase o.b.v. die evaluatie).

In deze fase kan ook gelijktijdig kennis en (een lerend) netwerk verder opgebouwd worden. Ook kan de kennisbank dan ingericht worden, waarin relevante informatie, bestaand aanbod en good practices met betrekking tot de toeslagenaffaire en de hersteloperatie te vinden is. Daarnaast kan in deze fase al gewerkt worden aan aanbod voor professionals; zoals handreikingen, trainingen en een adviespunt.

Startfase voor kwetsbare groep en professionals

We stellen een startfase van drie maanden voor waarbij de meest kwetsbare groep als eerste geholpen kan worden, er vanaf het begin een duidelijke profilering is, en tijd en energie gefocust kunnen worden op één vorm van psychische hulp en op ondersteuning van professionals. Daarmee zal de toeloop naar het Landelijk Steunpunt minder groot en voorspelbaarder zijn dan wanneer het Landelijk Steunpunt meteen alle hulp actief aanbiedt. Om te waarborgen dat de eerste ervaringen positief zijn en de kwaliteit positief wordt geëvalueerd is het immers verstandig kleinschalig te beginnen. Wij raden aan te starten met focus op alternatieven voor reguliere geestelijke gezondheidszorg, die door basiszorgverzekering wordt vergoed, waar gedupeerden nu vastlopen in wachtlijsten (zie het stuk over ggz in 6.2.3, bij *Aanbod en verwachte vraag onder gedupeerden*).

Naast te starten met dit aanbod voor gedupeerden adviseren wij dat het Landelijk Steunpunt ook direct vanaf de start haar diensten voor professionals aanbiedt. Op die manier bereikt het Landelijk Steunpunt ook in de startfase indirect in potentie alle gedupeerden via gemeenten en andere hulpverleners.

Deze focus kan na drie maanden en na positieve en leerzame ervaringen uitgebreid worden naar meer aanbod voor gedupeerden. Die uitbreiding kan op basis van gebruik, evaluatie en signalen na de start. Doordat het Landelijk Steunpunt na de start steeds meer mensen begeleidt naar passende hulp, is het mogelijk om rode draden te herkennen in de hulp waar gebruik van wordt gemaakt en die positief wordt geëvalueerd. Het doel is immers om gedoseerd en daardoor gecontroleerd te kunnen starten en ervan te leren, om daarna gericht op te kunnen schalen.

Deze focus is in praktische zin allereerst terug te zien in de inkoop: de psychologenpool (zie het stuk over ggz in 6.2.3) dient klaar te staan als het Landelijk Steunpunt haar deuren opent. Daarnaast komt het terug in de communicatie. Daarin moet gemeld worden dat het Landelijk Steunpunt in de beginfase er is voor mensen met ernstige psychische klachten (stoornissen) die in de reguliere ggz vastlopen. De praktische focus ligt daarnaast in het opbouwen van de sociale kaart, waar in eerste instantie in ieder geval de genoemde alternatieven voor ggz op staan. Qua communicatie is het bovendien belangrijk om iedereen vanaf de start transparant te informeren over het bestaan, de doelen en de huidige en toekomstige werking van het Landelijk Steunpunt en hoelang de beginfase duurt, zodat de verwachtingen bij iedereen dezelfde zijn.

Uiteraard behoedt een gerichte communicatie niet dat mensen het Landelijk Steunpunt met andere vragen en behoeften benaderen. Dat is geen probleem. Naar iedereen die zich meldt wordt geluisterd om hun hulpvragen in kaart te brengen; ook als er via het Landelijk Steunpunt nog onvoldoende aanbod of informatie beschikbaar is. Hun wordt dan verteld wat ook publiekelijk gecommuniceerd is: wat de huidige focus is en dat de focus op termijn verbreedt en waarom dat zo is. De kans is dus zeer groot dat hun wordt verteld dat het Landelijk Steunpunt die vorm van hulp nog niet aanbiedt en dat ze worden geïnformeerd zo gauw dat wel zo is. We verwachten dat hulpvragers met een niet-urgente hulpvraag hier met begrip op reageren. We worden in deze gedachte gesteund door wat we in de interviews, focusgroepen en kennisgroep hierover hebben gehoord. Als er buiten het focusgebied wel aanbod bekend is waarnaar het Landelijk Steunpunt eenvoudig kan verwijzen, doet het dat uiteraard. Zo bouwt het een kennisbasis op over hulpvragers en aanbod, waarmee het steeds beter en meer kan helpen en verwijzen.

Sowieso zal het Landelijk Steunpunt contact blijven houden met gedupeerden, ook bij doorverwijzing, om er zeker van te zijn dat iemand goed terecht komt en wordt geholpen. Mogelijk ontstaat er na bijvoorbeeld financiële hulp en meer stabiliteit op dat vlak wel ruimte om mentale klachten te onderzoeken. Zo blijft het Landelijk Steunpunt betrokken en beschikbaar voor verdere hulpvragen en worden mensen pas losgelaten als zij zijn geholpen. Naar de aspecten doorverwijzen en vergoeden ziet deze eerste startfase uit zoals in tabel 12.

Tabel 12. PSH-categorie naar verwijzing en vergoeding in eerste opstartfase

PSH-categorie	naar verwijzen	vergoeden/inkopen
Basishulp	zo veel mogelijk	nee
Informatie	zo veel mogelijk	n.v.t.
Emotionele en sociale steun	zo veel mogelijk	nee
Praktische ondersteuning	zo veel mogelijk	nee
Zorg bij (mentale) gezondheidsklachten	ja	ja

Dilemma 3. De rol van gedupeerden: gelijkwaardig en geborgd

Schets

De context waarin dit Landelijk Steunpunt wordt ontwikkeld is uitzonderlijk: het gaat om mensen die diep en langdurig zijn beschadigd door falend overheidsbeleid, een hersteloperatie die voor velen traag en onrechtvaardig voelt, én een samenleving die jarenlang heeft weggekeken. Het wantrouwen is diepgeworteld. Bovendien komt uit het kwalitatieve onderzoek een duidelijke wens naar voren: dat ervaringsdeskundigen een belangrijke rol hebben in alle fasen van het Landelijk Steunpunt. Met inbreng van kennis uit eigen ervaring en perspectief wil men herhaling van fouten voorkomen en het vertrouwen in het Landelijk Steunpunt vergroten. Daarbij is aangegeven dat gedupeerden niet alleen willen meedenken, maar vergaande betrokkenheid en zeggenschap belangrijk vinden. De behoefte is uitgesproken om ook mee te beslissen over het ontwerp en de uitvoering. Deze behoefte en de geschetste context van de toeslagenaffaire hebben met elkaar te maken; draagvlak voor het Landelijk Steunpunt is niet iets waar je vooraf op kunt rekenen.

Waar het schuurt

We zien een spanningsveld tussen de behoefte aan invloed op alle vlakken en de praktische haalbaarheid binnen bestaande kaders en verantwoordelijkheden. Volledige gelijkwaardige invloed kan organisatorisch complex zijn en vraagt om duidelijke afspraken, structuren en continuïteit. Sommige betrokkenen vrezen dat organisatorische complexiteit het moeilijker kan maken om slagvaardig te handelen of dat gedupeerden zich moeilijk kunnen losmaken van hun eigen persoonlijke ervaring. Tegelijkertijd wijzen gedupeerden erop dat onvoldoende of symbolische betrokkenheid juist het risico vergroot op herhaling van fouten uit het verleden en het verder afbrokkelen van vertrouwen. Het spanningsveld zit dus tussen, enerzijds, de wens en noodzaak om ervaringsdeskundigen op gelijkwaardige wijze mee te laten beslissen en, anderzijds, de praktische en systemische beperkingen die volledige gelijkwaardigheid in de uitvoering ingewikkeld maken.

Advies voor dilemma 3

Zoals gezegd, we kunnen niet op draagvlak vooraf rekenen. Het is ook niet puur een kwestie van in gesprek blijven met elkaar of goed uitleggen waarvoor het Landelijk Steunpunt is. Het is meer een kwestie van eerlijk bouwen aan vertrouwen, vanaf Dag 1, in woord én daad en het oordeelsvrij doorleven en doorvoelen van het perspectief van de gedupeerde personen. Samen met de mensen om wie het gaat. Vanuit ervaring weten wij dat ervaringsdeskundigen veel kunnen brengen: adviseren over inrichten en organiseren van steunpunt, verbinden in hulptrajecten, steun mijdende mensen bereiken, zorgen voor transfer van steun en behandeling naar het dagelijks leven. We raden dan ook aan concreet en vergaand invulling te geven aan deze wens van gedupeerden.

Allereerst is het belangrijk ervaringsdeskundigheid niet enkel te zien als 'gedupeerd zijn'. Ook mensen die al lange tijd met en voor gedupeerden werken hebben waardevolle kennis en ervaring die kunnen voorkomen dat eerdere fouten nogmaals gemaakt worden en wielen niet opnieuw worden uitgevonden. Daarnaast is door allen die wij hierover gesproken hebben gezegd: ervaringsdeskundigheid is geen panacee. Het is een onmisbaar element om het Landelijk Steunpunt te laten slagen maar het gaat óók om de combinatie en met expertise en professionaliteit, en om de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen, experts en professionals.

Verder moet betrokkenheid in deze meer zijn dan incidentele betrokkenheid. Structurele inbedding van de stem van ervaringsdeskundigen is nodig, om met hen (nieuwe) dienstverlening en hulpmiddelen te ontwikkelen, vanaf de conceptfase, via evaluaties die tot bijstelling kunnen leiden. Ontwerp ook de wijze waarop dat gebeurt samen met ervaringsdeskundigen in een gezamenlijk ontwerpgericht proces, naar de vragen: hoe kunnen we binnen het Landelijk Steunpunt én de bestaande kaders ervaringsdeskundigheid zo goed en structureel mogelijk borgen? Bij het komen tot de juiste werkwijze geldt ook het principe: betrek hen zo dicht mogelijk bij het dagelijks werk, niet erbuiten.

Het is verder verstandig de afspraken die de invloed van ervaringsdeskundigen borgen vast te leggen, zodat ook bij wisseling van betrokken personen de rol van de doelgroep geborgd blijft.

Een belangrijk aspect in deze is ook dat ervaringsdeskundigen actief meedoen op basis van ervaring én hun professionaliteit en expertise, niet uitsluitend omdat zij bijvoorbeeld gedupeerd zijn. De meerwaarde zit in de combinatie van relevante vaardigheden en teamspirit met hun ervaringsperspectief. Dit vergroot de gelijkwaardigheid en de effectiviteit van hun inzet.

Naast de al bestaande en voort te zetten kennisgroep, waar ervaringsdeskundige professionals in zitten, zijn er al veel ideeën over het inbedden van de stem van ervaringsdeskundigen, maar die zijn nog onvoldoende afgestemd. Zo kan het Landelijk Steunpunt bijvoorbeeld gaan werken met een ‘Raad van Richting’ bestaande uit gedupeerden die gevraagd en ongevraagd advies geven. Eén of meerdere ervaringsdeskundigen zouden in het bestuur van het Landelijk Steunpunt plaats kunnen nemen. Gedupeerden zouden kunnen worden ingezet als trainer binnen het Landelijk Steunpunt. Ook zouden gedupeerden niet alleen deel kunnen nemen aan evaluaties, maar een belangrijk onderdeel kunnen zijn van een soort leer- en bijstuurgroep. Ervaringsdeskundigen kunnen in de ontwerp- en opstartfase één tot meerdere keren per week deelnemen aan projectbesprekingen om de laatste vorderingen en signalen uit het veld te bespreken en volgende stappen mee vorm te geven. Ervaringsdeskundigen kunnen zelf de telefoon opnemen, direct meeluisteren of na een telefoongesprek meedenken met de casemanagers. Tenslotte kan geleerd worden van initiatieven vanuit de ggz en verslavingszorg, zoals het Beroepscompetentieprofiel Ervaringsdeskundigheid dat door het Trimbos is opgesteld.¹⁰

Dilemma 4. Behoefte aan langdurige begeleiding versus een Landelijk Steunpunt voor vijf jaar *Schets*

Het Landelijk Steunpunt en het aanbod waarnaar het verwijst worden binnen dit project voorzien voor maximaal vijf jaar. Na afloop van deze periode en het budget stoppen de werkzaamheden van het Landelijk Steunpunt. De overige taken moeten na deze (maximaal) vijf jaar een plek krijgen in de reguliere zorg. (De langdurige kennistaak loopt daarna als onderdeel van de opdracht nog maximaal tien jaar door.) Ook het budget is gemaximeerd.

Waar het schuurt

Deze vooraf bepaalde termijn en financiële grens staan in contrast met de veel geuite behoefte dat begeleiding vanuit het Landelijk Steunpunt langdurig kan zijn en met de verwachting dat veel

¹⁰ Zie <https://www.trimbos.nl/aanbod/webwinkel/af2064-beroepscompetentieprofiel-ervaringsdeskundigheid/> (geraadpleegd 25-08-2025), en VNG (2024) *Handreiking werken met ervaring als bron van kennis* (via <https://vng.nl/rubrieken/onderwerpen/hersteloperatie-kinderopvangtoeslag>, geraadpleegd 11-9-2025).

gedupeerden pas na langere tijd mentale hulp gaan zoeken, omdat zij eerst op andere vlakken herstel zoeken. Dit betekent dat het Landelijk Steunpunt niet alle gedupeerden zal kunnen helpen.

Ook ons advies om gedoseerd te starten staat met deze beperking op gespannen voet: als pas in de loop der tijd de toeloop naar het Landelijk Steunpunt echt op gang komt, wordt de kans (nog) groter dat het in vijf jaar niet iedereen kan helpen die daar behoefte aan heeft. Dit kan ervoor zorgen dat onvoldoende mensen of mensen onvoldoende worden geholpen en dat kan (wederom) het vertrouwen schaden van de doelgroep ('Zie je wel, weer geen écht herstel.').

Advies voor dilemma 4

Ondanks deze uitgesproken behoefte waar het Landelijk Steunpunt niet aan kán voldoen, zien wij nog steeds reden genoeg om ook voor vijf jaar deze voorziening in te richten. Er is nu eenmaal dringend behoefte aan een verbetering op het vlak van mentale ondersteuning en zorg, zowel aan de kant van gedupeerden als die van professionals. En een Landelijk Steunpunt in de voorziene vorm en met de voorziene levensduur kan veel doen in de goede richting.

Voorwaarde is dan wel dat de regels – bijvoorbeeld over de termijn en de vergoeding van het aanbod – niet tijdens de looptijd veranderen en dat over die regels en de achtergrond ervan heel helder en transparant extern gecommuniceerd wordt. Te allen tijde moet het voor zijn doelgroepen duidelijk zijn wat het aanbod van het Landelijk Steunpunt is en voor welke duur dat geldt. Geen verrassingen, geen kleine lettertjes.

Verder kan het steunpunt de komende vijf jaar diepgaander inzicht realiseren in de hulpbehoefte van (kinderen van) gedupeerden en met zowel het ministerie als de reguliere hulp- en zorgverleners bekijken hoe de taken van het steunpunt op termijn een plek kunnen krijgen. Het Landelijk Steunpunt zal de kennis over de toeslagenaffaire helpen vergroten, waardoor uiteindelijk ook in de reguliere ggz en bij andere vormen van ondersteuning de benodigde kennis opgebouwd kan worden om deze groep op termijn ook via die routes te helpen. Onderzoek, gebaseerd op de ervaringen met behoeften en gevonden oplossingen, zal leiden tot actieve advisering richting beleidsmakers. Kunnen gemeenten bijvoorbeeld beter opgeleid en georganiseerd worden om dat te doen?

Verder monitort het Landelijk Steunpunt de kwaliteit en het gebruik van het aanbod (zie ook het punt *Kwaliteit* in 6.2.5 hieronder). Het kan zijn dat tijdelijk gefinancierde initiatieven geliefd en nuttig blijken. Als blijkt dat die cruciaal werk verrichten voor de doelgroep en een deel van het werk van het Landelijk Steunpunt kunnen overnemen, kan het Landelijk Steunpunt adviseren te zorgen voor financiële ondersteuning of de financiële middelen te organiseren om ze te laten groeien. Op die manier kan belangrijke ondersteuning ook na de looptijd van het Landelijk Steunpunt voort blijven bestaan en gedupeerden helpen.

Ook is ons advies om na vier jaar een specifieke evaluatie te doen. Daaruit moet onder andere de behoefte aan verdere ondersteuning op het gebied van psychisch welzijn naar voren komen, of blijken dat na vijf jaar gedupeerden met ondersteunings- en zorgbehoeftes inmiddels voldoende geholpen zijn en er geen steunpunt meer nodig is, of dat dat in een andere vorm of voor specifiekere doelgroepen of vragen nog nodig is.

6.2.5 Aanvullende voorwaarden voor een Landelijk Steunpunt dat écht steunt

Naast de adviezen in de voorgaande paragrafen is er nog een aantal voorwaarden waaraan voldaan moet worden door het Landelijk Steunpunt m.b.t. procedurele inrichting, communicatie, personeel en samenwerking. Die lichten we hieronder toe.

1. Kwaliteit

- Werk met een lerende aanpak en zorg dat er een uitgebreid protocol is voor discrete en laagdrempelige evaluatie van en feedback op het werk en functioneren van het Landelijk Steunpunt en aanbieders. Doe dit om de kwaliteit niet alleen van het werk maar ook van de relatie en het vertrouwen tussen betrokkenen continu te verbeteren.
- Doe een check vooraf op kwaliteit van aanbieders en interventies. Het borgen van de kwaliteit van interventies is noodzakelijk. Het steunpunt verwijst immers niet alleen door via Opdracht 2 (en eventueel 3) ingekocht aanbod, maar ook naar ander, breed aanbod (zie 6.2.3). Dan moet er een check zijn dat hulpvragers hier baat bij hebben of tenminste geen kwaad mee gedaan wordt (het zogenaamde 'do no harm'-principe). ARQ hanteert in andere situaties zes kwaliteitscriteria. We raden die ook het Landelijk Steunpunt te gebruiken om interventies vóór inzet via het steunpunt te checken.
- Controleer de tevredenheid met interventies bij gedupeerden zelf. Patronen van (on)tevredenheid kan het steunpunt gebruiken om al dan niet langer te verwijzen naar een interventie of aanbieder.

2. Ontvangst en (eerste) contact

- Laat de eerste ontvangst informeel, laagdrempelig en warm zijn.
- Zorg dat het mogelijk is om via fysieke en/of online gesprekken contact te onderhouden met de contactpersoon van het Landelijk Steunpunt. Waarborg dat de reistijd minimaal is voor mensen.

3. Communicatie

- Baseer de communicatiestrategie- en middelen op basis van de input die gedupeerden hebben gedeeld en ontwikkel deze verder met hen.
- Wees transparant: geef inzicht in wat er goed gaat én wat nog beter kan. Vertrouwen groeit als het Landelijk Steunpunt transparant is. Dat betekent: niet mooier maken dan het is, maar eerlijk zijn over onzekerheden, fouten, dilemma's en voortgang. Laat zien wat er met feedback wordt gedaan. Belangrijk: transparantie moet geen communicatiestrategie zijn, maar een kernwaarde van het Landelijk Steunpunt.

4. Informatie

- Zorg voor duidelijke afspraken over bewijslast om recht te hebben op hulp via het Landelijk Steunpunt en maak deze minimaal: hanteer het uitgangspunt 'vertrouwen tenzij'.
- Waarborg eigenaarschap van de hulpvrager door een zorgvuldig dossier op te stellen dat de persoon zelf kan inzien.
- Garandeer betrouwbaarheid en wees transparant over gegevensgebruik en bewaartermijnen.
- Maak het mogelijk om (een deel van) het dossier van de persoon, altijd met toestemming, te kunnen delen met de betreffende hulpverlener, zodat de hulpverlener inzicht heeft in de achtergrond en hulpbehoefte van de gedupeerde. Maak afspraken met de zorgverlener over informatiebeveiliging en privacy.

5. Personeel

Het personeelsbeleid moet vorm worden gegeven op basis van randvoorwaarden, zoals gedupeerden die in dit vooronderzoek hebben meegegeven met betrekking tot kennis en vaardigheden die het

personeel en andere actief betrokkenen moeten hebben. Essentieel is in ieder geval dat iedereen die hulp verleent aan gedupeerden en/of bij het Landelijk Steunpunt werkt, voldoende kennis heeft van de toeslagenaffaire en haar gevolgen. We adviseren in ieder geval een kennisbank en opleidings- en trainingsprogramma voor personeel van het Landelijk Steunpunt en, waar nodig, voor aanbieders.

6.3 Kantekeningen bij de uitvoering van dit vooronderzoek

Het gehele vooronderzoek is onder aanzienlijke tijdsdruk van vier maanden inclusief vakantieperiode uitgevoerd, zoals vereist werd in de aanbesteding van het ministerie. Binnen het **veldonderzoek** was daardoor slechts een beperkte documentenanalyse mogelijk, met name wat betreft de vergelijkende relevante literatuur, en waren ook de interviews met experts beperkt. Zo is de inschatting van de omvang van de doelgroep voor het Landelijk Steunpunt uiteindelijk een grove schatting gebleven. Ook de inschatting van mentale klachten (een aspect dat weinig uit de verzamelde documenten naar voren kwam) is voorlopig en deels gebaseerd op populaties die verschillen van die van gedupeerden. Tot slot dateren verschillende relevante onderzoeken van enkele jaren geleden, waardoor hun uitkomsten niet altijd meer representatief zijn voor de huidige situatie.

Voor het **kwantitatief onderzoek** was het niet mogelijk is om vast te stellen of de steekproef representatief is voor de gehele populatie. Er is wel getracht de vragenlijst zo breed mogelijk uit te zetten, onder andere via de opdrachtgever, de kennisgroep en andere betrokkenen. De anonieme invulling kan de respons verhogen door de drempel tot deelname te verlagen, maar kan tegelijkertijd diverse vormen van selectiebias introduceren. Met name is een *non-response bias* aannemelijk. Gegevens over wie de vragenlijst heeft ingevuld ontbreken, evenals informatie over de samenstelling van de populatie, waardoor niet kan worden vastgesteld in welke mate respondenten verschillen van degenen die niet hebben deelgenomen of de vragenlijst voortijdig hebben beëindigd. Daarnaast vormt de Nederlandstalige vragenlijst een mogelijke barrière voor anderstalige respondenten. Ook kan er sprake zijn van *sampling bias*: het is onduidelijk welke subgroepen, zoals 'moeilijk bereikbare gedupeerden', effectief zijn bereikt. Deze beperkingen reduceren de generaliseerbaarheid van de resultaten en maken het onzeker in hoeverre de bevindingen representatief zijn voor de gehele populatie van gedupeerden. Interpretatie en toepassing van de resultaten dienen daarom met voorzichtigheid te gebeuren.

In het **kwantitatieve onderzoek** hebben we gestreefd naar een zo divers mogelijke groep deelnemers, onder andere door werving via uiteenlopende kanalen, waaronder ook openbare platforms. Tegelijkertijd konden we die diversiteit niet volledig sturen: deelname was vrijwillig, en vanwege de gevoelige aanleiding hebben we er bewust voor gekozen om mensen niet naar hun achtergrond of ervaring te vragen. We spraken uiteindelijk met een gevarieerde groep, waaronder mensen die hun ervaringen en ideeën al vaker met het ministerie of andere organisaties hadden gedeeld, en mensen voor wie dit de eerste keer was. Toch is de generaliseerbaarheid van dit onderzoek beperkt; de uitkomsten geven waardevolle inzichten, maar zijn niet representatief voor de gehele doelgroep.

Referenties

- ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum (2023a). Multidisciplinaire richtlijn psychosociaal crisismanagement: Ondersteuning en zorg bij rampen en crisis.
- ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum (2023b). Evaluatie Steunpunt Coronazorgen: Eindrapport. <https://arq.org/publicaties/evaluatie-steunpunt-coronazorgen>
- Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (2023). Herstel van vertrouwen: een aanhoudende zorg. Eindadvies Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag. Rotterdam: BAK. <https://open.overheid.nl/documenten/4762619b-fa65-4ed8-ae4e-061aada08b0/file>
- Bureau MWM2 (2024). Denk mee maatschappelijk herstel: Eindverslag co-creatiebijeenkomsten. Den Haag: Bureau MWM2. <https://open.overheid.nl/documenten/71298b7b-f770-4098-9039-cacae678f4e3/file>
- Centraal Bureau voor de Statistiek, CBS. (n.d.). *Gezondheidsenquête vanaf 2014*. Centraal Bureau Voor De Statistiek. <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/onderzoeksomschrijvingen/korte-onderzoeksomschrijvingen/gezondheidsenquete-vanaf-2014>
- Commissie Toeslagen en Uithuisplaatsingen (2025). Erfenis van onrecht: De blijvende impact van de toeslagenaffaire op het leven van uit huis geplaatste kinderen. <https://toeslagen-uthuisplaatsingen.nl/wp-content/uploads/2025/03/Rapportage-Commissie-Toeslagen-en-Uithuisplaatsingen-Erfenis-van-onrecht.pdf>
- Commissie van Dam (2020). Ongekend onrecht: Verslag parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag. Den Haag: Tweede Kamer der Staten-Generaal. <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/rapporten/detail?id=2020Z25258&did=2020D52683>
- Commissie van Dam (2025). Minder beloven, meer doen: Een eerlijk en uitvoerbaar plan om toeslagenouders verder te helpen.
- Dijksterhuis & Van Baaren & Kenniscentrum psychologie en Economisch Gedrag (2024). Evaluatie van de effectiviteit van het aanvullend schuldhelpverleningsaanbod: Impact, uitdagingen en verbeterpunten. Den Haag: Ministerie van Financiën. Diversion (2022). Ken ons, help ons: 114 verhalen die helpen bij de invulling van de kindregeling. Den Haag: Ministerie van Financiën – Toeslagen en Douane. https://490818c4-3b03-458d-9719-dcf20fdce970.filesusr.com/ugd/d0b67a_555391e6b2ab4a209e20a683ef5d3978.pdf
- Diversion (2022). Ken ons, help ons. 114 verhalen die helpen bij de invulling van de kindregeling. Amsterdam: Diversion
- Diversion (2023). Betreft: Constateringen rondom de brede hulp voor kinderen van gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire.
- Dückers, M., Stroebe, M. Baliatsas, C., Spreeuwenberg, P., Brüning, A., Stroebe, K. (under review). The long-term mental health impact of disasters: A multilevel meta-analytic review of longitudinal epidemiological studies.
- GOVLAB010 (2023). Werken aan een toekomst na de toeslagenaffaire. Rotterdam: GOVLAB010. govlab010.nl/app/uploads/2023/12/36614_GOVLAB010_rapport_Toeslagenaffaire_Online.pdf
- Gemeente Amsterdam (2022). Dienstverlening van de hersteloperatie toeslagenschandaal. Onderzoek naar ervaringen van gedupeerden en buurtteammedewerkers. Amsterdam: Werk, participatie en inkomen. <https://onderzoek.amsterdam.nl/publicatie/dienstverlening-van-de-hersteloperatie-toeslagenschandaal>
- Gronings Perspectief (2024). Ouderen in het gaswinningsgebied: inzichten uit een kwalitatieve studie. Hogeschool Utrecht, Hogeschool van Amsterdam en Universiteit Utrecht (2023). Knellende mechanismen. Het signaleren, agenderen en opvolgen van knellende mechanismen in de gemeente Amsterdam, Almere en Utrecht.
- Inspectie Belastingen, Toeslagen en Douane (2023). Levens in de wachtstand: Een signaal. <https://www.inspectiebtld.nl/binaries/inspectiebtld/documenten/publicaties/2023/10/09/levens-in-de-wachtstand/Levens+in+de+wachtstand.pdf>
- Inspectie Justitie en Veiligheid (2023). Het kind van de rekening.
- Livework (2021). Ouderbeleving herstelproces kinderopvangtoeslagaffaire.
- Ministerie van Financiën (2025). Voortgangsrapportage hersteloperatie toeslagen. September – december 2024 (19e VGR).

- Missing Chapter Foundation (2021). Aanbevelingen aanpak Kindregeling 'Leven op de rit' vanuit gedupeerde kinderen en jongeren.
- Motivaction (2021). Behoeftenonderzoek onder mogelijk gedupeerden van de kinderopvangtoeslag: Eindrapport. Amsterdam: Motivaction. <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-01530432-166b-4bb7-b965-93534c08403f/pdf>
- Nationale Ombudsman (2023). Herstel bieden: een vak apart; Een vergelijkend onderzoek naar tien hersteltrajecten. Den Haag: Nationale Ombudsman.
- Nieuwenhuizen, C. van, Janssen-de Ruijter, E.A.W., & Nugter, M.A. (2017). Manual Manchester Short Assessment of Quality of Life (MANSA). In *ResearchGate*. https://www.researchgate.net/publication/321881972_Manual_Manchester_Short_Assessment_of_Quality_of_Life_MANSA
- Nivel (2019). Voorbereid op éénloketfuncties bij rampen en crises.
- Nivel (2021). Rapid needs assessment bij rampen en crises.
- Number 5 Foundation (2021). (Gelijk)Waardig herstel: Inzichten en aanbevelingen van kinderen, jongeren en ouders zélf ten dienste van de landelijke en lokale aanpak van de kinderopvangtoeslagaffaire. Den Haag: Number 5 Foundation. https://herstel.toeslagen.nl/wp-content/uploads/2022/11/kindregeling_rapport_gelijkwaardigherstel_2021.12.pdf
- Onafhankelijk Jongerenpanel Toeslagen (2025). Onze toekomst. Nu rechtzetten!. Den Haag: Onafhankelijk Jongerenpanel Toeslagen.
- Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. (n.d.). *Gezondheidsmonitors*. RIVM. <https://www.rivm.nl/gezondheidsmonitors>
- Simonse, O. (2024). Financial stress by design: Examining barriers to social welfare take-up.
- Stichting Gelijkwaardig Herstel (2024). Eerste verslag onafhankelijke herstelroute kinderopvangtoeslagenaffaire. Den Haag: Stichting Gelijkwaardig Herstel.
- Stichting Impact (2016). Informatie- en Verwijscentrum Vliegkamp Oekraïne. Evaluatie onder gebruikers en betrokken partijen.
- Sociaal en Cultureel Planbureau (2024). *Burgerperspectieven bericht 1*. Den Haag: SCP
- Trimbos-instituut (2024). *Herijking afkapwaarden MHI-5 [Factsheet]*. <https://www.trimbos.nl/wp-content/uploads/2024/09/TRI32-001-Factsheet-Herijking-afkapwaarden-MHI5-def.pdf>
- Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (2025). Voortgangsrapportage Hersteloperatie Toeslagen. Den Haag: Ministerie van Financiën.
- Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (augustus 2025). Feiten en cijfers. <https://herstel.toeslagen.nl/dashboard-kinderopvangtoeslag/>
- Veld, R. in 't (2022). Waardige toekomst: Advies aan de staatssecretaris voor Toeslagen en Douane.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2023). Het gaat om wat ouders echt nodig hebben.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2024). Handreiking werken met ervaring als bron van kennis. Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

Bijlagen

Bijlage A. Literatuuroverzicht deskresearch

Bijlage B. Aanbod eHealth en psycho-educatie voor gedupeerden

Bijlage C. Kennisgroep partners

Bijlage D. Vragenlijsten

Bijlage A. Literatuuroverzicht deskresearch

Organisatie	Jaar	Hoofdtitel	Type publicatie	Onderzoek / methode	Onderwerp	Reden inclusie
Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvang-toeslag	2023	Herstel van vertrouwen: een aanhoudende zorg.	Advies	Advisering	Analyse van (rol overheid in) herstelproces.	Inclusie à belangrijke informatie voor hulpverlening
Bureau MWM2	2024	Denk mee maatschappelijk herstel	<u>Rapport</u>	8 co-creatie bijeenkomsten (N= 5 à 12) met gedupeerde ouders, overige burgers en ambtenaren.	Rapport gaat in op (maatschappelijke) beschadigingen t.g.v. de toeslagenaffaire en mogelijke interventies die kunnen bijdragen aan herstel.	Inclusie à belangrijke informatie over behoeften van gedupeerden
Commissie Toeslagen en Uithuisplaatsingen	2025	Erfenis van onrecht	<u>Rapport</u>	Formele gesprekken met 35 kinderen, 64 ouders en ca. 25 experts. Aangevuld met dossieranalyses en informele ontmoetingen en bespreksessies met experts.	Onderzoek naar de samenhang van factoren, gevolgen en betrokkenheid van instanties bij uithuisplaatsingen van gedupeerde gezinnen in de context van de toeslagenaffaire.	Inclusie à informatie over functioneren jeugdzorg i.r.t. toeslagenaffaire
Commissie Van Dam	2025	Minder beloven, meer doen	<u>Rapport</u>	Kennisdeling van en met organisaties/experts in de hersteloperatie, document-analyses en sessies met gedupeerden	Uitgebreide weergave van hersteltraject (stappen, aantallen aanmeldingen en knelpunten). Geeft inzicht in het netwerk rondom de hersteloperatie, en waarom dat netwerk vaak niet functioneert zoals is beoogd.	Inclusie à overzicht over betrokken partijen in herstelprocedure en belangrijke informatie voor hulpverlening

Dijksterhuis & Van Baaren en Kenniscentrum psychologie en Economisch Gedrag	2024	Evaluatie van de effectiviteit van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod	<u>Rapport</u>	Semigestructureerde interviews met 10 gemeente-ambtenaren uit 6 gemeenten en 6 jongeren. Bevindingen zijn gekoppeld aan wetenschappelijke theorie.	Evaluatie van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod	Inclusie à relevante voorwaarden voor hulpverlening
Diversion	2022	Ken ons, help ons	<u>Rapport</u>	Participatietraject: 114 jongeren dachten tijdens individuele gesprekken en meerdere bijeenkomsten mee over de invulling van de Kindregeling.	Het resultaat van het participatietraject samengevat in een document met verhalen van gedupeerde kinderen, bevindingen, ideeën en aanbevelingen (voor de Kindregeling). Hieruit komen ook veel behoeften op het gebied van hulp, communicatie en erkenning voort.	Inclusie à relevante voorwaarden voor hulpverlening en informatie over welzijn en behoeften van doelgroep
Diversion	2023	Betreft: Constateringen rondom de brede hulp voor kinderen van gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire	<u>Brief</u>	Brief namens ca. 80 kinderen van gedupeerde ouders, in de leeftijd van 15-35 jaar uit verschillende gemeenten	Deze brief is gericht aan alle gemeenten in Nederland en aan iedereen die binnen deze gemeenten aan hun herstel werkt. Het ontwikkelnetwerk constateert dat de "brede ondersteuning" vanuit de gemeenten onvoldoende werkt.	Inclusie à relevante voorwaarden voor hulpverlening en informatie over welzijn en behoeften van doelgroep
Gemeente Amsterdam	2022	Dienstverlening van de hersteloperatie toeslagenschandaal	<u>Rapport</u>	Data-analyse en interviews met 5 buurtteam-medewerkers en 5 gedupeerde ouders.	Dit rapport beschrijft hoe de gemeente Amsterdam via buurtteams gedupeerden bereikt en ondersteunt. Gaat o.a. over demografische gegevens,	Inclusie à demografische informatie over gedupeerden, hun hulpvragen en bijbehorende aanbevelingen

					contactstrategieën, aanbevelingen en geregistreerde hulpvragen.	
GOVLAB010	2023	Werken aan een toekomst na de toeslagenaffaire	<u>Rapport</u>	Gesprekken met 19 ouders en 3 kinderen van gedupeerden, 11 wijkcoaches en 4 beleidsprofessionals. Tevens een vragenlijstonderzoek onder wijkprofessionals.	Evaluatie brede ondersteuning gemeente Rotterdam.	Inclusie à relevante voorwaarden voor hulpverlening
Hogeschool Utrecht et al.	2023	Knellende mechanismen	<u>Rapport</u>	Vragenlijst onder professionals sociaal domein (n=248), interviews (n=21) met professionals die de vragenlijst invulden en interviews (n=24) met stakeholders)	Hoe wordt er in de gemeentelijke uitvoering in het sociaal domein invulling gegeven aan signalering en agendering van knellende mechanismen en welke verbeteringen zijn daarin, mede gelet op de kinderopvangtoeslagaffaire, gewenst?	Inclusie à relevante informatie gemeentelijke rol herstelprocessen
Inspectie Belastingen Toeslagen en Douane	2023	Levens in de wachtstand	<u>Rapport</u>	Focusgroepen met 37 gedupeerde ouders en jongeren en spiegelsessies met 46 professionals. Tevens ontmoetingen tussen gedupeerden en professionals, een vragenlijstonderzoek en documentanalyse.	Focus op noden en behoeften van zwaar getroffen gedupeerden	Inclusie à informatie over potentiële psychosociale hulpvragen

Inspectie Justitie en Veiligheid	2023	Het kind van de rekening	<u>Rapport</u>	Mapping van gelopen pad naar kinderbeschermingsmaatregel van 20 gezinnen. Literatuur-onderzoek, casusonderzoek, groepsinterviews en interviews met professionals	Centrale vraag: Waarom hebben gezinnen die slachtoffer zijn van de kinderopvangtoeslagenaffaire te maken gekregen met kinderbeschermingsmaatregelen en welke lessen zijn hieruit te trekken?	Inclusie à informatie over potentiële psychosociale hulpvragen
Livework	2021	Ouderbeleving herstelproces kinderopvangtoeslagaffaire	<u>Rapport</u>	Enquêtes (n=1085), interviews (n=8), co-creatiesessies (n=10) en overige gesprekken met ouders	In dit rapport staat de beleving van ouders beschreven van het herstelproces voor de kinderopvangtoeslag-affaire (KOTA).	Inclusie à belangrijke informatie voor hulpverlening
Ministerie van Financiën	2025	Voortgangsrapportage Hersteloperatie Toeslagen (september – december 2024) sectie 2.3	<u>Rapport</u>	Beleidsupdate	Informatie over stand van zaken rondom emotioneel herstel i.r.t. de toeslagenaffaire.	Inclusie 2.3 à informatie over emotioneel herstel (van kinderen en jongeren)
Ministerie van Financiën	2024	Evaluatie van de pilot (Gelijk)waardig herstel	<u>Rapport</u>	20 interviews met professionals	Evaluatie van de SGH-route.	Inclusie à belangrijke informatie over zorgverlening.
Missing Chapter Foundation	2021	AAN-BEVELINGEN aanpak Kindregeling 'Leven op de rit' vanuit gedupeerden en jongeren	<u>Rapport</u>	15 sessies met groep gedupeerde kinderen, jongeren en ouders.	Wat is ervoor nodig dat een vergoeding voor kinderen en jongeren rechtvaardig voelt? (en 11 sub-vragen)	Inclusie à relevante voorwaarden voor hulpverlening

Motivaction	2021	Behoeften-onderzoek onder mogelijk gedupeerden van de kinderopvang-toeslag	<u>Rapport</u>	Telefonische vragenlijst onder 1085 ouders	Onderzoek naar problemen en hulpbehoeften onder mogelijk gedupeerde ouders	Inclusie à informatie over welzijn en behoeften van doelgroep
Nationale Ombudsman	2023	Herstel bieden: een vak apart	Rapport	Onderzoek naar 10 hersteltrajecten; terugkijken naar de ontvangen klachten, studie van evaluatie-onderzoeken, gesprekken met professionals en twee groepsgesprekken met experts	Analyse van hoe overheidsorganisaties omgaan met de behoeften van gedupeerden rondom het opzetten en uitvoeren van een hersteltraject.	Inclusie --> relevante informatie voor het aansluiten van hulp op behoeften van gedupeerden
Number 5 Foundation	2021	(Gelijk)waardig Herstel	<u>Rapport</u>	Enquête door gedupeerden onder gedupeerden. Doel is om via verhalen en quotes stem te geven aan kinderen, jongeren en ouders.	Inzichten en aanbevelingen van kinderen, jongeren en ouders zélf ten dienste van de landelijke en lokale aanpak van de kinderopvangtoeslagaffaire.	Inclusie à relevante voorwaarden voor hulpverlening en informatie over welzijn en behoeften van doelgroep
Onafhankelijk Jongerenpanel Toeslagen	2025	Onze toekomst. Nu rechtzetten!	Manifest	Manifest namens jongerenpanel van >130 jongeren.	In dit document worden aanbevelingen m.b.t. o.a. erkenning, studieschulden, werk en opleiding en uithuisplaatsingen gedaan. Tevens worden ervaringen van gedupeerden beschreven.	Inclusie à informatie over welzijn en behoeften van doelgroep
Stichting Gelijkwaardig Herstel	2024	Eerste verslag onafhankelijke herstelroute kinderopvangtoeslagenaffaire	<u>Rapport</u>	Evaluatieonderzoek	Tussenrapportage over de pilot onafhankelijke herstelroute van SGH.	Inclusie à relevante informatie voor hulpverlening

Universiteit Utrecht	2022	Herstel na de kinderopvang-toeslagaffaire	<u>Rapport</u>	Analyse van het herstelproces van de toeslagenaffaire vanuit ethische invalshoek. Het ethisch kompas presenteert tien waarden, in drie categorieën.	Het doel van het advies is om met dit ethisch kompas beleidsmakers een handvat te geven om naar het herstelproces te kijken vanuit deze onderscheiden, ethische invalshoek.	Inclusie à bewustzijn van ethiek rondom herstel
Veld, R. in 't	2022	Waardige toekomst: Advies aan de staatssecretaris voor Toeslagen en Douane.	<u>Rapport</u>	25 gesprekken met panels en betrokken expertorganisaties.	Voorstellen voor herstel van toekomstperspectief van kinderen en jongeren	Inclusie à voorstellen voor verbetering van proces van Rijk en gemeenten gericht op kinderen en jongeren
Vereniging van Nederlandse Gemeenten	2023	'Het gaat om wat ouders echt nodig hebben'	<u>Praktijk-voorbeelden</u> herstelondersteuning	Verhalen opgesteld op basis van 150 gesprekken en >50 regiobijeenkomsten, trainingen, klankbordgroepen voor gemeente-professionals	Ervaringen en lessen van de werkwijzen in verschillende gemeenten	Inclusie à belangrijke informatie over zorgverlening, knelpunten in herstel en behoeften in de doelgroep
Vereniging van Nederlandse Gemeenten	2024	Handreiking werken met ervaring als bron van kennis	<u>Handreiking</u>	Opstellen handreiking en praktijkverhalen van ervaringsdeskundigen hersteloperatie	Handreiking voor organisaties die het werken met mensen met ervaring in de praktijk willen brengen.	Inclusie à belangrijke informatie over inzet ervaringsdeskundigheid
Relevante vergelijkende literatuur						
ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum	2023	Eindrapport evaluatie steunpunt Coronazorgen	Rapport	Interviews met medewerkers; online gebruiksstatistiek; desksearch	Dit rapport beschrijft het evaluatieonderzoek van het Steunpunt Coronazorgen. Het steunpunt is twee jaar lang beschikbaar geweest.	Inclusie à belangrijke informatie over steunpunten

Gronings Perspectief	2024	Ouderen in het gaswinnings- gebied: inzichten uit een kwalitatieve studie	Rapport	20 interviews met mensen van >65 jaar die in het gaswinningsgebied wonen	Aandacht voor de problemen, behoeften en ervaringen van de doelgroep 'ouderen' i.r.t. de gaswinningsproblematiek.	Inclusie à digitale toegankelijkheid van ouderen, nadruk op diversiteit onder doelgroepen /ouderen
Nivel	2019	Voorbereid op éénloketfuncties bij rampen en crises	Rapport	Literatuur-verkenning, interviews met getroffenen van rampen, gemeentelijke medewerkers en nazorg-professionals en experts. Tevens een vragenlijstonder- zoek onder gemeente- medewerkers.	Dit rapport beschrijft de resultaten van een behoeftepeiling onder gemeenten gericht op éénloketfuncties. De behoeftepeiling is bedoeld om na te gaan in hoeverre Nederlandse gemeenten in staat zijn om invulling te geven aan het gecoördineerde dienstenaanbod voor getroffenen in de nasleep van een calamiteit.	Inclusie à belangrijke informatie over steunpunten
Nivel	2021	Rapid needs assessment bij rampen en crises	Leidraad	Verkenning van beschikbare RNA- methoden, literatuuronderzoek en kennisdeling tussen experts in het domein van volksgezondheid	Leidraad (informatie, handvatten) Rapid Needs Assessment bij rampen en crisis	Inclusie à informatie over behoeften van getroffenen en handvatten voor nazorg na rampen
Simonse, O.	2024	Financial stress by design: examining barriers to social welfare take-up	Dissertatie	Mixed methods	O.a. informatie over hoe/waarom financieel kwetsbare personen sociale voorzieningen al dan niet bereiken.	Inclusie à informatie over het bereiken van doelgroepen en motieven van doelgroepen om van voorzieningen gebruik te maken
Stichting Impact	2016	Informatie- en Verwijscentrum Vliegcramp Oekraïne.	Rapport	Vragenlijsten, interviews, groepsinterviews, persoonsgegevens,	Evaluatie van het IVC voor betrokkenen bij de vliegcramp Oekraïne.	Inclusie à belangrijke informatie over steunpunten

		Evaluatie onder gebruikers en betrokken partijen		statistieken en een pop-up enquête.		
--	--	--	--	-------------------------------------	--	--

Bijlage B. Aanbod eHealth en psycho-educatie voor gedupeerden

Deze bijlage bevat een selectie van online beschikbare eHealth interventies en psycho-educatie. Het overzicht is samengesteld ter illustratie van de diversiteit en omvang van het huidige aanbod. Het betreft nadrukkelijk geen volledig of uitputtend overzicht. De lijst is bedoeld om een indruk te geven van de breedte van het aanbod, niet om een waardeoordeel te vellen over de kwaliteit of toepasbaarheid van het genoemde aanbod. Als er vraag naar blijkt te zijn, kan het eHealth-aanbod verder worden uitgewerkt, eventueel afgestemd op de specifieke behoeften van gedupeerden.

Titel	Type	Doelgroep	Focus	Toelichting	Link
The Healing Journey	Podcast	Kinderen	Toeslagen	Een set youtubepodcasts waarin (kind)gedupeerden hun ervaringen delen, professionals kennis delen en waarin ook aandacht is voor herstel en groei.	The Healing Journey 🎧 - YouTube
Wat nu? de Podcast	Podcast	Kinderen	Toeslagen	In deze Podcast gaat de presentator samen met professionals op zoek naar antwoorden op vragen van kinderen en jongeren over de toeslagenaffaire.	https://www.youtube.com/@watnupodcast
Diverse documentaires of series	Video	Kinderen	Toeslagen	Er zijn diverse (korte) series en documentaires uitgebracht over het verloop van de toeslagenaffaire en de ervaringen van gedupeerden. Denk aan: De Toeslagenaffaire, Sheila versus de Staat, Kind van het Toeslagenschandaal.	
Kindregeling	Website	Kinderen	Toeslagen	Een uitgebreide website met tips, tools, adviezen en informatie rondom de gevolgen van de toeslagenaffaire. Ook wordt veel verwezen naar andere online hulp.	Ontdek de hulp die jij nodig hebt - Kindregelingvoorjou.nl Kindregelingvoorjou.nl
NJi Toeslagenaffaire	Website	Kinderen en ouders	Toeslagen en breder	Een uitgebreide website met tips, adviezen en informatie rondom de toeslagenaffaire en de gevolgen ervan.	https://www.nji.nl/toeslagenaffaire
Jouw GGD	Website	Kinderen	Algemeen	Diverse pagina's met informatie voor jongeren over bijv. problemen thuis, op school of nare gevoelens, met tips over hoe daarmee om te gaan.	https://jouwggd.nl/
Geldfit	Website	Kinderen	Algemeen	Op deze site is veel informatie te vinden over omgaan met geld, schulden en verantwoordelijkheden vanaf de 18e	https://geldfit.nl/

				verjaardag. Ook zijn er checks en tools te vinden, en kan men contact opnemen als men extra hulp of informatie zoekt. Voor uitleg wordt soms verwezen naar andere sites.	
Kwikstart	Website	Kinderen en ouders	Algemeen	Op deze site wordt uitgebreide informatie en uitleg gegeven over allerlei topics die te maken hebben met 'volwassen zijn', zoals zorg en gezondheid, wonen, schulden, etc. De site heeft checklists, tools en verwijsslinks naar andere sites met extra uitleg of hulpmogelijkheden.	https://www.kwikstart.nl/
Jongeren hulp online	Website	Kinderen	Algemeen	De site helpt jongeren op weg om passende (online) hulp te vinden. Door enkele vragen te beantwoorden, krijgen jongeren de keus uit diverse hulplijnen.	https://jongerenhulponline.nl/
Wijzer in geldzaken	Website, schuldhulp	Kinderen	Algemeen	Op deze site is veel informatie te vinden over omgaan met geld, schulden en verantwoordelijkheden vanaf je 18e verjaardag. Voor uitleg wordt soms verwezen naar andere sites.	https://www.wijzeringeldzaken.nl/
Omgaan met stress en onzekerheid - Informatie voor gedupeerden van de toeslagenaffaire	Brochure	Kinderen en ouders	Toeslagen	Een brochure met informatie over emotionele gevolgen van de toeslagenaffaire.	Informatiefolders voor gedupeerden van de toeslagenaffaire ARQ
Omgaan met boosheid en frustratie - Informatie voor gedupeerden van de toeslagenaffaire	Brochure	Kinderen en ouders	Toeslagen	Een brochure met informatie over emotionele gevolgen van de toeslagenaffaire.	Informatiefolders voor gedupeerden van de toeslagenaffaire ARQ
Stichting Lotgenotencontact	Hulpinstantie	Kinderen en ouders	Toeslagen	Een website waarmee gedupeerden elkaar kunnen bereiken, bijvoorbeeld telefonisch (hulplijn) of door bijeenkomsten bij te wonen of te organiseren. Verder zijn op de site veel kennis, informatie en ervaringen te lezen en te bekijken.	https://lotgenotencontact.info/

Ontwikkelnetwerk Herstel	Hulpinstantie	Kinderen	Toeslagen	Via deze website kunnen getroffen en in contact komen met lotgenoten en begeleiding krijgen. Alles draait om (samen)werken aan herstel en/of het krijgen van een luisterend oor. Tevens zijn veel ervaringen en informatie te lezen.	https://www.diversion.nl/toeslagen/
Kindertelefoon / Alles oké supportlijn / Luisterlijn	Hulpinstantie	Kinderen	Algemeen	Een telefoonlijn waar kinderen en jongeren kosteloos en anoniem naartoe kunnen bellen voor een gesprek met een getrainde vrijwilliger. Hier kunnen zij hun verhaal kwijt.	www.kindertelefoon.nl/ Alles Oké? Supportlijn – alles is bespreekbaar www.deluisterlijn.nl/
Minddistrict	Module	Kinderen en ouders	Algemeen	Diverse online modules voor zelfhulp rondom o.a. emotionele klachten. Sommige gratis modules zijn via andere websites, zoals websites van GGZ's en bijv. Eleos, Mevis en Lentis, (gratis) te bereiken. Wel is een account vereist en niet alles maar slechts een deel is gratis in te vullen.	https://www.minddistrict.com/nl-nl
Gripopedip	Module	Jongeren tussen 16-25	Algemeen	Gripopedip biedt een gratis en online cursus aan voor jongeren die niet lekker in hun vel zitten. Ook kun je via een mailadres om hulp vragen en wordt op de site wat informatie gegeven.	Home - Gripopedip
Mijnihelp	Module	Allen	Algemeen	Website waar allerlei tips worden gegeven voor de omgang met bepaalde emotionele klachten (bijv. ademhalingsoefeningen). Ook wordt uitleg en informatie over die klachten gegeven, en kun je tests maken of jezelf aanmelden voor cursussen.	Welkom bij Mijnihelp - Mijnihelp
Lokale initiatieven	Herstel	Allen	Deels Toeslagen, deels algemeen	Er zijn diverse lokale initiatieven te vinden. Deze lokale initiatieven zijn vaak op de websites van bijbehorende gemeentes te vinden. Voorbeelden zijn het Budgetcafé, Wijsheidinherstel, Stichting Zielskracht, Flow your Mind. Veelal gaat het om communities, gespreksgroepen, informatiepunten of initiatieven om getroffen leuke/nieuwe kansen te bieden (Voetbal & Mindset).	

Bijlage C. Kennisgroep partners

- Gemeente Rotterdam
- Instituut Publieke Waarden
- Jongerenpanel Den Bosch
- Jongerenherstelplatform Toeslagenaffaire bij de Stichting Muliculturele Organisatie Almere (SMOA)
- KOTA Rapportage
- Nivel
- Ondersteuningsteam
- Stichting Gelijkwaardig Herstel
- Stichting Lotgenotencontact
- Stichting Steunouder
- Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen
- Vereniging Nederlandse Gemeenten
- Oudercommissie KOT

Bijlage D. Vragenlijsten

Vragenlijst voor gedupeerde ouders, kinderen* en naasten

*In de vragenlijst voor kinderen is getutoyeerd.

Waar herkent u zich het meeste in?

- Ik ben een gedupeerde ouder
- Ik ben een kind van een gedupeerde ouder
- Ik ben een naaste van een gedupeerde (partner van gedupeerde, ouder van gedupeerde, nabestaande van gedupeerde, vriend(in) van een gedupeerde)
- Ik kom/kwam in mijn werk als gemeenteambtenaar in contact met gedupeerden
- Ik kom/kwam in mijn werk als zorgprofessional in contact met gedupeerden

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met zorg, hulp en ondersteuning sinds u gedupeerd bent. Als u daar geen ervaring mee heeft kunt u dat ook aangeven.

1. Heeft/had u problemen op de volgende gebieden?

(U kunt meerdere antwoorden aanklikken)

Hieronder ziet u voorbeelden van gebieden waarin mensen soms problemen ervaren. **Staat uw situatie er niet bij?** Vink dan 'Andere problemen, namelijk...' aan.

- Lichamelijke problemen, zoals hoofdpijn →VRAAG 2
- Psychische problemen, zoals depressieve gevoelens →VRAAG 2
- Problemen rondom zingeving, zoals verlies van houvast of op gebied van geloof →VRAAG 2
- Problemen op uw werk of school, zoals ruzie of veel ziekteverzuim →VRAAG 2
- Problemen in de thuissituatie, zoals ruzie met uw partner of familieleden →VRAAG 2
- Financiële problemen, zoals schulden →VRAAG 2
- Problemen met huisvesting, zoals dakloosheid of het moeten wonen in een opvang →VRAAG 2
- Administratieve problemen, zoals het niet kunnen of durven invullen van formulieren →VRAAG 2
- Juridische problemen, zoals het niet vinden van goede juridische bijstand →VRAAG 2
- Andere problemen, namelijk..... →VRAAG 1B
- Nee, ik heb/had geen problemen op deze gebieden →VRAAG 7

1B. U heeft aangegeven dat uw situatie niet in de lijst stond.

Kunt u kort aangeven met welke problemen u te maken heeft of had? U mag zelf bepalen hoeveel u wilt delen.

..... →VRAAG 2

2. Heeft u voor deze problemen hulp gehad?

- Ja → VRAAG 3
- Nee VRAAG 6

3. Van wie krijgt (of kreeg) u hulp?

(U kunt meerdere antwoorden aanklikken)

- Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) → VRAAG 4

- Stichtingen of netwerken speciaal voor gedupeerden, zoals Stichting Gelijkwaardig Herstel (SGH), Stichting Lotgenotencontact, het Ondersteuningsteam, etc. → VRAAG 4
- Gemeente → VRAAG 4
- Schuldhulpverlening → VRAAG 4
- Lotgenoten → VRAAG 4
- Psycholoog → VRAAG 4
- Psychiater → VRAAG 4
- Maatschappelijk werker, coach, begeleider → VRAAG 4
- Geestelijke, spirituele hulp (dominee, imam, geestelijk verzorger, etc.) → VRAAG 4
- Huisarts → VRAAG 4
- Alternatieve geneeswijze → VRAAG 4
- Een fysiotherapeut, chiropractor etc. → VRAAG 4
- Verslavingszorg → VRAAG 4
- Daklozenopvang → VRAAG 4
- Opvangcentrum of crisisopvang → VRAAG 4
- Bedrijfsarts → VRAAG 4
- Studentpsycholoog → VRAAG 4
- Seksuologische hulp → VRAAG 4
- Therapie voor mijn relatie of mijn gezinsleven → VRAAG 4
- Online hulp, zoals zelfhulptesten, cursussen of filmpjes → VRAAG 4
- Anders, namelijk... → VRAAG 3B
- Zeg ik liever niet → VRAAG 4

3B. Van wie krijgt/kreeg u hulp?

..... → VRAAG 4

4. Hoe heeft u de hulp gevonden?

(U mag meerdere antwoorden kiezen)

- Ik ben online op zoek gegaan → VRAAG 5
- Via iemand uit mijn sociale kring (partner, ouders, kinderen, familie, vrienden) → VRAAG 5
- Via mijn werk of school (collega, baas, vertrouwenspersoon, bedrijfsarts) → VRAAG 5
- Via de huisarts → VRAAG 5
- Via de politie → VRAAG 5
- Via Slachtofferhulp → VRAAG 5
- Via andere gedupeerden → VRAAG 5
- Via de gemeente → VRAAG 5
- Via een organisatie speciaal voor gedupeerden → VRAAG 5
- Via een hulplijn of chatdienst → VRAAG 5
- Anders, namelijk.....--> VRAAG 4B
- Zeg ik liever niet → VRAAG 5

4B. Op welke andere manier hebt u uw hulp gevonden?

.....

5. Was de hulp die u heeft (gehad) voldoende?

- Ja → VRAAG 7
- Nee → VRAAG 5B
- Zeg ik liever niet → VRAAG 7

5B. U gaf net aan dat de hulp die u heeft ontvangen onvoldoende is. Kunt u dit kort toelichten?

.....

6. Waarom heeft u geen hulp (gehad)?

(U mag meerdere antwoorden kiezen)

- Ik weet niet waar/hoe ik hulp kan vinden → VRAAG 7
- Ik kan geen hulp krijgen vanwege geld, tijd of taal → VRAAG 7
- Ik vertrouw hulp niet/heb slechte ervaringen met hulp → VRAAG 7
- Ik schaam me/voel me schuldig om hulp te zoeken → VRAAG 7
- Ik ben er (nog) niet klaar voor/durf het niet → VRAAG 7
- Ik los het liever zelf op of met mensen om mij heen → VRAAG 7
- Anders, namelijk-->VRAAG 6B.
- Zeg ik liever niet → VRAAG 7

6B. Om welke andere reden heeft u geen hulp (gehad)?

..... → VRAAG 7

De volgende vragen gaan specifiek over **online** (digitale) hulp of informatie. Denk hierbij aan websites, filmpjes of zelfhulptesten die u op internet kunt vinden.

7. Zou u extra online uitleg of hulp over de gevolgen van de toeslagenaffaire willen?

(Kies het antwoord dat het meest van toepassing is)

- Ja, vooral over financiële gevolgen → VRAAG 8
- Ja, vooral over emotionele gevolgen → VRAAG 8
- Ja, anders, namelijk voor..... → VRAAG 7B
- Nee, ik heb geen behoefte aan extra online uitleg of hulp → VRAAG 9
- Zeg ik liever niet → VRAAG 8

7B. U gaf zojuist aan dat u ergens anders graag online uitleg of hulp voor zou willen krijgen. Kunt u kort aangeven waarvoor?

..... → VRAAG 8

8. Wat voor soort online uitleg of hulp zou het beste bij u passen?

(U kunt meerdere antwoorden kiezen)

- Filmpjes met uitleg, tips of ervaringen → VRAAG 9
- Websites met uitleg over en tips voor het omgaan problemen door de toeslagenaffaire → VRAAG 9
- Online zelfhulptesten om inzicht te krijgen in hoe ik me voel → VRAAG 9
- E-learnings of online trainingen voor mijn problemen → VRAAG 9
- Een maandelijks mail met alle informatie over de toeslagenaffaire → VRAAG 9

- Chatten met een hulpverlener of lotgenoot → VRAAG 9
- Online gesprekken met een hulpverlener of lotgenoot → VRAAG 9
- Anders, namelijk..... → VRAAG 8B
- Zeg ik liever niet → VRAAG 9

8B. U gaf zojuist aan dat andere online uitleg of hulp beter bij u past. Kunt u kort aangeven welke andere vorm?

.....

De volgende zes vragen gaan over hoe u zich de afgelopen tijd heeft gevoeld.

9. Hoe tevreden bent u met uw leven?

U kunt hierbij denken aan het geheel van uw leven, dus hoe tevreden u bent over bijvoorbeeld de combinatie van uw werk/werkloosheid, uw financiële situatie, uw vriendschappen, uw vrije tijd, uw woonomstandigheden, uw veiligheid, uw huisgenoten, uw seksuele leven, uw familierelatie, uw lichamelijke gezondheid, uw psychische gezondheid.

U kunt een cijfer kiezen van 1 tot en met 10, waarbij 1 heel ontevreden is en 10 heel tevreden is.

- 1 – heel ontevreden
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – heel tevreden

→VRAAG 10

De volgende vijf vragen gaan over hoe u zich in de laatste **4 weken** heeft gevoeld. Geef het antwoord dat het beste aansluit bij hoe u zich heeft gevoeld.

10. Voelde u zich erg zenuwachtig?

- Voortdurend
- Meestal
- Vaak
- Soms
- Zelden
- Nooit

→VRAAG 11

11. Zat u zo erg in de put dat niets u kon opvrolijken?

- Voortdurend
- Meestal

- Vaak
- Soms
- Zelden
- Nooit

→VRAAG 12

12. Voelde u zich kalm en rustig?

- Voortdurend
- Meestal
- Vaak
- Soms
- Zelden
- Nooit

→VRAAG 13

13. Voelde u zich neerslachtig en somber?

- Voortdurend
- Meestal
- Vaak
- Soms
- Zelden
- Nooit

→VRAAG 14

14. Voelde u zich gelukkig?

- Voortdurend
- Meestal
- Vaak
- Soms
- Zelden
- Nooit

→VRAAG 15

Tot slot willen we u graag nog 4 algemene vragen stellen, namelijk leeftijd, geslacht, woonprovincie en voorkeurstaal. Uw antwoorden zijn waardevol voor ons onderzoek.

15. Hoe oud bent u?

Mocht u dit niet willen invullen, dan kunt u hier 0 invullen.

.....

→VRAAG 16

16. Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw
- Anders

- Zeg ik liever niet

→VRAAG 17

17. In welke provincie woont u?

- Groningen
 Friesland
 Flevoland
 Drenthe
 Overijssel
 Gelderland
 Utrecht
 Noord-Holland
 Zuid-Holland
 Noord-Brabant
 Zeeland
 Limburg
 Ik woon niet in Nederland
 Zeg ik liever niet

→VRAAG 18

18. Is het Nederlands voor u een prettige taal?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ja, om te lezen
 Ja, om te spreken
 Ja, om te luisteren
 Nee, liever een andere taal →VRAAG 18B
 Zeg ik liever niet

18B. Welke andere taal is voor u het prettigste?

.....

19. Tenslotte kunt u hieronder nog vragen of opmerkingen over het onderzoek of deze vragenlijst kwijt.

Wij willen graag de mening van zoveel mogelijk betrokkenen (gedupeerden, naasten, hulpverleners en ambtenaren) meenemen in ons onderzoek. Ook tips over het breed verspreiden van deze vragenlijst zijn daarom welkom!

Wij danken u hartelijk voor uw medewerking aan ons onderzoek. U kunt van ons onderzoek op de hoogte blijven via deze [link](#).

.....

Vragenlijst gemeenteambtenaren

Waar herkent u zich het meeste in?

- Ik ben een gedupeerde ouder
- Ik ben een kind van een gedupeerde ouder
- Ik ben een naaste van een gedupeerde (partner van gedupeerde, ouder van gedupeerde, nabestaande van gedupeerde, vriend(in) van een gedupeerde)
- Ik kom/kwam in mijn werk als gemeenteambtenaar in contact met gedupeerden
- Ik kom/kwam in mijn werk als zorgprofessional in contact met gedupeerden

Toelichtingsscherm

In de volgende vragen wordt gesproken over 'gedupeerden'. Hiermee worden (mogelijk) gedupeerden van de toeslagenaffaire bedoeld, maar ook *mogelijk* gedupeerden, kinderen van gedupeerden en andere mensen die zich melden met een zorgvraag n.a.v. de toeslagenaffaire.

De volgende vragen gaan kort over wie u bent als professional.

1. In welke functie komt u in uw werk in contact met gedupeerden?

- Ik ben uitvoerder/consulent brede ondersteuning →VRAAG 2
- Ik ben beleidsmedewerker/projectleider op het gebied van de brede ondersteuning →VRAAG 2
- Anders, namelijk..... →VRAAG 1B

1B. In welke andere functie komt u in contact met gedupeerden?

..... →VRAAG 2

2. In welke provincie werkt u hoofdzakelijk?

- Groningen
- Friesland
- Flevoland
- Drenthe
- Overijssel
- Gelderland
- Utrecht
- Noord-Holland
- Zuid-Holland
- Noord-Brabant
- Zeeland
- Limburg
- Ik werk niet in Nederland/Ik werk voor gedupeerden woonachtig in het buitenland →VRAAG 2B
- Ik werk in meerdere provincies/Ik werk landelijk

→VRAAG 3

2B. In welk land bent u dan werkzaam?

.....

→VRAAG 3

3. Welke problematiek ziet u het vaakst terug bij gedupeerden van de toeslagenaffaire en/of hun kinderen?

(U kunt het antwoord aangeven dat het meest van toepassing is)

- Lichamelijke problemen
- Psychische problemen
- Problematiek rondom zingeving (zoals verlies van houvast of op gebied van geloof)
- Problemen op het werk/de opleiding
- Problemen in het gezin/met de partner
- Schuldproblematiek
- Problemen met huisvesting
- Administratieve problemen
- Juridische problemen

→VRAAG 4

- Anders, namelijk..... →VRAAG 3B
- In mijn werk niet van toepassing →VRAAG 9

3B. Welke andere problematiek ziet u het vaakst terug bij gedupeerden van de toeslagenaffaire en/of hun kinderen?

.....→VRAAG 4

4. Heeft u gedupeerden van de toeslagenaffaire doorverwezen naar hulpaanbieders of instanties?

Bijvoorbeeld door in het Plan van Aanpak hulpvoorzieningen op te nemen?

- Ja →VRAAG 5
- Nee →VRAAG 6

5. Naar welke hulpaanbieders of instanties verwijst/verwees u gedupeerden door, of geeft/gaf u actief informatie over?

(U kunt meerdere antwoorden aanklikken)

- Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT)
- Stichtingen of netwerken voor gedupeerden, zoals Stichting Gelijkwaardig Herstel, Stichting Lotgenotencontact, het Ondersteuningsteam etc.
- Schuldhulpverlening (budgetcoach, budgetbeheer)
- Lotgenoten
- Psycholoog
- Psychiater
- Maatschappelijk werker, coach, begeleider
- Geestelijke, spirituele hulp (dominee, imam, geestelijk verzorger, etc.)
- Huisarts
- Alternatieve geneeswijze

- Een fysiotherapeut, chiropractor etc.
- Verslavingszorg
- Daklozenopvang
- Opvangcentrum of crisisopvang
- Bedrijfsarts
- Studentpsycholoog
- Seksuologische hulp
- Therapie voor de relatie of het gezinsleven
- Online hulp, zoals zelfhulptesten, cursussen of filmpjes
- VRAAG 6
- Anders, namelijk..... →VRAAG 5B

5B. Naar welke andere hulpaanbieders of instanties verwijst/verwees u gedupeerden door, of geeft/gaf u actief informatie over?

.....

→VRAAG 6

6. Heeft u voldoende mogelijkheden om gedupeerden door te verwijzen of hulp toe te kennen?

- Ja →VRAAG 7
- Nee →VRAAG 6B

6B. Indien u Nee hebt ingevuld, kunt u uw antwoord kort toelichten?

Denk aan redenen als te lange wachttijden, onvoldoende kennis bij verwijspartners etc.

..... →VRAAG 7

7. Zou u behoefte hebben aan een gespecialiseerd trauma-/expertisecentrum om gedupeerden naar door te verwijzen?

- Ja →VRAAG 8
- Nee →VRAAG 7B

6B. Indien u Nee hebt ingevuld, kunt u uw antwoord kort toelichten?

..... →VRAAG 8

8. Welk kanaal werkt in uw ervaring het beste als u contact heeft met gedupeerden van de toeslagenaffaire?

(Kies het antwoord dat het meest van toepassing is; u kunt dit bij de volgende vraag nog toelichten)

- Een fysiek gesprek of huisbezoek
- Een telefoongesprek
- Een online chat
- Een e-mail
- WhatsApp

- Beeldbellen
- Post
- VRAAG 8C
- Anders →VRAAG 8B

8B. Welk ander kanaal werkt in uw ervaring het beste als u contact heeft met gedupeerden van de toeslagenaffaire?

..... →VRAAG 8C

8C. Wilt u uw voorkeur voor dit kanaal nog kort toelichten?

..... →VRAAG 9

De volgende vragen gaan over hoe u zelf het beste ondersteund zou kunnen worden in uw werk met gedupeerden.

9. Zou u geholpen willen worden bij het bieden van ondersteuning aan gedupeerden?

(U kunt meerdere antwoorden aanklikken)

- Ja, ik zou uitleg willen over het bijstaan van gedupeerden bij *emotionele problematiek* →VRAAG 10
- Ja, ik zou uitleg willen over het bijstaan van gedupeerden bij *financiële problematiek* →VRAAG 10
- Ja, ik zou uitleg willen over het bijstaan van gedupeerden bij *lichamelijke problematiek* →VRAAG 10
- Ja, ik zou uitleg willen over *een goed doorverwijzingsproces* van gedupeerden →VRAAG 10
- Ja, anders... →VRAAG 9B
- Nee, ik heb geen behoefte aan extra informatie over hoe ik gedupeerden kan ondersteunen →VRAAG 11

9B. Welke andere hulp zou u willen bij het bieden van ondersteuning aan gedupeerden?

..... →VRAAG 10

10. Hoe zou u uitleg of informatie het liefst tot u nemen?

(U kunt meerdere antwoorden aanklikken)

- Filmpjes* met uitleg, tips of ervaringen
- Websites* met tekst
- Online* cursussen of trainingen
- Fysieke* cursussen of trainingen
- Flyers*
- Beschikbaarheid van expertise* van bijvoorbeeld zorgprofessionals, ervaringsdeskundigen of gemeenteambtenaren
- VRAAG 11
- Anders, namelijk..... →VRAAG 10B

10B. Op welke andere manier zou uitleg of informatie het liefst tot u nemen?

.....

11. Tenslotte kunt u hieronder nog vragen of opmerkingen over het onderzoek of deze vragenlijst kwijt.

Wij willen graag de mening van zoveel mogelijk betrokkenen (gedupeerden, naasten, hulpverleners en ambtenaren) meenemen in ons onderzoek. Ook tips over het breed verspreiden van deze vragenlijst zijn daarom welkom!

Wij danken u hartelijk voor uw medewerking aan ons onderzoek. U kunt van ons onderzoek op de hoogte blijven via deze [link](#).

Vragenlijst zorgprofessionals

Waar herkent u zich het meeste in?

- Ik ben een gedupeerde ouder
- Ik ben een kind van een gedupeerde ouder
- Ik ben een naaste van een gedupeerde (partner van gedupeerde, ouder van gedupeerde, nabestaande van gedupeerde, vriend(in) van een gedupeerde)
- Ik kom/kwam in mijn werk als gemeenteambtenaar in contact met gedupeerden
- Ik kom/kwam in mijn werk als zorgprofessional in contact met gedupeerden

Toelichtingsscherf

In de volgende vragen wordt gesproken over 'gedupeerden'. Hiermee worden (mogelijk) gedupeerden van de toeslagenaffaire bedoeld, maar ook *mogelijk* gedupeerden, kinderen van gedupeerden en andere mensen die zich melden met een zorgvraag n.a.v. de toeslagenaffaire.

De volgende vragen gaan kort over wie u bent als professional.

1. In welke functie komt u in uw werk in contact met gedupeerden?

- Ik ben huisarts
- Ik ben POH-GGZ
- Ik ben psycholoog
- Ik ben psychiater
- Ik ben fysiotherapeut, chiropractor of soortgelijk
- Ik ben maatschappelijk werker
- Ik ben wijkcoach
- Ik ben gedupeerde en zet mij in voor lotgenoten
- Ik werk bij een stichting die zich inzet voor lotgenoten
- Ik ben er op geestelijk vlak voor gedupeerden
- VRAAG 2
- Anders, namelijk..... →VRAAG 1B

1B. In welke andere functie komt u in contact met gedupeerden?

..... →VRAAG 2

2. In welke provincie werkt u hoofdzakelijk?

- Groningen
- Friesland
- Flevoland
- Drenthe

- Overijssel
- Gelderland
- Utrecht
- Noord-Holland
- Zuid-Holland
- Noord-Brabant
- Zeeland
- Limburg
- Ik werk niet in Nederland/Ik werk voor gedupeerden woonachtig in het buitenland →VRAAG 2B
- Ik werk in meerdere provincies/Ik werk landelijk

→VRAAG 3

2B. In welk land bent u dan werkzaam?

.....

→VRAAG 3

3. Welke problematiek ziet u het vaakst terug bij gedupeerden van de toeslagenaffaire en/of hun kinderen?

(U kunt het antwoord aangeven dat het meest van toepassing is)

- Lichamelijke problemen
- Psychische problemen
- Problematiek rondom zingeving (zoals verlies van houvast of op gebied van geloof)
- Problemen op het werk/de opleiding
- Problemen in het gezin/met de partner
- Schuldproblematiek
- Problemen met huisvesting
- Administratieve problemen
- Juridische problemen

→VRAAG 4

- Anders, namelijk..... →VRAAG 3B
- In mijn werk niet van toepassing →VRAAG 9

3B. Welke andere problematiek ziet u het vaakst terug bij gedupeerden van de toeslagenaffaire en/of hun kinderen?

.....→VRAAG 4

4. Heeft u gedupeerden van de toeslagenaffaire doorverwezen naar hulpaanbieders of instanties?

- Ja →VRAAG 5
- Nee →VRAAG 6

5. Naar welke hulpaanbieders of instanties verwijst/verwees u gedupeerden door?

(U kunt meerdere antwoorden aanklikken)

- Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT)
- Stichtingen of netwerken voor gedupeerden, zoals Stichting Gelijkwaardig Herstel, Stichting Lotgenotencontact, het Ondersteuningsteam etc.
- Schuldhulpverlening (budgetcoach, budgetbeheer)
- Lotgenoten
- Psycholoog
- Psychiater
- Maatschappelijk werker, coach, begeleider
- Geestelijke, spirituele hulp (dominee, imam, geestelijk verzorger, etc.)
- Huisarts
- Alternatieve geneeswijze
- Een fysiotherapeut, chiropractor etc.
- Verslavingszorg
- Daklozenopvang
- Opvangcentrum of crisisopvang
- Bedrijfsarts
- Studentpsycholoog
- Seksuologische hulp
- Therapie voor de relatie of het gezinsleven
- Online hulp, zoals zelfhulptesten, cursussen of filmpjes
- VRAAG 6
- Anders, namelijk..... →VRAAG 5B

5B. Naar welke andere hulpaanbieders of instanties verwijst/verwees u gedupeerden door?

.....

→VRAAG 6

6. Heeft u voldoende doorverwijsmogelijkheden om gedupeerden te helpen?

- Ja →VRAAG 7
- Nee →VRAAG 6B

6B. Indien u Nee hebt ingevuld, kunt u uw antwoord kort toelichten?

Denk aan redenen als te lange wachttijden, onvoldoende kennis bij verwijspartners etc.

..... →VRAAG 7

7. Heeft u suggesties om het doorverwijzingsproces te verbeteren?

U kunt bijvoorbeeld denken aan het verbeteren van kennis over de toeslagenaffaire onder hulpbieders, of het vergemakkelijken van communicatie onder hulpbieders onderling.

.....

8. Welk kanaal werkt in uw ervaring het beste als u contact heeft met gedupeerden van de toeslagenaffaire?

(Kies het antwoord dat het meest van toepassing is; u kunt dit bij de volgende vraag nog toelichten)

- Een fysiek gesprek of huisbezoek
- Een telefoongesprek
- Een online chat
- Een e-mail
- WhatsApp
- Beeldbellen
- Post
- VRAAG 8C
- Anders →VRAAG 8B

8B. Welk ander kanaal werkt in uw ervaring het beste als u contact heeft met gedupeerden van de toeslagenaffaire?

..... →VRAAG 8C

8C. Wilt u uw voorkeur voor dit kanaal nog kort toelichten?

..... →VRAAG 9

De volgende vragen gaan over hoe u zelf het beste ondersteund zou kunnen worden in uw werk met gedupeerden.

9. Zou u geholpen willen worden bij het bieden van ondersteuning aan gedupeerden?

(U kunt meerdere antwoorden aanklikken)

- Ja, ik zou uitleg willen over het bijstaan van gedupeerden bij *emotionele problematiek* →VRAAG 10
- Ja, ik zou uitleg willen over het bijstaan van gedupeerden bij *financiële problematiek* →VRAAG 10
- Ja, ik zou uitleg willen over het bijstaan van gedupeerden bij *lichamelijke problematiek* →VRAAG 10
- Ja, ik zou uitleg willen over een goed doorverwijzingsproces van gedupeerden →VRAAG 10
- Ja, anders... →VRAAG 9B
- Nee, ik heb geen behoefte aan extra informatie over hoe ik gedupeerden kan ondersteunen →VRAAG 11

9B. Welke andere hulp zou u willen bij het bieden van ondersteuning aan gedupeerden?

..... →VRAAG 10

10. Hoe zou u uitleg of informatie het liefst tot u nemen?

(U kunt meerdere antwoorden aanklikken)

- Filmpjes* met uitleg, tips of ervaringen
- Websites* met tekst
- Online* cursussen of trainingen
- Fysieke* cursussen of trainingen
- Flyers*
- Beschikbaarheid van expertise* van bijvoorbeeld zorgprofessionals, ervaringsdeskundigen of gemeenteambtenaren
- VRAAG 11
- Anders, namelijk..... →VRAAG 10B

10B. *Op welke andere manier zou uitleg of informatie het liefst tot u nemen?*

.....

11. Tenslotte kunt u hieronder nog vragen of opmerkingen over het onderzoek of deze vragenlijst kwijt.

Wij willen graag de mening van zoveel mogelijk betrokkenen (gedupeerden, naasten, hulpverleners en ambtenaren) meenemen in ons onderzoek. Ook tips over het breed verspreiden van deze vragenlijst zijn daarom welkom!

Wij danken u hartelijk voor uw medewerking aan ons onderzoek. U kunt van ons onderzoek op de hoogte blijven via deze [link](#).

Hersteloperatie Toeslagen en de rol van gemeenten: **Hoe loopt dat?**

Looptijd onderzoek: mei-juni 2025

Programma:

robuuste rechtsbescherming

Respondenten: 76 gemeenten

Auteur: Jasper van Huissteden

Samenvatting

Gemeenten spelen een cruciale rol in de uitvoering van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag. Om inzicht te krijgen in hoe deze uitvoering in de praktijk verloopt, heeft Divosa een eerste inventarisatie uitgezet onder haar leden. Deze vragenlijst is ingevuld door professionals van 76 gemeenten met goed zicht op de dagelijkse praktijk en de knelpunten, zoals teamleiders en kwaliteitsmedewerkers.

De afhandeling van de toeslagenaffaire gebeurt primair door gemeenten of gemeenschappelijke regelingen (90%). Gemiddeld werken er 5,3 medewerkers aan de afhandeling van de toeslagenaffaire.

De meeste gemeenten (74%) zijn op dit moment in staat alle benodigde vormen van ondersteuning te bieden aan gedupeerden van de toeslagenaffaire. 26% van de gemeenten geeft aan dat zij nu niet alle benodigde vormen van ondersteuning kunnen bieden - vanwege een gebrek aan capaciteit of expertise of tekortschietend logistiek. Ook zijn er knelpunten op het gebied van wonen, de beschikbaarheid van zorg (zoals GGZ), en het managen van verwachtingen van gedupeerden.

Een meerderheid van de respondenten is tevreden met hoe de brede ondersteuning nu verloopt (68%). Een vijfde van de respondenten staat hier neutraal in (21%) en een 10% is ontevreden of zeer ontevreden. Grotere gemeenten (50.000 inwoners en meer) zijn gemiddeld genomen tevredener dan de kleinere gemeenten (0 tot 50.000 inwoners).

Drie kwart van de gemeenten wil het bestaande aanbod binnen de brede ondersteuning behouden. De gemeenten die wél iets willen stopzetten, richten zich vrijwel unaniem op het terugdringen van materiële verstrekkingen (spullen).

De samenwerking met de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) verloopt wisselend. Gemeenten geven aan soms onvolledige gegevens te ontvangen en matige communicatie te ervaren. Dit belemmert passende hulp aan inwoners.

Gemeenten vragen om heldere kaders, uniforme richtlijnen en een concrete einddatum voor trajecten en aanvragen om ongelijkheid te voorkomen en beter te kunnen plannen. Ze benadrukken dat herstel verder gaat dan financiële compensatie en ook psychosociale en sociale steun vereist. Het herstellen van vertrouwen door mensgericht en betrouwbaar te handelen is essentieel.

Algemene informatie

Met deze inventarisatie wilden we een landelijk beeld krijgen van de stand van zaken, de ervaren knelpunten in de uitvoering en de samenwerking met de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT).

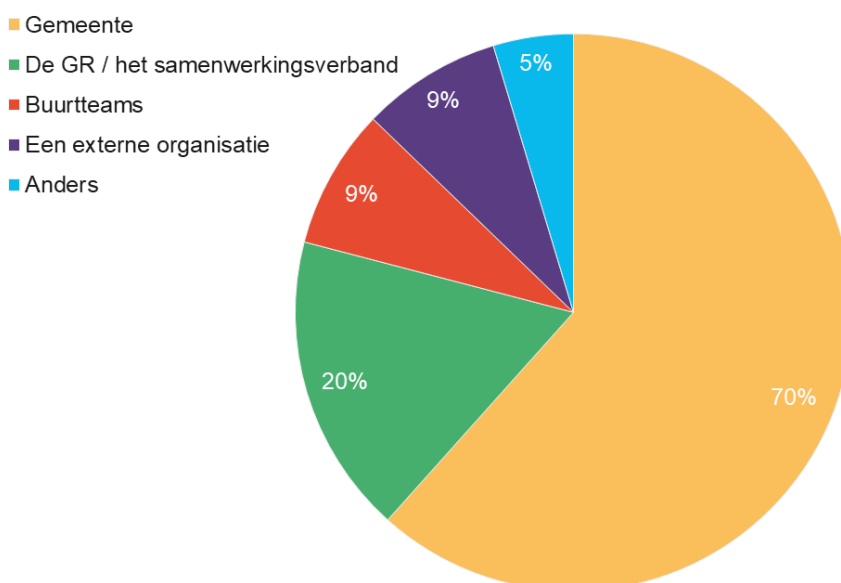
In totaal hebben 66 organisaties de vragenlijst volledig ingevuld. De respondenten zijn vertegenwoordigers van 62 gemeenten en 4 samenwerkingsverbanden (of gemeenschappelijke regelingen). Deze samenwerkingsverbanden vertegenwoordigen samen 14 gemeenten. De rapportage presenteert de antwoorden op gemeentenniveau, de 66 organisaties vertegenwoordigen in totaal 76 gemeenten.

De enquête is ingevuld door een brede groep professionals uit het sociaal domein, met vooral veel beleidsmedewerkers en -adviseurs (28), gevolgd door leidinggevendenden zoals teamleiders en managers (20). Daarnaast deden ook consultants (9), klantmanagers van de hersteloperatie toeslagen (3), kwaliteitsmedewerkers (6), projectleiders (4) en enkele overige functies mee.

De overgrote meerderheid van de gemeenten is nog bezig met de afhandeling van de kinderopvangtoeslagaffaire (91%). 5% van de gemeenten heeft de afhandeling inmiddels beëindigd.

Wie voert de afhandeling van de toeslagenaffaire uit? (n=74)

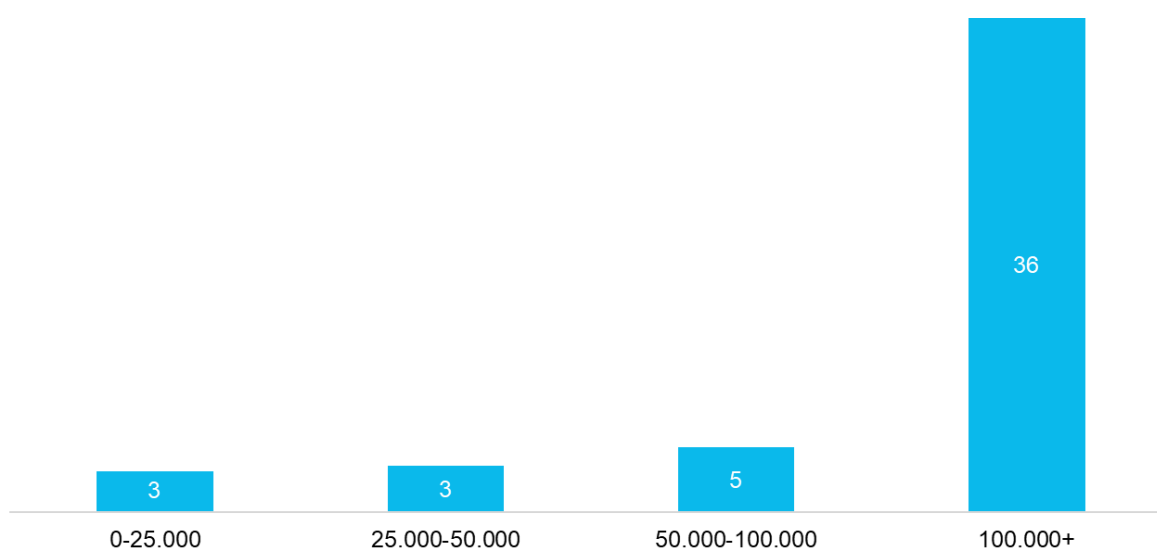
Bron: Divosa Zoekt Uit (2025)



De afhandeling van de toeslagenaffaire gebeurt primair door gemeenten of gemeenschappelijke regelingen (90%). 7 gemeenten gaven aan dat de afhandeling bij de buurtteams ligt en bij 11 gemeenten wordt de afhandeling gedaan door zorg- of welzijnsorganisaties of een lokaal expertise team.

Gemiddeld werken er 5,3 medewerkers aan de afhandeling van de toeslagenaffaire.¹ Dit is gemiddeld 1 medewerker op 17.516 inwoners. In kleine gemeenten (0-25.000 inwoners) en middelkleine gemeenten (25.000-50.000 inwoners) zijn gemiddeld 2,9 en 3,4 medewerkers bezig met de afhandeling. In de middelgrote (50.000-100.000 inwoners) en grote (+100.000 inwoners) gemeenten zijn dit gemiddeld 4,7 en 36,1 medewerkers.²

Gemiddeld aantal medewerkers betrokken bij afhandeling toeslagenaffaire, gesplitst op gemeentegrootte (n=76)
Bron: Divosa Zoekt Uit (2025)

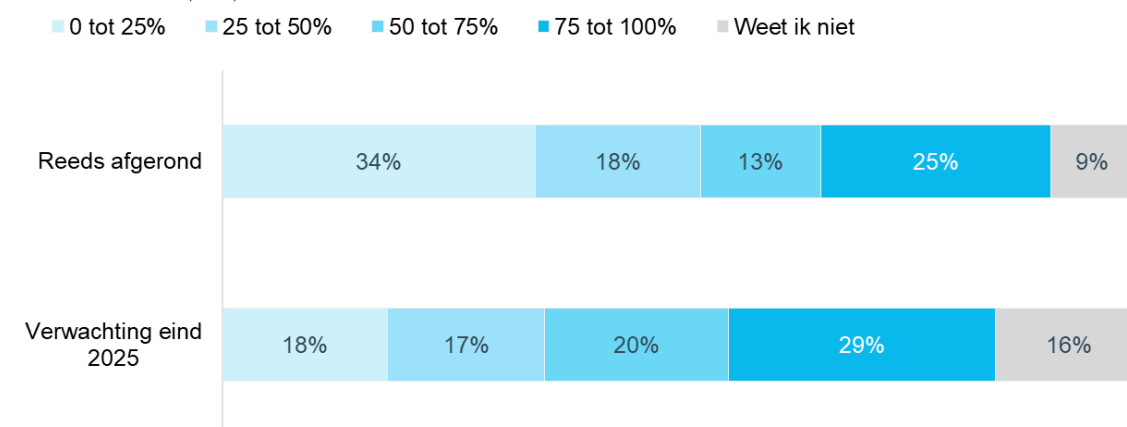


¹ In Amsterdam werken er 200 medewerkers aan de afhandeling, deze outlier is niet meegenomen in het gemiddelde.

² Het gemiddelde van de 100.000+-gemeenten exclusief Amsterdam is 17,9 medewerkers.

Percentage afgeronde en verwacht afgeronde (eind 2025) ondersteuning van gedupeerden (n=76)

Bron: Divosa Zoekt Uit (2025)



Bovenstaande grafiek laat zien hoeveel gedupeerden (%) reeds zijn geholpen en wat de verwachting is voor het eind van 2025. Gemeenten verwachten vooruitgang in de afhandeling van de brede ondersteuning voor gedupeerden van de toeslagenaffaire. De verwachtingen voor eind 2025 zijn positiever dan de huidige stand van zaken. Tegelijkertijd groeit ook de onzekerheid (percentage dat het niet weet), wat erop wijst dat niet alle gemeenten volledige controle of overzicht hebben over de resterende opgaven.

Brede ondersteuning

De meeste gemeenten (74%) zijn op dit moment in staat alle benodigde vormen van ondersteuning te bieden aan gedupeerden van de toeslagenaffaire. 26% van de gemeenten geeft aan dat zij nu niet alle benodigde vormen van ondersteuning kunnen bieden - vanwege een gebrek aan capaciteit of expertise of tekortschietend logistiek.

Zijn er in de uitvoering van jouw gemeente vormen van ondersteuning die jullie wel willen aanbieden, maar nu niet doen?	
Nee, we bieden alle ondersteuning die we willen bieden.	74%
Ja, we hebben onvoldoende capaciteit om alle ondersteuning te bieden.	5%
Ja, we hebben de juiste expertise niet beschikbaar.	4%
Ja, het is logistiek niet haalbaar/te ingewikkeld te organiseren.	1%
Anders, namelijk:	16%

Bron: Divosa Zoekt Uit (2025)

Een deel van de gemeenten geeft aan dat zij in staat zijn om de gewenste ondersteuning te bieden, maar dat er grenzen zijn aan wat binnen "brede ondersteuning" valt, en dat sommige casussen te complex zijn. Andere gemeenten ervaren concrete belemmeringen, met name een gebrek aan kennis over ondernemersondersteuning en beperkte mogelijkheden op het gebied van wonen. Daarbij speelt ook verwarring over wat precies

onder brede ondersteuning valt, en zijn er situaties waarin inwoners iets vragen dat buiten de kaders of mogelijkheden van de gemeente valt.

Ondersteuning op de vijf leefgebieden

Twee derde (66%) van de gemeenten geeft aan dat zij voldoende in staat zijn ondersteuning te bieden op de vijf leefgebieden (financiën, wonen, zorg, gezin en werk) waar de ondersteuning op gericht hoort te zijn. Deze gemeenten geven aan dat hun ondersteuningsaanbod in voldoende mate aansluit bij de behoeften van gedupeerden op de vijf leefgebieden. Zij bieden breed en integraal maatwerk, vaak in samenwerking met interne en externe partners.

Toch zijn er ook knelpunten: met name op het gebied van wonen, de beschikbaarheid van zorg (zoals GGZ), en het managen van verwachtingen van gedupeerden. Sommige specifieke problemen, zoals DUO-studieschuld en, blijven lastig oplosbaar. Al met al heerst er een overwegend positief beeld, met oog voor realistische beperkingen.

Een deel van de gemeenten (21%) geeft aan dat zij over het algemeen breed ondersteunen, maar uit de toelichtingen bij "anders, namelijk" blijkt dat er belangrijke structurele en organisatorische beperkingen zijn. De knelpunten liggen vooral bij:

- Gebrek aan woonruimte (vooral jongeren en kwetsbare groepen).
- Geen expertise of middelen om ondernemers te ondersteunen.
- Beperkte bevoegdheden, zoals het niet kunnen overnemen van schulden.
- Veranderende of moeilijk te duiden behoeften, vooral bij jongeren.
- Externe afhankelijkheden, zoals de Belastingdienst.

Stoppen met vormen van ondersteuning?

76% van de gemeenten geeft aan met geen aanbod in de brede ondersteuning te willen stoppen. Een zeer klein deel van de respondenten (6%) geeft aan dat zij met bepaalde onderdelen van de brede ondersteuning willen stoppen. De gemeenten die iets willen stopzetten, richten zich vrijwel unaniem op het terugdringen van materiële verstrekkingen (spullen) binnen de brede ondersteuning. Ook geeft één respondent dat zij willen stoppen met de volledige ondersteuning.

Als redenen voor het willen stopzetten van materiële verstrekkingen geven de respondenten de volgende toelichtingen:

- Het zorgt voor een scheve verdeling of rechtsongelijkheid.
- Veel inwoners vragen om hele dure spullen en maken lange lijsten met materiële aanvragen.
- Het verstrekken van spullen lijkt een doel op zich te worden en past niet meer bij de huidige fase of opzet van brede ondersteuning.

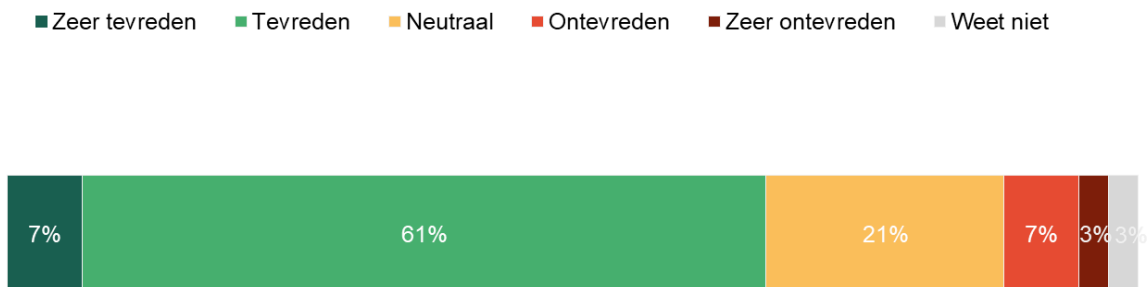
16% van de gemeenten wil niet per se aanbod schrappen, maar vraagt om heldere grenzen. Ze benoemen:

- Een te breed geïnterpreteerd aanbod, met onwenselijke of moeilijk te rechtvaardigen hulpvragen.
- Een structureel onevenwicht: te veel focus op materiële hulp, te weinig op immateriële of psychosociale ondersteuning.
- De behoefte aan landelijke richtlijnen of besliskaders om moeilijke keuzes te legitimeren en eenduidigheid te bevorderen.

Tevredenheid met brede ondersteuning

Tevredenheid over verloop van brede ondersteuning (n=76)

Bron: Divosa Zoekt Uit (2025)

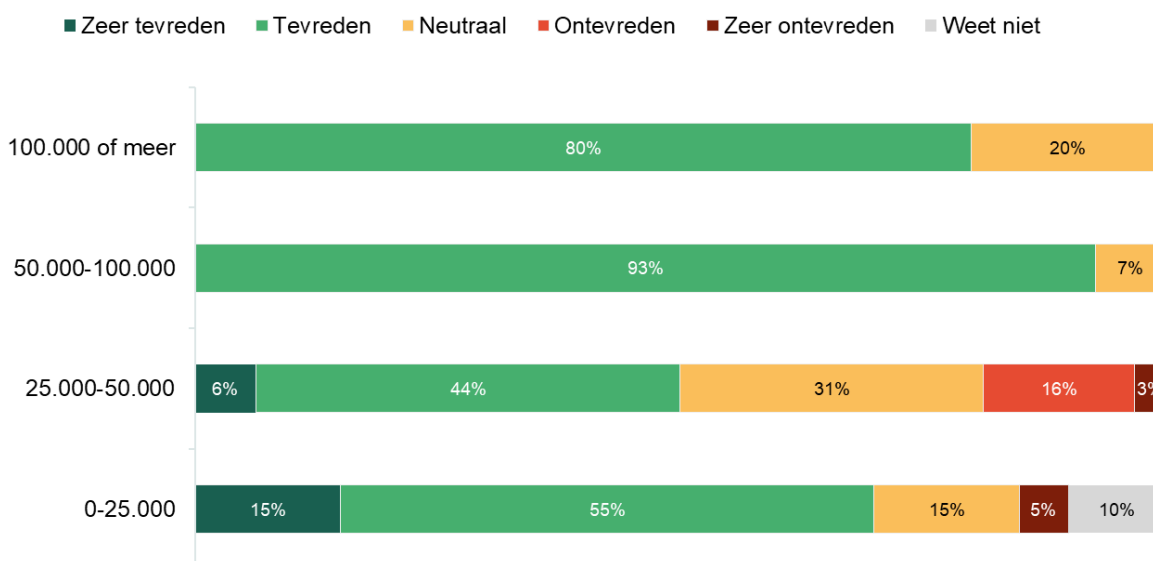


Een meerderheid van de respondenten is tevreden of zeer tevreden met hoe de brede ondersteuning aan de gedupeerden van de toeslagenaffaire nu verloopt (68%). Een vijfde van de respondenten staat hier neutraal in (21%) en een 10% is ontevreden of zeer ontevreden met het verloop van de brede ondersteuning. Kijkend naar gemeentegrootte valt op dat grotere gemeenten (50.000 inwoners en meer) gemiddeld genomen tevredener zijn dan de kleinere gemeenten (0 tot 50.000 inwoners).

Tevredenheid over verloop van brede ondersteuning, gesplitst op gemeentegrootte

(n=76)

Bron: Divosa Zoekt Uit (2025)



Als toelichting op hun ontevredenheid gaven deze respondenten aan dat er duidelijkheid, structuur en landelijke afstemming ontbreekt. De huidige uitvoering van brede ondersteuning wordt als versnipperd en onzeker ervaren, wat de effectiviteit ernstig belemmert. Zonder duidelijke kaders ('Wat hoort wel bij de brede ondersteuning en wat niet?'), eenduidige richtlijnen en voldoende middelen (zoals voor kinderen) ontstaat er frustratie bij uitvoerders en ongelijkheid tussen gemeenten. Deze structurele tekortkomingen belemmeren het doel van de brede ondersteuning: duurzaam herstel voor gedupeerden.

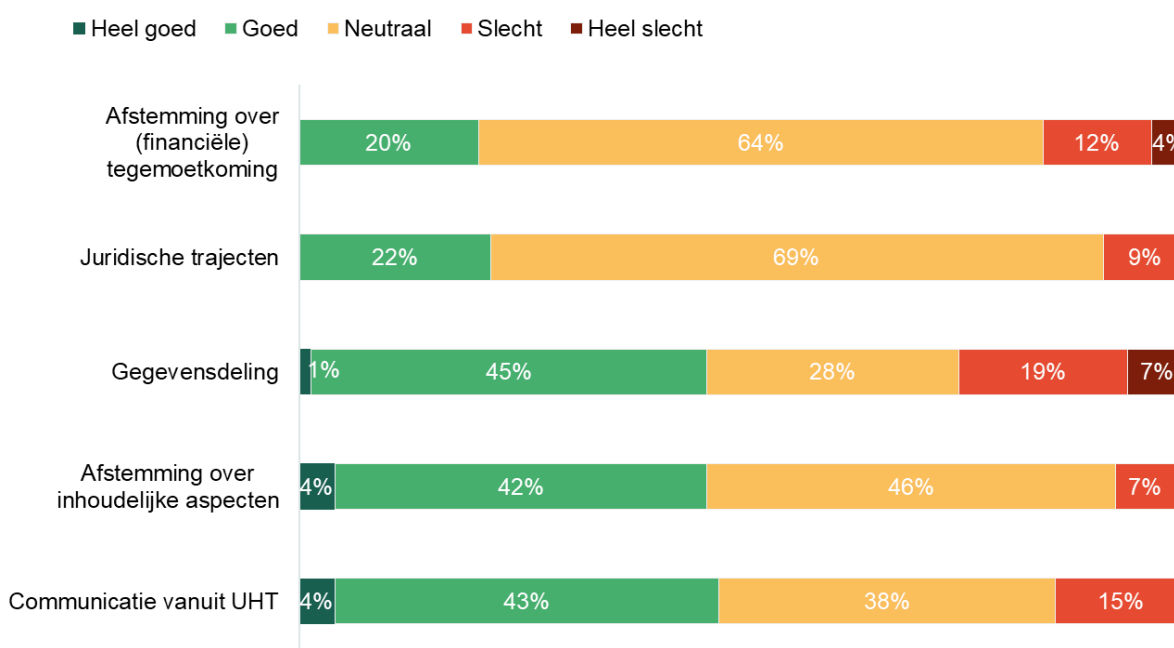
Samenwerking met de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

De respondenten is ook gevraagd naar de samenwerking met de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). De samenwerking met UHT is in de meeste gemeenten niet structureel ingebed, maar gebeurt vooral op ad hoc-basis en is casusafhankelijk. Slechts een beperkt aantal gemeenten heeft vaste contactpersonen of een duidelijk georganiseerde taakverdeling, bijvoorbeeld via een beleidsmedewerker of een gemandateerde welzijnsorganisatie. Ook valt op dat de communicatiekanalen (mail, telefoon, portaal) voldoende beschikbaar zijn, maar de inhoudelijke afstemming en borging in processen vaak ontbreken - in veel gevallen is de samenwerking afhankelijk van individuele medewerkers. Sommige gemeenten geven aan dat het contact met UHT nauwelijks voorkomt, bijvoorbeeld door een lage hulpvraag. Er zijn ook respondenten die niet weten hoe het contact is georganiseerd.

Verloop van de samenwerking

Verloop van samenwerking met UHT op verschillende aspecten (n=74)

Bron: Divosa Zoekt Uit (2025)



De toelichtingen op de beoordelingen van de samenwerking met UHT bevestigen het beeld van een wisselende en soms moeizame samenwerking. Hoewel sommige gemeenten aangeven dat het contact met UHT goed verloopt wanneer daar behoefte aan is, wijst een aanzienlijk deel van de reacties op knelpunten in de praktijk.

Een terugkerende klacht betreft de gegevensdeling. Meerdere respondenten ervaren het gegevensportaal³ als onoverzichtelijk, onnauwkeurig of beperkt bruikbaar. Informatie klopt niet altijd of is moeilijk te interpreteren, wat het werk van gemeenten bemoeilijkt. In enkele gevallen leidde dit zelfs tot verkeerde communicatie met inwoners, omdat

³ [Het gegevensportaal](#) van de Belastingdienst is bedoeld voor bedrijven, instellingen en personen die op uitnodiging van de Belastingdienst en uit zichzelf gegevens bij ons aanleveren.

gedateerde of foutieve gegevens zijn verstrekt. Ook wordt aangegeven dat het portaal te veel informatie bevat zonder duidelijke structuur, wat leidt tot tijdverlies en frustratie.

Afstemming over inhoudelijke aspecten wordt soms als minimaal ervaren. Dit wordt door sommigen niet als belemmerend gezien, omdat men een duidelijke taakverdeling aanhoudt tussen de UHT (financiële compensatie) en gemeenten (brede ondersteuning). Toch leeft bij veel gemeenten de wens om beter op de hoogte te zijn van de stand van zaken in het herstelproces van gedupeerden, omdat dit directe gevolgen heeft voor hun inzet in de ondersteuning. Een gebrek aan informatie of helderheid over de voortgang bij de UHT belemmert in sommige gevallen passende hulp of leidt tot onzekerheid over wat nog nodig is.

Wat betreft juridische trajecten en afstemming over financiële tegemoetkoming geven veel gemeenten aan daar geen of weinig ervaring mee te hebben, wat verklaart waarom deze onderdelen vaak als 'neutraal' zijn beoordeeld. Tegelijk is er bij een aantal gemeenten onvrede over het ontbreken van terugkoppeling van de UHT en afstemming.

Tot slot geven enkele gemeenten aan dat de communicatie als afstandelijk of traag wordt ervaren, of dat het moeilijk is om de juiste contactpersoon te vinden. Anderen vinden juist dat het contact goed verloopt, mits er een duidelijke vraag is en de lijnen kort blijven.

Knelpunten

Twee derde van de respondenten (68%) geeft aan dat er geen knelpunten zijn in de samenwerking met de UHT, een derde (32%) geeft aan van wel.

Een veelgenoemde frustratie betreft het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie over de status van gedupeerden. Gemeenten signaleren dat zij daardoor verkeerde verwachtingen wekken bij inwoners of ondersteuning niet tijdig kunnen inzetten. Ook de gegevensuitwisseling wordt als problematisch ervaren: informatie klopt vaak niet, is moeilijk toegankelijk of wordt alleen tijdelijk gedeeld, wat het werken op casusniveau onzeker en omslachtig maakt.

Daarnaast is er veel onvrede over de communicatie met de UHT. Gemeenten beschrijven de samenwerking als afstandelijk, traag of niet-responsief. Persoonlijke zaakbehandelaars blijken lastig bereikbaar, en gestelde vragen blijven soms onbeantwoord of worden teruggespeeld zonder oplossing. Dit gebrek aan contact belemmert inhoudelijke afstemming en maakt het lastig om maatwerk te leveren.

Ook het proces aan de kant van UHT wordt als complex, traag en weinig transparant ervaren. Gemeenten hebben onvoldoende inzicht in de voortgang van dossiers, wat directe gevolgen heeft voor de ondersteuning die zij kunnen bieden. Daarbij komt dat het voldoen aan formele eisen van UHT vaak als belemmerend wordt ervaren; het proces voelt bureaucratisch, met hoge drempels om tot samenwerking te komen.

Ten slotte wijzen respondenten op structurele knelpunten, zoals wisselingen van personeel, het ontbreken van samenhang tussen informatiebronnen, en het feit dat verantwoordelijkheden te snel bij gemeenten zijn neergelegd, zonder voldoende ondersteuning of afstemming.

Voorgestelde verbeteringen

Gemeenten zien diverse mogelijkheden om de samenwerking met de UHT te verbeteren. Een belangrijk punt is het structureel verstrekken van juiste en actuele informatie over de status van gedupeerden, inclusief bevestiging per e-mail. Ook willen zij dat zowel erkenning als afwijzing actief worden teruggekoppeld, zodat zij tijdig en adequaat

kunnen handelen. Daarnaast is er veel behoefte aan duidelijkere en betrouwbaardere gegevenslijsten, die ook langer beschikbaar blijven dan nu het geval is.

Verder vragen gemeenten om betere bereikbaarheid van persoonlijk zaakbehandelaars (PZB'ers) en snellere, consistentere communicatie. Suggesties hiervoor zijn onder meer het instellen van een digitale helpdesk of chatfunctie, en het organiseren van regelmatige contactmomenten met de regioverantwoordelijke van de UHT.

Ook noemen gemeenten het vereenvoudigen van de mogelijkheden om namens inwoners informatie op te vragen als belangrijke verbetering. De huidige werkwijze ervaren zij als omslachtig en niet helpend. Tot slot willen gemeenten meer ondersteuning bij het stellen van kaders, en heldere communicatie richting inwoners over de verwachte doorlooptijden, zodat zij hun eigen dienstverlening daarop kunnen afstemmen en de druk op de brede ondersteuning kunnen verlichten.

Adviezen en suggesties

Gemeenten adviseren om duidelijkheid en eenvoud te brengen in de hersteloperatie. Allereerst wordt gepleit voor heldere kaders rondom de brede ondersteuning. Gemeenten geven aan dat een uniforme werkwijze kan helpen om ongelijkheid tussen gemeenten te voorkomen. De VNG heeft recent [modelbeleidsregels](#) omtrent de afhandeling van de toelagenaffaire gepubliceerd. Dit biedt gemeenten houvast in het bieden van brede ondersteuning aan inwoners.

Er is behoefte om een duidelijke einddatum vast te stellen: voor lopende trajecten, voor aanmeldingen van nieuwe slachtoffers én voor nieuwe ondersteuningsaanvragen van slachtoffers met een lopend traject. Zo kunnen gemeenten beter plannen en toewerken naar de afronding van lopende trajecten. Tegelijkertijd moet er voldoende ruimte blijven voor maatwerk en nazorg, ook na de financiële afronding, omdat de sociale en psychische impact vaak langer doorwerkt.

Gemeenten vragen om het simpeler maken van procedures, het zoveel mogelijk voorkomen van juridische procedures en het voortdurende aanpassingen in beleid en doelgroepen. Gemeenten willen niet telkens verrast worden door nieuwe spelregels, maar vroegtijdig geïnformeerd en betrokken zijn bij praktische zaken en beleidsvoornemens, zodat zij kunnen meedenken over uitvoerbaarheid.

Ook vragen gemeenten om structurele oplossingen voor knelpunten, zoals een aanvullende schadevergoeding voor ex-toeslagpartners en betere ondersteuning voor kinderen die getroffen zijn.

De gemeenten benadrukken dat herstel verder gaat dan financiële compensatie. Het is van belang dat de UHT ook oog heeft voor de bredere herstelbehoefte van gedupeerden. Er is behoefte aan duidelijke communicatie richting ouders en meer capaciteit om dossiers zorgvuldig en tijdig af te ronden. Tot slot wordt opgeroepen om het vertrouwen van burgers te herstellen door zichtbaar mensgericht en betrouwbaar te handelen.

Geleerde lessen

De respondenten werd gevraagd naar voorbeelden of suggesties voor andere gemeenten als het gaat om de afhandeling van de kinderopvangtoeslaggedupeerden. Daar kwam de volgende lijst aan tips en adviezen uit voort:

- Werk actief samen en deel kennis via G5-overleggen, overleggen met buurgemeenten, regionale bijeenkomsten en VNG-forums.
- Benader gedupeerden proactief, omdat zij niet snel zelf contact opnemen.
- Luister zonder te oordelen, besteed aandacht aan het psychosociale welzijn en streef naar duurzame oplossingen.
- Wijs één vaste contactpersoon aan voor gedupeerden en zorg voor integrale samenwerking binnen de gemeente, zoals tussen schuldhulpverlening en maatschappelijke ondersteuning.
- Voorkom juridische procedures, omdat deze kosten verhogen en problemen verergeren.
- Schakel tijdig met de wethouder woonzaken bij woonproblemen.
- Communiceer duidelijk over wat mogelijk is en bespreek de verwachtingen met gedupeerden.
- Overweeg om via leningen vooruit te lopen op verwachte uitkeringen om gedupeerden sneller te helpen.
- Gebruik NIBUD-normen en andere financiële richtlijnen als leidraad.
- Organiseer regelmatig overleg en houd korte lijnen met het UHT om knelpunten snel te signaleren en aan te pakken.
- Houd rekening met de complexiteit van de casussen en waarborg voldoende personele capaciteit en samenwerking.
- Pas een specifieke, proactieve aanpak toe voor jongeren, vanwege hun vaak lage vertrouwen en terughoudendheid.

Organisaties die knelpunten kunnen oplossen

De respondenten is ook gevraagd van welke organisaties zij vinden dat zij een rol zouden kunnen of moeten pakken in het oplossen van knelpunten in de uitvoering. Hier kwam de volgende lijst aan organisaties uit:

- **VNG:** Wordt genoemd als coördinerende partij; sessies met diverse stakeholders dragen bij aan het oplossen van knelpunten. De VNG-routekaart wordt gewaardeerd, maar kwam volgens sommigen te laat.
- **Belastingdienst / UHT:** Moet sneller afhandelen; er is sprake van hernieuwde schuldenvorming bij dezelfde instantie. De Belastingdienst zou zelf de financiële afhandeling moeten doen.
- **Ministerie:** Besluitvorming op politiek niveau is noodzakelijk, omdat het systeem anders werkt dan bedoeld.
- **Gemeenten (grotere):** Grotere gemeenten zouden kleinere kunnen ondersteunen. De ondergrens in dienstverlening moet beter worden bewaakt.
- **DUO:** DUO biedt maatwerkvoorzieningen voor alle jongeren met een studielening die in financiële problemen verkeren en kan dus ook een rol spelen in de afhandeling van problematische schulden van kinderen van toeslagenslachtoffers. Een nauwere samenwerking tussen de gemeenten en DUO kan bijdragen aan betere en laagdrempelige ondersteuning aan jongeren met problematische studieschulden.
- **Organisaties met ervaringsdeskundigheid en Lotgenotencontact.**
- **Sociaaljuridische dienstverlening**
- **Financiële dienstverlening**
- **Jeugd- en Wmo-afdelingen en maatschappelijk werk**
- **Instituut Publieke Waarden (IPW)**

Tot slot

De respondenten concluderen dat er behoefte is aan meer duidelijkheid, vooral over de aanmeldtermijn voor brede ondersteuning. Grote verschillen tussen gemeenten leiden tot frustratie; uniforme, uitvoerbare beleidsregels zijn nodig. Gemeenten zonder brede aanpak moeten worden aangesproken. Vertrouwen tussen overheid en gedupeerden blijft kwetsbaar.

Verder wordt gepleit voor betere samenwerking tussen rijk, gemeenten en uitvoerders als één geheel. Kleine gemeenten willen meer betrokken worden. Er is aandacht nodig voor blijvend herstel van vertrouwen, aanpak van institutioneel racisme en ruimte voor maatwerk in wetgeving.



Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

Dienst Toeslagen

Invoeringstoets

kindregeling



Samen-
vattling

Aanleiding

De overheid heeft grote fouten gemaakt in het verstrekken van kinderopvangtoeslag. Tienduizenden ouders hebben onterecht geld moeten terugbetalen of geen toeslag meer ontvangen. Hierdoor zijn veel ouders in grote financiële problemen gekomen. Door de gemaakte fouten hebben veel kinderen en jongeren moeilijke dingen meegemaakt. Bijvoorbeeld stress of armoede. Ook werden kansen voor de toekomst kleiner en gingen ouders soms uit elkaar. Om al deze kinderen en jongeren te helpen is de kindregeling gemaakt.

Wat is de maatregel?

Kinderen van gedupeerde ouders, toeslagpartners, ex-toeslagpartners en overleden gedupeerden hebben recht op de kindregeling. Deze regeling heeft een leeftijdsgrens. Om in aanmerking te komen voor de kindregeling moet het kind op 1 januari 2005 jonger zijn dan 21 jaar en moet het kind uiterlijk op 5 november 2022 geboren zijn. De kinderen ontvangen een bedrag tussen de 2.000 en 10.000 euro. De hoogte van dit bedrag wordt bepaald door leeftijd. Daarnaast hebben ze recht op brede ondersteuning door de gemeente en is er een schuldenregeling. De brede ondersteuning en schuldenregeling lopen grotendeels buiten UHT om, dus hier zal beperkte aandacht aan geschonken worden in deze invoeringstoets.

Signalen

Bij het uitvoeren van deze regeling zien we dat de grootste groep kinderen snel het geldbedrag heeft ontvangen. Echter zijn er kleine groepen kinderen in bijzondere situaties die lastig zijn om uit te betalen. Ook zijn er binnen het verlenen van brede ondersteuning knelpunten. Als laatste zijn er signalen dat het bedrag van de regeling onvoldoende is.

Waarnemingen

In de beleidsvormingsfase waren lang niet alle knelpunten voor de uitvoering in beeld. Kinderen hadden veel invloed bij het tot stand komen van de regeling. Dat maakte dat de regeling goed aansloot op de wens van de kinderen, maar zorgde ook voor moeilijkheden in de uitvoering. Zo was het bijvoorbeeld vanuit kinderen de wens om op hun eigen rekening uitbetaald te worden, dit bracht echter de nodige uitvoeringscomplicaties mee omdat de Belastingdienst geen rekeningnummers heeft van kinderen. Ook wilde de uitvoering graag dat ouders eerst geïnformeerd zouden worden zodat niet de overheid de partij zou zijn die gedupeerdheid van ouders aan kinderen kenbaar maakte.

Burgerperspectief en uitvoeringsperspectief

De regeling is ruimhartig opgezet, conform de wensen van de doelgroep. De uitvoering is meegenomen bij het afstemmen van deze wensen en heeft destijds het risico's omtrent deze ruimhartige opzet gesignaleerd. Echter werd de afweging gemaakt tegemoet te komen aan de wensen van de doelgroep en hun het symbolische steuntje in de rug te geven waarvoor de regeling is bedoeld. Het gevolg is dat begunstigden soms contact opnemen met Toeslagen om te vragen waarom zij plotseling een groot bedrag ontvangen. Deze kinderen zien zichzelf vaak niet als gedupeerde. Tegelijkertijd geven sommige kinderen aan dat de compensatie onvoldoende aansluit bij hun geleden schade. De uitvoering werd bemoeilijkt doordat een aantal kinderen moeilijk vindbaar is en doordat niet alle (minderjarige) kinderen over een eigen bankrekeningnummer beschikten. Als de kinderen wel over een eigen bankrekeningnummer beschikten, was deze niet altijd bekend bij Toeslagen.

De keuze om de compensatie over te maken naar het bankrekeningnummer van de kinderen paste goed bij de gedachte achter de regeling: een steuntje in de rug dat zich specifiek toespitst op de kinderen van gedupeerde ouders. Tijdens het uitvoeren van de regeling liep UHT tegen problemen aan die voort kwamen uit deze opzet. Zo hadden veel minderjarige kinderen (nog) geen eigen bankrekeningnummer. Als kinderen hier al wel over beschikten, had UHT deze informatie vaak niet. Ook rees de vraag hoe effectief het was om het geld direct naar de kinderen over te maken. In sommige gevallen werd het geld namelijk uiteindelijk overgemaakt naar de ouders als er geen rekeningnummer van het kind was, terwijl dit wel veel moeite kostte voor de uitvoering. Deze problemen werden voor een groot deel gesignaleerd door de uitvoering voordat de kindregeling werd geïmplementeerd. Echter werd de afweging gemaakt de regeling toch op deze manier door te zetten om tegemoet te komen aan de insteek van de maatregel.

Toelichting

Inleiding

De invoeringstoets dient om eerder op signalen van burgers, organisaties en bedrijven te kunnen inspelen, door knelpunten uit de uitvoeringspraktijk te duiden en te adresseren en zo nodig terug te leggen op de beleidstafel. Daarbij kunnen inzichten worden opgedaan die waardevolle lessen bieden voor toekomstige beleidstrajecten. Door een invoeringstoets te doen op de kindregeling wordt tegemoetgekomen aan de toezegging in de brief over de stand van zaken van 6 juli 2023, naar aanleiding van een verzoek van de vaste Kamercommissie van Financiën van 17 februari 2023. De belangrijkste conclusie die uit de invoeringstoets komen zijn:

- Tijdens de vormgeving van regelgeving werd het door de doelgroep als belangrijk ervaren dat de regelgeving makkelijk en urgent was. Dankzij het werken met forfaitaire bedragen kon aan meer dan 95% van de kinderen snel worden uitbetaald. Een kleine groep kinderen – circa 2000 kinderen - was echter moeilijk bereikbaar of vindbaar, waardoor uitbetaling aan die kinderen niet goed mogelijk was. Ook was een deel van deze moeilijk bereikbare/vindbare kinderen vooraf niet in beeld bij UHT. Dit ging om bijvoorbeeld kinderen die het buitenland woonden en geen BSN hadden of kinderen die onder bewindvoering stonden. Dit zorgt ervoor dat het voor UHT veel tijd kostte om een klein deel van de doelgroep te bereiken.
- Bij de vormgeving van het beleid van de kindregeling is ervoor gekozen om de lijn van de kinderen te volgen, onder meer door het geld van de kindregeling zo veel mogelijk op de rekening van het kind uit te betalen. Omdat de rekeningnummers van minderjarige kinderen niet bekend zijn bij de Belastingdienst moest er een extra stap in de uitvoering worden ingericht die toezag op het achterhalen van de juiste rekeningnummers. Daarnaast hadden veel kinderen (nog) geen rekeningnummer waardoor het uitbetalen van de regeling binnen de daarvoor bestemde termijn na de definitieve beschikking soms lastig was.
- De regeling is bewust breed opgezet, waardoor de regeling als niet heel gericht werd ervaren. Een aantal begunstigden heeft contact opgenomen met Toeslagen omdat voor hen onbekend was waarom zij 'ineens' een groot bedrag van Toeslagen ontvingen omdat zij zich niet gedupeerd voelden. Dit ging voornamelijk om kinderen die pas na de terugvorderingen stiefkind werden van een gedupeerde ouder.

Andersom is ook contact opgenomen door kinderen die net niet binnen de definitie van de doelgroep vielen en daardoor geen aanspraak maakten op de kindregeling.

- Voor een deel van de kinderen werd de uitvoering bemoeilijkt door een gezagsvraagstuk. Het probleem hierbij is dat UHT niet na 12 weken kon uitbetalen op het rekeningnummer van de ouder, aangezien deze geen gezag over het kind had. UHT heeft zelf geen inzicht in gezagsinformatie, dus om deze kinderen uit te betalen moet gezagsinformatie worden opgevraagd bij rechtbanken. Dit heeft het proces voor deze groep kinderen met minimaal één jaar vertraagd. Ook is een deel van de kinderen nog niet uitbetaald.
- De uitvoering van de kindregeling voor kinderen die zich in het buitenland bevonden, liep in sommige gevallen vertraging op door verschillende obstakels. Denk hierbij aan kinderen die moeilijk vindbaar waren of kinderen die geen BSN-nummer hadden. Het vergde een tijdsintensief proces om deze kinderen goed uit te betalen, waardoor veel van deze kinderen uit te betalen.

Leeswijzer

Dit rapport start met een beschrijving van hoe de maatregel geïmplementeerd is. Op basis van ervaringen uit de uitvoering en gesprekken met stakeholders wordt beschreven hoe de maatregel uitpakt voor de doelgroep en de uitvoering. In samenhang met een analyse van het beleidstraject (bijlage 1) worden hieruit conclusies getrokken. Bijlage 2 licht het proces van deze invoeringstoets toe en in bijlage 3 staat een overzicht van de belangrijkste betrokken actoren.

Hoe is de kindregeling geïmplementeerd?

Het implementeren kan worden onderverdeeld in het vaststellen van het recht op de kindregeling en de uitbetaling ervan. Omdat sprake was van forfaitaire bedragen, is na vaststelling en uitbetaling geen sprake van verrekeningen, nabetalingen of terugvorderingen. De vaststelling liep daardoor grotendeels goed. Dankzij goede

informatie in de systemen kon een groot deel van de kinderen die onder de kindregeling viel eenvoudig worden bereikt. Kinderen waarover geen informatie in de systemen beschikbaar was, waren daarentegen lastig bereikbaar. Dit betrof een kleine groep kinderen, maar heeft veel tijd en capaciteit gevraagd. Een aantal kinderen is nog altijd niet bereikt. Daarnaast is er nog steeds instroom waardoor de uitvoering van deze regeling nog niet volledig is afgerond.

Ondanks de goede informatiepositie bij aanvang, was het lastig om de kinderen zelf uit te betalen. Met name omdat de regeling uitbetaald moest worden op het rekeningnummer van de kinderen zelf. Doorgaans is het via de Belastingdienst relatief makkelijk om gegevens zoals bankrekeningnummers te verkrijgen. Echter doen minderjarige kinderen veelal geen belastingaangifte. Hierdoor zijn er geen gegevens over deze doelgroep bekend. Als minderjarige kinderen al een rekeningnummer hadden, was dit dus vaak niet bekend bij UHT. Daardoor moest UHT via de ouders rekeningnummers vergaren en deze vervolgens gebruiken om de kinderen te kunnen uitbetalen. Ook moest de optie worden ingebouwd dat na 12 weken ouders het geld op hun rekening kregen uitbetaald. Hierbij was vooraf ook het risico bekend dat het geld uiteindelijk niet bij de kinderen terecht zou komen. Daarnaast heeft er in enkele tientallen gevallen een dubbele betaling plaatsgevonden.

In de communicatie is ervoor gekozen zowel een brief richting de kinderen te sturen als richting de ouders. Dit is ook gebeurd bij kinderen die meerderjarig waren. In deze communicatie is duidelijk gemaakt richting kinderen dat er erkend werd dat zij ook hadden geleden door de fouten die gemaakt waren met de kinderopvangtoeslag (in lijn met de wens vanuit de kinderen) en daarom een geldbedrag ontvangen. Ook is er richting ouders gecommuniceerd dat hun kinderen dat geldbedrag kregen.

Als laatst is er ook voor gekozen dat kinderen naast hun geldbedrag ook terecht konden bij de gemeenten voor brede ondersteuning. Hoewel UHT niet verantwoordelijk is voor de brede ondersteuning, is UHT wel verantwoordelijk voor de gegevenslevering van de kinderen die recht hebben op brede ondersteuning. De gegevens van gedupeerde kinderen konden niet pro actief aan gemeenten geleverd worden, omdat hier geen grondslag voor was. Hierdoor moesten gemeenten bellen met het UHT serviceteam om te checken of kinderen gedupeerd waren.

UHT kon voldoende personeel werven om de regeling uit te voeren. Het lukte om deze mensen snel op te leiden en de regeling goed te implementeren.

Hoe pakt de maatregel uit voor de doelgroep?

De belangrijkste conclusie is dat het merendeel van de kinderen relatief snel het bedrag van de kindregeling op hun rekening gestort hebben gekregen. Hier was de regeling ook op ingericht. Zo was de regeling bewust ambtshalve ingericht zodat kinderen zich niet hoeven aan te melden. Dit zorgde voor snelheid, maar ook voor minder inspanning voor de doelgroep. Na de start van de regeling is ruim 90% van de kinderen die toen bekend waren binnen één jaar betaald.

Bepaalde kinderen – circa 2000 – waren lastig te bereiken, bijvoorbeeld kinderen waarvan UHT niet weet wie de wettelijke vertegenwoordiger is. Deze kinderen moeten lang wachten op hun geld of weten misschien nog niet dat ze er recht op hebben. Hierbij komt ook dat kinderen die makkelijk te bereiken zijn eerst kwamen, vanwege de beleidsmatige wens veel kinderen in korte tijd te beschikken en betalen. Deze groepen ondervonden hier nadeel van. Dit werd extra zo ervaren, omdat de kindregeling gevoelsmatig voor kinderen pas laat is ingevoerd en omdat niet altijd goed gecommuniceerd werd of kon worden wanneer kinderen aan de beurt waren. Voor een aantal kinderen – circa 1000 – is de uitvoering van de regeling om uiteenlopende redenen nog niet (volledig) afgerond, zij hebben het idee dat er geen voortgang is¹.

Bij het opzetten van de regeling is gekozen voor ruimhartigheid. Deze ruimhartigheid was zowel toegespitst op bedrag als op doelgroep. Dit houdt in dat het bedrag dat kinderen krijgen hoger is dan in eerst instantie besloten door het Kabinet. Ook houdt dit in dat in veel gevallen stiefkinderen of pleegkinderen ook recht hebben op de kindregeling. Deze ruimhartigheid betekent ook dat kinderen die de problemen niet ervaren hebben, toch eenzelfde bedrag hebben ontvangen.

¹ Dit gaat niet om de kinderen die recent bij UHT in beeld zijn en binnen de wettelijke termijnen worden afbetaald. Dit gaat enkel om de kinderen die niet beschikt kunnen worden, maar de wettelijke termijnen wel verlopen zijn.

Kinderen die de problemen wel hebben ondervonden en die het geld in sommige gevallen als te weinig hebben ervaren, ervaren dit soms als onrechtvaardig.

Er zijn kinderen voor wie de kindregeling als onvoldoende wordt ervaren, met name als het gaat om de financiële compensatie. Zo is er vaker vanuit kinderen het signaal gekomen dat (DUO-)schulden vergoed moeten worden. Ook zijn er bezwaren ontvangen die zagen op de hoogte van het bedrag van de kindregeling en de wens voor een schaderegeling. Het aantal bezwaren dat hierop ziet, stijgt in toenemende mate. Daarnaast zijn er twee dagvaardingsprocedures tegen de Staat gestart door kinderen van gedupeerde aanvragers, waarin zij een verklaring voor recht vorderen dat jegens hen (de kinderen) onrechtmatig is gehandeld in het kader van de toeslagenaffaire.

Echter is de wet nooit bedoeld geweest om de schade of schulden van kinderen te compenseren. De wet is bedoeld als tegemoetkoming. Hiermee wil het kabinet de kinderen een steun in de rug geven voor een nieuwe start. De compensatie die een gedupeerde ouder ontvangt dient als schade voor het hele gezin. Het signaal vanuit deze kinderen wijst dus niet zo zeer op knelpunten uit de uitvoering, maar is er onvrede met de regeling.

Tot slot kan niet met zekerheid worden vastgesteld dat kinderen ook daadwerkelijk het geld krijgen waar zij recht op hebben. Dit is vooral het geval bij minderjarige kinderen. Bij deze kinderen moesten ouders het rekeningnummer van hun kinderen opgeven. In een aantal gevallen gaven ouders hun eigen bankrekening op of gaven ouders geen rekeningnummer op, waardoor het geld alsnog op de rekening van de ouders werd gestort. Beleidsmatig was ervoor gekozen om na 12 weken uit te betalen aan ouders als er geen rekeningnummer van het kind was doorgegeven. Er kan niet gecontroleerd worden of het geld dat is gestort op de rekening van de ouder in de toekomst ook daadwerkelijk naar de kinderen gaat. Toeslagen heeft deze kinderen een brief gestuurd om ze te informeren over de kindregeling, maar garantie dat een brief ook aankomt of gelezen wordt, is er niet. Ook is er een keuze gemaakt om meerderjarige kinderen eerst te betalen, omdat de bankrekeningnummers van meerderjarige kinderen over het algemeen bekend waren bij de belastingdienst. Hierdoor is een grote groep kinderen snel uitbetaald. Dit zorgde er wel voor dat kinderen uit hetzelfde het gezin niet altijd tegelijkertijd hun geld kregen.

Voor de doelgroep was er onduidelijkheid over de planning van de kindregeling. Kinderen hadden het gevoel lang te moeten wachten op het geld van de regeling². Er was veel vraag naar wie wanneer aan de beurt was voor de uitbetaling. Tegelijkertijd is de uitvoering van de regeling erg snel gegaan. Hoewel kinderen gevoelsmatig lang moesten wachten is het grootste deel snel betaald nadat het beleid ontwikkeld was. Ook was er frustratie bij een kleine groep kinderen waarvan de ouders eerst als gedupeerd bestempeld waren en daarna als niet-gedupeerd (oftewel de 'ja-nee populatie'). Deze kinderen hadden het idee dat ze recht op geld hadden maar dit bleek uiteindelijk niet zo te zijn.

Hoe pakt de maatregel uit voor de uitvoering?

Hoewel er bij de voorbereiding van de kindregeling is nagedacht over 'uitzonderingsgevallen' binnen de kindregeling, ofwel kinderen die op één of andere manier niet via het standaard proces beschikt of betaald kunnen worden, heeft UHT toch een aantal casussen niet voorzien. Een voorbeeld hiervan zijn de kinderen die geen BSN hebben. Zonder BSN kan UHT een zaak namelijk niet in behandeling nemen. Zonder BSN kon er in de systemen niet worden gecontroleerd of een kind hoorde bij de gedupeerde ouders en dus of een kind recht had op de regeling. Dit soort situaties zorgde ervoor dat tijdens de uitvoering van de regeling nog processen moesten worden ingericht, zodat deze kinderen via UHT alsnog een BSN konden aanmaken. Dit is lastig en tijdrovend geweest voor de uitvoering, omdat er nog geen beleid voor was. Ook heeft het erg veel tijd gekost om ervoor te zorgen dat kinderen wel een BSN konden aanmaken, omdat hier bijvoorbeeld een nieuwe informatie voorziening nodig was.

Ook uitzonderingsgevallen die van tevoren wel door de uitvoering zijn gesignaleerd zorgen voor knelpunten. De kinderen met een gezagsvraagstuk (zoals eerder genoemd) zijn hier het meest dringende voorbeeld van. UHT heeft zelf geen inzicht in gezagsgegevens dus het vinden van deze kinderen is erg lastig. Normaliter wordt het bedrag – bij afwezigheid van het rekeningnummer van het kind – gestort op de rekening

² <https://www.youtube.com/watch?v=YIYKoZNRm5c>

van de ouder. Echter heeft de ouder in deze situaties geen gezag. Hierdoor moest UHT veel inspanning leveren om een rekeningnummer te vinden waarop uitbetaald kon worden. Zo moet er met rechtbanken gebeld worden om te achterhalen wie het gezag over deze kinderen had. Ook in deze populatie is de uitvoering daarom nog niet afgerond. Echter is de belangrijkste reden dat de uitvoering al zo lang duurt dat nog niet alle gedupeerde kinderen in beeld zijn. Zolang er nieuwe ouders, ex-toeslagpartners en overleden ouders gedupeerd blijken, zijn er ook nieuwe kinderen met recht op de kindregeling. Dit maakt dat de regeling op dit moment nog niet is afgerond. Op 31 augustus 2025 heeft 98% van de bij UHT bekende kinderen een beschikking ontvangen.

Er is in de uitvoering ervaren dat bij het schrijven van de wet de exacte uitvoering niet altijd voldoende was uitgedacht. Dit leidde binnen de uitvoering dan ook tot problemen. Zo is er nooit een grondslag in de wet gemaakt voor gegevenslevering van gegevens van kinderen naar gemeenten i.h.k.v. de brede ondersteuning. Hierdoor kunnen gemeenten niet pro actief contact opnemen met gedupeerde kinderen en moeten gemeenten ook altijd contact opnemen ter controle van een aanmelding.

Daarnaast is een juiste, tijdige uitvoering van de betalingstermijn vrijwel onmogelijk, omdat in de wet een termijn is opgenomen van 4 weken voor de betaling van de tegemoetkoming, terwijl de wettelijk vertegenwoordigers van minderjarige rechthebbende kinderen volgens de memorie van toelichting 12 weken de tijd hebben om een bankrekening van het betreffende kind door te geven. Hierdoor vonden de uitbetalingen van de kindregeling niet altijd plaats binnen de gestelde beslis- en betaaltermijn (4 weken), waardoor UHT vaker situaties ontstaan waarin UHT wettelijke rente is verschuldigd. Deze situaties hadden voorkomen kunnen worden als de wetgever hier rekening mee had gehouden.

Het zelfmeldloket voor kinderen liep voorspoedig. Kinderen wisten het loket goed te vinden en de verdere verwerking door UHT van deze casussen verliep ook goed. Een deel van de kinderen die zichzelf had gemeld, was al bij UHT bekend. Het loket leverde geen problemen op voor de uitvoering. Op 1 januari 2025 is het zelfmeldloket gesloten.

Tot slot zijn er, voor zover bekend, geen zaken in de uitvoering gesignaleerd die aantonen dat de beoogde doelen van de wet niet gehaald worden. Dit is een positief gegeven.

Conclusie

Uitvoering en implementatie verliepen grotendeels goed. Kleine groepen zorgden voor veel werk. Zowel voor de uitvoering als voor de doelgroep ging het voor het merendeel goed.

Niet alle ‘bijzondere groepen’ bij de kindregeling in beeld.

UHT had voordat de kindregeling werd ingevoerd al voor een deel bedacht welke knelpunten zich zouden kunnen voordoen. Hier was dus al de mogelijkheid vooraf na te denken over een oplossing. Een aantal van de knelpunten was niet voorzien. Er was een aantal groepen kinderen lastig te helpen met een situatie die niet voorzien was. Met name kinderen in het buitenland en kinderen met een gezagsvraagstuk zorgden voor ingewikkeldheden in de uitvoering. Er was veel inspanning nodig om deze groep te bereiken. Een deel van deze kinderen wacht nog steeds op een beschikking.

Uitbetalingen op rekening van kinderen zorgde uitvoeringstechnisch voor problemen.

Het idee van uitbetalen op de rekening van het kind was bedacht door de doelgroep zelf. Er is een bewuste keuze gemaakt de regeling op deze manier uit te voeren, al leverde dat wel een aantal knelpunten op. Zo liep de uitvoering vertraging op door het moeten opgeven van rekeningnummers door de ouders van gedupeerde kinderen of was er überhaupt moeite met het vinden van een rekeningnummer. Als er voor was gekozen het geld naar de ouder over te maken had het proces sneller kunnen gaan en hadden kinderen eerder hun geld kunnen krijgen. Uiteindelijk ging het geld na 12 weken sowieso naar de rekeningen van de ouders als het rekeningnummer van het kind ontbrak.

Informatievoorziening tussen UHT en gemeenten voor brede ondersteuning liep stroef.

Tijdens het voorbereiden van de maatregel had UHT de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) vroeg betrokken om te voorkomen dat gemeentes meer aanvragen van gedupeerde kinderen zou ontvangen dan waarop was gerekend. Daarnaast was van tevoren duidelijk dat het niet mogelijk zou zijn voor UHT om met individuele gemeentes informatie uit te wisselen. Dit zou namelijk te arbeidsintensief zijn. Uiteindelijk is

er met VNG afgesproken dat gegevensdeling toch via individuele gemeentes zou verlopen. Hierdoor konden gemeentes controleren of kinderen recht hadden op brede ondersteuning. Dit zorgde er wel voor dat gemeenten (meerderjarige) kinderen die recht hadden op brede ondersteuning niet zelf proactief konden benaderen. Dit vonden gemeenten lastig, aangezien maar een relatief kleine groep kinderen gebruik heeft gemaakt van de brede ondersteuning.

Zelfmelders werkten goed.

Voor zover bekend wist de doelgroep het zelfmeldloket goed te vinden. De uitvoering heeft, los van een paar kinderen dat zichzelf onnodig heeft aangemeld, deze groep goed kunnen helpen.

Bijlagen

Bijlage 1: beleidsanalyse

Aanleiding

Van 2005 tot en met 2019 zijn er veel ouders slachtoffer geweest van de toeslagenaffaire. Zij zijn onterecht bestempeld als fraudeur en er is veel teruggevorderd. Hierdoor zijn ouders vaak in veel financiële problemen gekomen. Echter hadden niet alleen ouders last van deze financiële problemen. Ook kinderen hadden veel last hiervan. Veel kinderen groeiden op in armoede. Hierdoor hadden kinderen vaak niet dezelfde mogelijkheden en kansen als kinderen die niet in deze situatie zaten. Om deze kinderen tegemoet te komen en een steuntje in de rug te geven, is de kindregeling bedacht.

Beleidsvoorbereiding

Voor de totstandkoming van deze regeling is veel gesproken met kinderen en jongeren van gedupeerde ouders. Het was bij het maken van deze regeling belangrijk dat de regeling samen met de doelgroep werd opgesteld.

In de meeste beleidsbeslissingen is ook de voorgestelde richtlijn van de kinderen gekozen. Zo is er gekozen voor de door kinderen voorgestelde geldbedragen die bij de leeftijdscohorten hoorden. Hierbij is los van de geldbedragen ook geluisterd naar de wens om kinderen die ouder zijn een hoger bedrag te geven. Hierbij was het idee dat deze kinderen waarschijnlijk het meest hebben meegekregen van de situatie. Ook is er geluisterd naar de wens om het geld van de kindregeling te laten uitbetalen op de rekening van het kind, zodat kinderen zelf regie hebben over hun eigen geld. Als laatst is er geluisterd naar de wens vanuit kinderen om UHT de uitbetalingen van de kindregeling te laten doen. Vanuit de kamer is DG Toeslagen verplicht om een andere uitvoerder te zoeken voor de kindregeling dan UHT. Dit was dus niet in lijn met de wens vanuit de kinderen. De kinderen wilden graag dat UHT de uitvoerder zou worden van de kindregeling, zodat de kinderen in de toekomst ook weer het vertrouwen in toeslagen konden terugkrijgen.

Doelgroep

Voor de doelgroep is gekozen voor een ambtshalve benadering van kinderen. Kinderen kunnen enkel onder de kindregeling vallen als hun ouders erkend gedupeerd zijn. Hiernaast is er gekozen voor een ruimhartige benadering, zowel in leeftijd als in omvang. Kinderen moeten op 1 januari 2005 maximaal 20 jaar oud zijn geweest en uiterlijk op 5 november 2022 geboren zijn. Hierbij wordt dus de leeftijd 21 als financieel onafhankelijk van de ouder gebruikt. Ook zijn er kinderen die geboren zijn na de toeslagenaffaire (als 2019 als 'einddatum' wordt gehanteerd) en een kindregeling ontvangen.

Hiernaast maken niet alleen 'eigen' kinderen van een toeslagaanvrager aanspraak op de kindregeling. Ook stiefkinderen en pleegkinderen vallen, indien ze voldoen aan een aantal voorwaarden, onder de kindregeling. Kinderen die in eenzelfde huishouden hebben gewoond tijdens het ontstaan van de problematiek hebben immers dezelfde problematiek meegemaakt.

Er werd rekening gehouden met het feit dat niet de hele doelgroep in beeld was. Zo is er voorafgaande aan de kindregeling al geconstateerd dat een deel van de stief- en pleegkinderen niet in beeld zou zijn. Hiervoor is geregeld dat kinderen zichzelf konden melden.

Uitvoeringstoets

Het figuur hiernaast vat de destijds verwachte impact samen. Er werden significante risico's verwacht op de interactie met burgers en de maakbaarheid van de systemen. Daarnaast werden er ook beperkte risico's op het gebied van handhaafbaarheid en complexiteitsgevolgen verwacht. Met betrekking op deze risico's werd het volgende gezegd.

Een deel van de kinderen voor wie de maatregel in het leven is geroepen zou van tevoren niet in beeld zijn. Het gaat bijvoorbeeld om kinderen waarvan de ouders zich niet hebben gemeld als gedupeerde maar dit mogelijk wel zijn.

Daarnaast zou er een specifiek op kinderen gerichte communicatiestrategie komen die een uitbreiding van het bestaande Serviceteam bij UHT zou vereisen. Hiervoor was personele inzet vereist. Los van het Serviceteam moesten ook externe partijen zoals de gemeente aangehaakt worden.

Wat betreft de maakbaarheid van de systemen was de grootste zorg dat de maatregel prioriteit nodig had binnen het IV-portfolio. Logischerwijs zou dit betekenen dat andere zaken vertraging op zouden lopen.

Op het gebied van handhaafbaarheid werd er aangegeven dat voor complexe aanvragen, zoals die van pleegkinderen en kinderen van overleden ouders, personele inzet vereist zou zijn. De overgrote meerderheid van de doelgroep zou worden bereikt via een massaal proces.

Ten slotte werden er beperkte risico's verwacht op complexiteitsgevolgen. Dit heeft alles te maken met het feit dat een de kindregeling het geheel aan herstelregelingen nog complexer zou maken. Daarnaast waren er ook zorgen over de complexiteit van de regeling zelf. Zo is het vaststellen van gedupeerdheid van de kinderen van overleden ouders die zich niet hebben gemeld bij UHT en kinderen in bijzondere situaties bijzonder complex. Ook het ontbreken van rekeningnummers maakte de maatregeling ingewikkeld.

Verwachte impact

Impact: middelgroot		
Interactie burgers/bedrijven:	Risico's groot risico	
Maakbaarheid systemen:	groot risico	
Handhaafbaarheid:	gemiddeld risico	
Fraudebestendigheid:	klein risico	
Complexiteitsgevolgen:	gemiddeld risico	
Risico procesverstoringen: klein		
	<i>Uitvoeringskosten incidenteel</i>	<i>Uitvoeringskosten structureel</i>
Dienstverlening:	€ 3,29 miljoen	€ 0
Handhaving / toezicht:	€ 11,91 miljoen	€ 0
Automatisering:	€ 0,83 miljoen	€ 0
	<i>Personele gevolgen incidenteel</i>	<i>Personele gevolgen structureel</i>
	158,5 fte	0 fte
Invoering mogelijk per: 01-10-2022		
Beslag portfolio: geen		
Eindoordeel: alleen uitvoerbaar indien de maatregel wordt geprioriteerd in het IV-portfolio. Dit betekent dat andere zaken vertraging op zullen lopen.		

Bijlage 2: methode invoeringstoets kindregeling

Met deze invoeringstoets is zoals in de kader stellende brief van het ministerie van Justitie en Veiligheid verwoord, een lerende aanpak gehanteerd. Daarbij zijn de daarin beschreven doelen van de invoeringstoets bij het opstellen van de rapportage leidend geweest:

1. “eerder en beter kunnen inspelen op signalen van burgers, organisaties en bedrijven over de werking van nieuwe regelgeving in de praktijk”
2. “de knelpunten uit de uitvoeringspraktijk terugleggen op de beleidstafel”

De lerende aanpak binnen Dienst Toeslagen wil zeggen dat zonder een vooraf vastomlijnd proces, gestart is met het ophalen en duiden van signalen uit de uitvoering. Hiervoor is een werkgroep geformeerd met betrokkenen uit verschillende disciplines. Deze bijlage schetst de stappen die zijn doorlopen, waarmee tot voorliggende rapportage is gekomen. Daarbij zijn de hoofdvragen uit dezelfde brief van Justitie en Veiligheid beantwoord en de deelvragen als richtinggevend beschouwd:

1. Hoe pakt de regeling uit voor de mensen, organisaties of bedrijven voor wie de regeling is bedoeld?
 - Wie wordt er bereikt met de regeling?
 - In hoeverre zijn er signalen die erop kunnen wijzen dat de regeling niet werkt zoals bedoeld?
 - Ontstaan er in de praktijk knelpunten of onbedoelde effecten?
 - Zijn er mogelijk (indirect) discriminerende aspecten?
2. Hoe pakt de regeling uit voor de uitvoering?
 - Ontstaan er in de uitvoeringspraktijk knelpunten of onbedoelde effecten?
 - In hoeverre is de kwaliteit van de uitvoering geborgd?
 - In hoeverre komt de praktijk overeen met de uitkomsten van de invoeringstoets?

Selectie van de maatregel

Op verzoek van de vaste Kamercommissie van Financiën is een invoeringstoets uitgevoerd op de kindregeling.

Vooronderzoek

De bijbehorende uitvoeringstoets, het wetsvoorstel, de memorie van toelichting en nader “deskresearch” van publiekelijk beschikbare informatie vormen de basis voor het door de werkgroep invoeringstoets in kaart gebrachte beleidsdoel en voorgenomen uitvoeringspraktijk (zie bijlage 1). Het beleidsdepartement is gevraagd input te geven en mee te lezen op deze eerste analyse. In combinatie met de bekende signalen zijn vragen opgesteld die de nadere context en uiteindelijke implementatie van de maatregel in kaart brengen. Deze vragen zijn vervolgens binnen de organisatie gedeeld. De input hierop is vervolgens besproken en meegenomen.

Aanvullend onderzoek

Om de inrichting van de uitvoeringsprocessen en moeilijkheden daarbij nader te duiden zijn relevante experts uit verschillende onderdelen van de uitvoering in een speciale sessie bevraged. Overwogen is om de doelgroep expliciet voor de invoeringstoets te bevragen. Uiteindelijk is besloten dit niet te organiseren. Enerzijds bestonden er al veel inzichten vanuit de doelgroep in bestaande rapportages en optredens in het publieke domein en is bij het opstellen van de regeling veel met de doelgroep gesproken. Overwogen is dat nog verdere belasting van de doelgroep niet opwoog tegen de verwachte beperkte aanvullende informatie die bevraging van de doelgroep zou opleveren in de context van de informatie die al voorhanden was. Om toch ook via een andere route mogelijke signalen uit de doelgroep op te halen is gesproken met de nationale ombudsman.

Rapportage en oplevering

Op basis van alle voorgaande input is binnen de werkgroep invoeringstoets de conceptrapportage nader vorm gegeven. Op deze eerste conceptrapportages is het beleidsdepartement gevraagd om mee te lezen. In verband met interne personele problemen ten aanzien van de uitvoering van de invoeringstoets heeft de afronding van de definitieve rapportage relatief lange tijd op zich laten wachten. Uiteindelijk is de rapportage in het DT van Dienst Toeslagen vastgesteld en teruggelegd bij de organisatieonderdelen.

Bijlage 3: actoren

- **UHT/Dienst Toeslagen:** uitvoerder van de maatregel
- **Kinderen:** hebben maatregel mede bedacht, krijgen tegemoetkoming en kunnen BO aanvragen bij gemeente
- **Ouders:** geven rekeningnummer door aan UHT, hebben de verantwoordelijkheid met hun kinderen te praten over wat er is gebeurd tijdens de toeslagenaffaire en ontvangen in gevallen de tegemoetkoming
- **Gemeenten:** verzorgen brede ondersteuning van kinderen
- **OTB:** hulp bieden aan kinderen die in het buitenland zijn gaan wonen, zowel met aanvragen kindregeling als ondersteuning daar. Kunnen ook helpen met kinderen die terug willen verhuizen naar Nederland
- **pDGH:** maakt beleidskaders, is in gesprek geweest met kinderen bij opstellen wet

Colofon

Dit is een uitgave van Dienst Toeslagen

Ministerie van Financiën

Den Haag, oktober 2025

BIJLAGE Oudercommissie VGR 21

Opvolging adviesrapport commissie Van Dam

De Oudercommissie heeft in de afgelopen periode aangedrongen op opvolging van de adviezen van de commissie van Dam, zodat de vele duizenden ouders - die al veel te lang wachten - perspectief krijgen op afhandeling van hun (aanvullende) schade. Daarbij heeft de Oudercommissie steeds benadrukt dat er sprake dient te zijn van aannemelijkheid, ruimhartigheid en menselijke maat.

Aannemelijkheid ziet op een basishouding van vertrouwen. Daaruit volgt dat – zoals ook de commissie Van Dam adviseerde - lage eisen t .a.v. causaliteit zouden moeten gelden. Aannemelijkheid volgt immers uit het verhaal van de ouder. Dit zou zich ook terug moeten vertalen in de gevraagde bewijslast.

In het verlengde van de zogenaamde ‘succesblokkades’ die Stichting Gelijkaardig Herstel (SGH) eerder heeft opgesteld, is de Oudercommissie bovendien de mening toegedaan dat wanneer de data van de overheid niet toereikend zijn, de bewijslast niet bij de gedupeerden mag worden neergelegd. Het feitenrelaas zou leidend moeten zijn en de documenten zijn er ter ondersteuning.

Ruimhartigheid dienen we terug te zien in het schadekader. Een uniform schadekader, op forfaitaire basis, dient over voldoende mogelijkheden te beschikken om maatwerk toe te passen. Ook omdat veel (ernstig) gedupeerden al tegen het gegeven aanlopen dat in een forfaitair kader de bedragen niet zijn afgestemd op de duur en intensiteit van het leed.

Ruimte inbouwen voor *menselijke maat* voorkomt een grote toeloop op de maatwerktafels waar om een individuele berekening wordt gevraagd.

De Oudercommissie heeft daarom aan de staatssecretaris geadviseerd om terug te komen op het naar beneden bijstellen van bedragen voor uitzonderlijke impactvolle gebeurtenissen (UIG-posten) in het schadekader. Schrijnende gebeurtenissen in het leven van gedupeerden dienen te worden erkend en een zelfstandige plek te krijgen in de schadeanalyse. Ook vanuit het perspectief van emotioneel herstel is het heel belangrijk dat een gewogen bedrag (en niet het nu bepaalde bedrag van maximaal €2500) recht doet aan het leed dat deze schrijnende gebeurtenis heeft veroorzaakt.

De Oudercommissie vindt het een positieve ontwikkeling dat de 1-op-1 controles van schadestaten van Stichting Gelijkaardig Herstel door UHT zijn gestaakt. En dat werkafspraken met SGH zijn gemaakt over de toegang voor ouders met een IB lager dan €30.000.

MijnHerstel

In augustus heeft de Oudercommissie per brief zorgen gedeeld over zowel de inhoud als het proces van totstandkoming van de schaderoute MijnHerstel. Dit naar aanleiding van signalen van de oudertoetsgroep, die op uitnodiging van het departement was betrokken in het participatieproces voor de nieuwe herstelroute. Het was voor de betrokkenen niet helder wat er met hun inbreng was gedaan, omdat terugkoppeling uitbleef en niet werd gemotiveerd waarom aanbevelingen al dan niet waren overgenomen. De Oudercommissie heeft de staatssecretaris geadviseerd om de tijd te nemen voor de uitwerking van deze schaderoute en de zorgvuldigheid in acht te nemen die nodig is om MijnHerstel een perspectiefvolle start te geven, die soelaas biedt voor ouders om onder eigen regie schadeloosstelling te komen.

Ouderperspectief centraal, ook in de voortgangsrapportage

In het verlengde van bovengenoemde aandachtspunten heeft de Oudercommissie in haar meeste recente gesprek met de staatssecretaris voorgesteld om de voortgang van de hersteloperatie te monitoren vanuit het perspectief van ouders/ gezinnen. De voortgangsrapportages zijn op dit moment kwantitatief ingestoken en er is onvoldoende zicht op de ervaringen en tevredenheid van ouders/ gedupeerden, in het bijzonder ten aanzien van de afhandeling van aanvullende schades. Met de livegang van ook de tweede schaderoute (MijnHerstel) in het vooruitzicht, ziet de Oudercommissie graag dat hierover gerapporteerd wordt. Daarmee wordt het perspectief van ouders centraal gezet, zoals ook de Nationale Ombudsman eerder dit jaar heeft geadviseerd.

Brede ondersteuning

Het aanstellen van één of meerdere aanjagers die boven de partijen staan en doorzettingsmacht hebben, is iets waar ook de Oudercommissie voor heeft gepleit. De Oudercommissie is daarom verheugd over het aanstellen van de bestuurlijk regisseur. In een kennismakingsgesprek met Paul Blokhuis heeft de Oudercommissie benadrukt dat de bestuurlijk regisseur ook kan bijdragen aan het overbrengen van

urgentie. Nederland lijkt 'Toeslagenmoe' te worden en de aandacht voor gedupeerden begint af te nemen. Dat ook gemeenten het vizier al op de volgende fase richten, door onderzoek te doen naar de wijze waarop de brede ondersteuning t.z.t. kan worden afgebouwd, is voor veel gedupeerden een harde boodschap. Want voor hen – en zeker voor hun kinderen - is het nog lang niet klaar. Herstel laat zich niet vatten in kloktijd. En het is dan ook van belang dat gedupeerden en hun kinderen steeds een bondgenoot blijven treffen in de overheid, als zij (ook op een later moment in hun leven) geconfronteerd worden met de gevolgen van de toeslagenaffaire en een beroep willen of moeten doen op hulp.

**VOORTGANGSRAPPORTAGE
HERSTELOPERATIE
TOESLAGEN**

**mei - augustus 2025
(21^e VGR)**

Inleiding

Hierbij ontvangt u de Voortgangsrapportage hersteloperatie toeslagen (VGR). Deze rapportage schetst de voortgang van en relevante ontwikkelingen in de hersteloperatie over de periode mei tot en met augustus 2025. De peildatum van deze rapportage is 31 augustus 2025.

Het doel van de hersteloperatie is het erkennen van het onrecht dat toeslagenouders is aangedaan, financiële compensatie bieden voor gemaakte fouten, geleden schade vergoeden en gedupeerden en hun gezin het onrecht voorbij helpen.

De hersteloperatie is een samenwerking tussen verschillende uitvoeringspartijen, zoals de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), de gemeenten, verenigd in de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), de Sociale Banken Nederland (SBN), publieke schuldeisers, adviescommissies, Stichting Gelijkwaardig Herstel (SGH) en diverse andere betrokken partijen. Voor iedereen die bijdraagt aan de hersteloperatie, staan de ouders en kinderen voorop.

Leeswijzer

Aan het begin van deze rapportage vindt u een dashboard dat de belangrijkste ontwikkelingen in de hersteloperatie weergeeft, samen met de voortgang die is geboekt. Hoofdstuk 1 van deze rapportage gaat in op de voortgang in het werk van UHT voor degenen die zich voor financieel herstel hebben aangemeld. Dat heeft onder meer betrekking op de eerste toets, de integrale beoordeling, de bezwaarprocedures en de verstrekking van dossiers. Hoofdstuk 2 gaat over het vergoeden van aanvullende schade. De schuldenaanpak komt aan de orde in hoofdstuk 3. Hoofdstuk 4 gaat in op aanvullende regelingen voor doelgroepen die ook zijn geraakt door de toeslagenaffaire, zoals kinderen, ex-toeslagpartners en nabestaanden. In hoofdstuk 5 komt integraal herstel van gedupeerden en hun gezin aan bod. Emotioneel herstel, brede ondersteuning door gemeenten en specifieke aandacht voor kinderen en jongeren zijn hier onderdeel van. Hoofdstuk 6 tenslotte gaat over de organisatie van de herstelorganisatie, over de samenwerking met de verschillende partners en over de financiën. Dit laatste hoofdstuk gaat ook in op de inbreng van de Oudercommissie en de manier waarop opvolging wordt gegeven aan haar adviezen.

De staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

Sandra Palmen

Den Haag, 17 oktober 2025

Bijlagen

- Overzicht moties en toezeggingen hersteloperatie
- Vooronderzoek Landelijk Steunpunt voor Toeslagengeduceerden (Diversion)
- Hersteloperatie Toeslagen en de rol van gemeenten: Hoe loopt dat? (Divosa)
- Invoeringstoets Kindregeling
- Bijdrage Oudercommissie

Hersteloperatie toeslagen mei t/m augustus 2025

Aanmeldingen

69.490 Totaal

IB afgerond

67.478 Totaal
+3.286 Deze periode

Geduceerd na 1e toets of IB

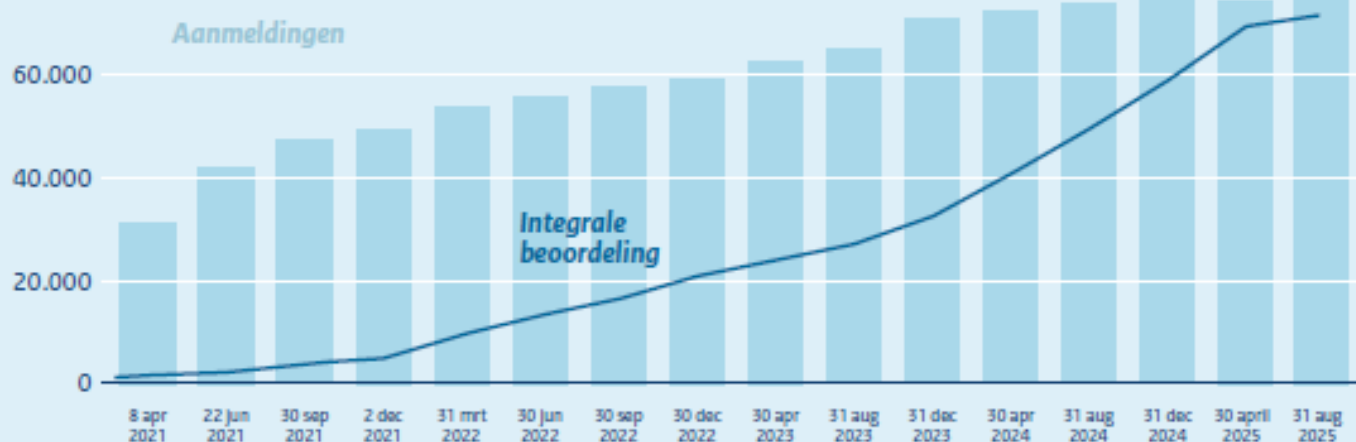
43.108 Totaal
+ 1.052 Deze periode

Kindregelingen toegekend

118.625 Totaal
+4.723 Deze periode

Ex-toeslagpartner toegekend

5.582 Totaal
+1.104 Deze periode

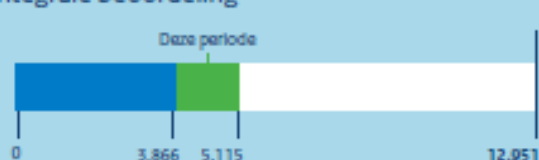


Afgehandelde bezwaren

Eerste toets



Integrale beoordeling



- afgehandeld t/m vorige periode
- afgehandeld deze periode
- nog af te handelen

Aanvullende compensatie werkelijke schade Aanvragen afgehandeld

CWS

1.134 Afgerond
+238 Deze periode

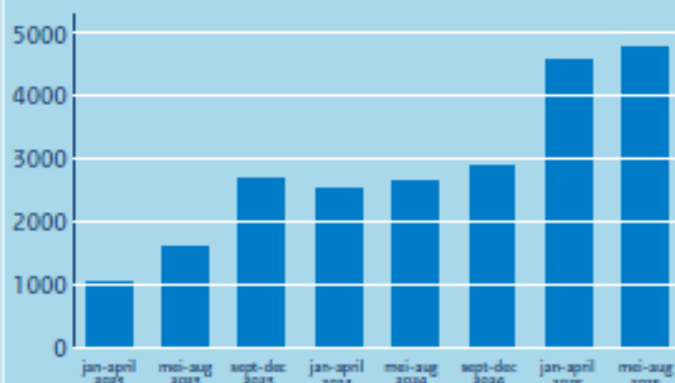
Regieroute VSO

167 Afgerond
+52 Deze periode

SGH

1.323 Afgerond
+469 Deze periode

Opgeleverde dossiers



Afgehandelde schulden

Private schulden



Publieke schulden



Inhoud

1.	Financiële compensatie gedupeerden kinderopvangtoeslag	6
1.1.	Aanmelding en beoordeling	6
1.2.	Bezwaarproces	8
1.3.	Ingebrekestellingen, beroepen niet-tijdig beslissen en inhoudelijke procedures	12
1.4.	Dossiers	14
1.5.	Dienstverlening door UHT	15
2.	Afhandeling van aanvullende schade.....	16
2.1.	MijnHerstel route.....	16
2.2.	Stichting gelijkwaardig herstel (SGH)	16
2.3.	Regieroute VSO.....	17
2.4.	Commissie werkelijke schade (CWS)	17
3.	Schuldenaanpak.....	20
3.1.	Publieke schulden	20
3.2.	Private Schulden	22
3.3.	Voortgang Loket al betaalde schulden	24
3.4.	Schuldregelingstrajecten (Wsnp/Msnp).....	26
3.5.	Zakelijke schulden	26
4.	Ondersteuning	28
4.1.	Ondersteuning op de vijf leefgebieden door gemeenten.....	28
4.2.	Emotioneel herstel	29
4.3.	Kinderen en jongeren.....	31
4.4.	Maatschappelijke impact	32
4.5.	Ouders in het buitenland	33
5.	Aanvullende regelingen	34
5.1.	Kindregeling	34
5.2.	Ex-toeslagpartners	35
5.3.	Nabestaandenregeling.....	35
5.4.	Huur en zorgtoeslag en kindgebonden budget (HZK).....	36
6.	Organisatie, samenwerking en financiën.....	37
6.1.	Inrichting uitvoeringsorganisatie.....	37
6.2.	Oudercommissie.....	38
6.3.	Stakeholders hersteloperatie.....	38
6.4.	Juridische bijstand voor ouders	39
6.5.	Financiën.....	39

1. Financiële compensatie gedupeerden kinderopvangtoeslag

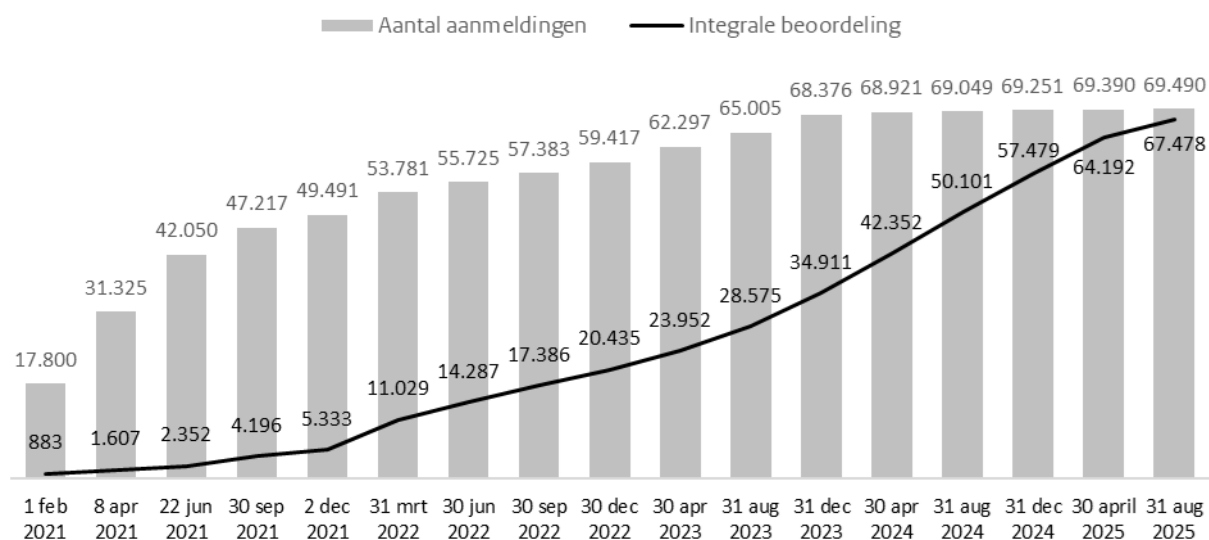
De eerste inzet van de hersteloperatie is gericht op het bieden van financieel herstel aan gedupeerde ouders: ruimhartig compenseren voor gemaakte fouten en de geleden schade vergoeden. Naar verwachting heeft UHT eind 2025 alle integrale beoordelingen gedaan. Uitzondering hierop zijn de ouders die moeilijk of niet kunnen worden bereikt, de afronding van deze groep loopt door in 2026.

1.1. Aanmelding en beoordeling

Ouders konden zich tot eind 2023 aanmelden voor herstel kinderopvangtoeslag. Circa 69.500 ouders hebben zich gemeld.¹ Met een eerste toets (reeds afgerond) en/of integrale beoordeling (IB) kijkt de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) of een ouder gedupeerd is. Als dit het geval is, dan worden deze ouders gecompenseerd. Gedupeerde ouders ontvangen ook een materiele en immateriële schadevergoeding. De materiele schadevergoeding bedraagt 25% van het bedrag waarvoor de ouder is benadeeld. De immateriële schadevergoeding is €500 per half jaar dat de problemen met de kinderopvangtoeslag duurden, beginnend met de eerste negatieve berichtgeving en eindigend met de datum van de IB-beschikking. De compensatie is tenminste €30.000, maar kan ook meer bedragen.

Voor ouders is er tevens brede ondersteuning vanuit hun gemeente (zie hoofdstuk 4.1) en ondersteuning vanuit de schuldenaanpak (zie hoofdstuk 3).

Grafiek 1.1 aanmeldingen en integrale beoordelingen



Eind augustus heeft ca. 97% van de aangemelde ouders uitkomst van de integrale beoordeling. Deze ouders hebben een vooraankondiging (67.500) en 94% van de ouders heeft een definitieve beschikking van de integrale beoordeling (65.300).²

¹ Dit aantal is inclusief aanmeldingen met een verschoonbare termijnoverschrijding.

² Deze aantallen zijn inclusief ouders die zich hebben afgemeld voor de integrale beoordeling.

Circa 2.000 ouders (3%) zijn in behandeling bij de integrale beoordeling. De persoonlijk zaakbehandelaar (pzb-er) heeft contact met de ouder en begeleidt deze tijdens de integrale beoordeling. Pzb-ers stellen het verslag van het persoonlijke verhaal van de ouder op. De ouder wordt zo goed mogelijk mondeling en schriftelijk uitgelegd wat er is gebeurd. De ouder ontvangt ook een Informatie- en Beoordelingsformulier waarin stapsgewijs wordt uitgelegd wat er in ieder jaar is gebeurd en hoe de beoordeling tot stand is gekomen. Als een ouder gedupeerde is door het handelen van de overheid wordt aangegeven waarom dit is en biedt de pzb-er excuses namens de overheid aan. Uit tevredenheidsonderzoeken blijkt dat het persoonlijk contact en de begeleiding door de persoonlijk zaakbehandelaar door de ouders wordt gewaardeerd (zie ook hoofdstuk 1.5). Met sommige ouders krijgt UHT, ondanks vele inspanningen, geen contact. Of soms blijken ouders verhuisd zonder dat een nieuw adres bekend is. Met aanvullende inzet beoogt UHT alsnog contact te krijgen met deze ouders. Zodat de integrale beoordeling in contact met de ouder wordt gedaan en het ouderverhaal hierin wordt meegenomen. Als contact ook met de aanvullende inzet niet tot stand komt, dan vindt afronding van de integrale beoordeling op zorgvuldige wijze plaats op basis van de beschikbare informatie.

Onderstaande tabellen geven inzicht in de realisatie van de maanden mei tot en met augustus (de rapportageperiode) en de stand van zaken per 31 augustus 2025.

Tabel 1.1 Aanmeldingen, beoordelingen en uitbetalingen (cijfers 31 augustus 2025)

Categorie	Stand per 31 aug 2025	Realisatie mei t/m aug 2025	Realisatie 2025 jan t/m aug
Aantal aanmeldingen	69.490	100	239
Aantal afgeronde beoordelingen ³	67.478	3.286	9.999
Waarvan: 1. Integrale beoordeling	58.388	3.210	9.488
Waarvan: 2. Ouder/aanvrager ziet af van integrale beoordeling	9.090	76	511
Aantal ouders dat gedupeerde KOT is	43.108	1.052	2.766
Aantal uitbetalingen van minimaal €30.000	42.637	1.030	2.714

Tabel 1.2 Uitsplitsing beoordeelde ouders (stand 31 augustus 2025)

	Stand per 31 aug 2025	Realisatie mei t/m aug 2025	Realisatie jan t/m aug 2025
Totaal aantal afgeronde beoordelingen	67.478	3.286	9.999
Waarvan: 1. Integrale beoordeling	58.388	3.210	9.488
Waarvan: 2. Ouders/aanvragers die zelf afzien van integrale beoordeling	9.090	76	511
2A. Ouder ziet na toewijzing €30.000 af van integrale beoordeling	3.378	9	56
2B. Ouder/aanvrager ziet na afwijzing bij eerste toets af van integrale beoordeling	5.277	67	458
2C. Overige aanvragers die afzien van beoordeling	435	0	-3 ⁴

³ Ouder heeft een vooraankondiging of definitieve beschikking van de integrale beoordeling of heeft zich afgemeld voor de integrale beoordeling.

⁴ In de VGR jan-april 2025 is gemeld dat enkele ouders hun afmelding hebben ingetrokken, dit werkt door in de realisatie over de periode jan t/m aug 2025.

Planning

UHT streeft er naar eind 2025 voor vrijwel alle aangemelde ouders de integrale beoordeling te hebben gedaan en hen uitkomst te geven met een vooraankondiging en definitieve beschikking. Met uitzondering van ouders die niet worden bereikt; de afronding van deze groep loopt door in 2026. Aan het eind van dit jaar zal de omvang van deze groep inzichtelijk zijn.

Gedupeerde ouders

Tot en met eind augustus 2025 is voor ca. 43.100 ouders in de eerste toets of in de integrale beoordeling vastgesteld dat zij gedupeerde zijn. UHT heeft voor veruit het grootste deel van de nu bekende gedupeerde ouders een integrale beoordeling gedaan: 98,5% (42.500) heeft een vooraankondiging of een definitieve beschikking van de integrale beoordeling ontvangen of zich voor deze beoordeling afgemeld. Gemiddeld is aan deze ouders na de eerste toets en integrale beoordeling circa €40.400 toegekend.

Tabel 1.3 Toegekende bedragen IB (stand 31 augustus 2025)

Aantal gedupeerde ouders per 31 aug 2025	Bedrag IB
25.936	t/m € 30.000
11.301	€ 30.001 t/m € 60.000
3.462	€ 60.001 t/m € 90.000
1.799	meer dan € 90.000
Totaal aantal gedupeerde ouders waarvoor IB is gedaan (inclusief afmeldingen): 42.498	Gemiddeld bedrag (per gedupeerde ouder): € 40.362

Na een 'nog geen gedupeerdheid vastgesteld' bij de eerste toets kan in de integrale beoordeling een 'wel gedupeerd' komen. Tot en met 31 augustus 2025 is dit bij ca. 13.900 ouders het geval geweest. In de integrale beoordeling is meer tijd en informatie beschikbaar om de situatie te beoordelen en er ook meer ruimte voor de ouder is om het eigen verhaal te doen.

Commissie van Wijzen

De Commissie van Wijzen (CvW) brengt onafhankelijk advies uit over voorgenomen afwijzingen voor compensatie voor één of meerdere jaren waarvoor ouders om compensatie verzoeken. In de maanden mei tot en met augustus 2025 zijn 2.380 dossiers aangemeld bij en afgerond door de CvW. Het percentage zaken waarin de CvW afwijkend van UHT adviseert ligt op iets meer dan 3% (net als in de vorige periode). De doorlooptijden bij de CvW zijn onveranderd kort (gemiddeld circa 2 dagen). In het zicht van de afronding van de integrale beoordeling daalt het aantal aan de CvW voorgelegde dossiers. Daarom is de personele bezetting van de CvW geleidelijk verminderd. Vanaf 1 oktober 2025 zal nog maar een derde gedeelte van de oorspronkelijke bezetting resteren.

1.2. Bezwaarproces

Belanghebbenden die het niet eens zijn met een besluit van UHT kunnen daartegen in bezwaar gaan. UHT heeft tot en met 31 augustus 2025 over alle regelingen in totaal 18.115 bezwaarschriften ontvangen. De gemiddelde instroom van bezwaren bedroeg in de periode mei tot en met augustus 2025 circa 429 bezwaren per maand.

Tabel 1.4 Uitsplitsing typen bezwaren (per 31 augustus 2025)

Bezwaar tegen uitkomst van:	
Eerste toets	2.822
Integrale beoordeling	12.951
Kindregeling	569
Aanvullende schade	591
Ex-toeslagpartner	103
Te late aanmelding	600
HZK	16
Overig*	463
Totaal	18.115

* Dit betreft een diversiteit aan onderwerpen, waaronder bezwaar tegen besluiten op ingebrekestellingen en verzoeken om CWS-voorschotten en noodvoorzieningen.

In totaal zijn tot nu toe 9.361 bezwaren afgerond. Dat gebeurt steeds vaker met een vaststellingsovereenkomst (VSO) waarin UHT en de ouder het eens zijn geworden over de financiële afhandeling, de beslissing op bezwaar vervalt. Van de afgeronde bezwaren is 13% gegrond, 10% gedeeltelijk gegrond, 30% ongegrond, 3% kennelijk ongegrond en 5% niet ontvankelijk verklaard. 39% van de bezwaren werd afgerond zonder een beslissing op bezwaar, bijvoorbeeld omdat een VSO werd gesloten of omdat het bezwaar werd ingetrokken omdat op andere wijze aan de behoefte van de belanghebbende tegemoet was gekomen.

Tabel 1.5 Ingediende en afgeronde bezwaren (per 31 augustus 2025)

	1 juli 2022	30 sep 2022	31 dec 2022	30 apr 2023	1 sep 2023	31 dec 2023	30 apr 2024	31 aug 2024	31 dec 2024	30 apr 2025	31 aug 2025
Aantal ingediend	2.747	3.573	4.463	5.689	7.133	9.033	10.555	12.448	14.190	16.406	18.115
Aantal afgerond (beoordeeld)	445	526	708	955	1.228	1.931	2.765	4.017	5.603	7.922	9.361

Per 31 augustus wachten nog ruim 7.800 bezwaren tegen de integrale beoordeling op een afronding. Ca. 5.000 daarvan bevinden zich in de fase van inhoudelijke behandeling door UHT en de BAC. Het streven blijft om de bezwaren tegen de integrale beoordeling eind 2026 afgerond te hebben.

Steeds vaker wordt in samenspraak met ouders en hun gemachtigden een passende oplossing getroffen voor een bezwaar. Dat resulteert in een toename van het aantal afrondingen door middel van een VSO, waarin UHT en de ouder het eens zijn geworden over de financiële afhandeling. Waar mogelijk worden daarin ook verzoeken om compensatie voor aanvullende schade meegenomen. Hoewel het geen doel op zich is, versnelt dit de bezwaarafhandeling, waardoor ook andere ouders eerder geholpen kunnen worden. Het neemt ook de druk weg bij de BAC en de rechtspraak (vanwege de afname van het aantal inhoudelijke beroepen). Als onderdeel van de compensatie van aanvullende schade zullen naar verwachting circa 2.500 bezwaren tegen de integrale beoordeling worden ingetrokken op het moment dat met bezwaarmakers een VSO wordt gesloten in de schaderoute van de Stichting (Gelijk)waardig Herstel (SGH) en in MijnHerstel.

Voorkomen van bezwaar

Het streven van UHT is erop gericht dat ouders zich niet genoodzaakt zien om in bezwaar te gaan. Uw Kamer is in eerdere voortgangsrapportages geïnformeerd over verbeteringen die daaraan

bijdragen. Zo is er in de zienswijze-fase van de integrale beoordeling veel aandacht voor uitleg aan de ouder over hoe de integrale beoordeling tot stand is gekomen. Het percentage van ouders dat in bezwaar ging tegen de integrale beoordeling is gedaald van 24% over de periode Q3 2023 – Q2 2024 naar 17% over de periode Q3 2024 – Q2 2025.

Passende aanpak

In de bezwaarafhandeling wordt gewerkt met een passende aanpak: op basis van een gesprek met de ouder wordt een aanpak gekozen die het beste aansluit bij de behoeften. Zo hoopt UHT het bezwaarproces waar mogelijk te dejuridiseren. In de maand mei heeft UHT met workshops, lezingen en gesprekken bewustwording gecreëerd bij leidinggevend en bezwaarbehandelaars. Daarnaast begeleiden twee coaches op de werkvloer medewerkers in het op een goede manier voeren van gesprekken met de ouder en in het leren hoe tot een passende oplossing kan worden gekomen. Er wordt nog gewerkt aan het beter omlijnen van het huidige mandaat voor medewerkers en leidinggevend.

In het kader van dejuridisering van het bezwaarproces heeft UHT in de afgelopen periode de inzet uitgebreid om met ouders contact op te nemen, kort nadat zij bezwaar ingediend hebben. Waar het mogelijk en wenselijk is, wordt geprobeerd om er met de ouder en eventueel diens gemachtigde op meer informele wijze uit te komen. Bijvoorbeeld door in gesprek te gaan over de mogelijkheid van het sluiten van een individuele VSO.

De passende aanpak kan ook bestaan uit een inhoudelijke behandeling van het bezwaar, met of zonder advisering door de Bezwaarschriftenadviescommissie (BAC).

Prioritering

In navolging van het advies van de commissie Van Dam om te prioriteren in de afhandeling van de bezwaarvoorraad, heeft UHT in de rapportageperiode prioriteit gegeven aan de circa 2.500 bezwaren die ingaan op de vraag of ouders al dan niet gedupeerd zijn. Het is voor ouders immers van groot belang om uitsluitel te krijgen of zij alsnog als gedupeerde worden aangemerkt. Veel van deze bezwaren bevinden zich nog aan het begin van het proces van inhoudelijke behandeling, al dan niet inclusief advisering door de BAC.

Binnen genoemde categorie wordt voorrang gegeven aan bezwaren tegen een afwijzende beschikking inzake de integrale beoordeling van mensen die geen kinderen hebben en/of geen kinderopvangtoeslag hebben ontvangen. Tot op heden heeft UHT 279 van dergelijke bezwaren ontvangen. Daarvan zijn er 168 afgerond met een beslissing op bezwaar. 13 van deze bezwaren zijn ingetrokken. Alle overige bezwaren zijn vergevorderd in behandeling. De behandeling van de laatste bezwaren uit deze categorie zal in oktober worden afgerond.

Bezwaarschriftenadviescommissie (BAC)

De BAC heeft tot en met 31 augustus 2025 3.554 zaken afgedaan, waarvan 1.006 intrekkingen. In de periode mei t/m augustus 2025 heeft de BAC 598 zaken afgedaan (waarvan 141 intrekkingen), tegen 704 afgedane zaken (waarvan 352 intrekkingen) in de periode januari - april 2025. Ondanks de zomervakantieperiode heeft de BAC circa 100 adviezen meer afgegeven dan de vorige periode, maar zijn er minder intrekkingen geweest vanwege het schikkingsvoorstel dat met name in het eerste kwartaal van 2025 een rol speelde in bezwaar.

Indien UHT afwijkt van het BAC-advies wordt dit in de beschikking aan de ouder gemotiveerd. Het percentage afwijkende beschikkingen op bezwaar (van de adviezen van de BAC) door UHT lag in de rapportageperiode 2025 iets onder de 10%.

De instroom van bezwaarzaken vanuit UHT ligt in de laatste maand van de rapportageperiode op circa 700 zaken per maand. Het aantal zaken dat UHT verstuurt is de afgelopen maand fors toegenomen en blijft ook dit najaar naar verwachting fors boven de huidige capaciteit van de BAC uitstijgen. Naast de inzet op het voorkomen van bezwaren en het inzetten op andere afhandelingswijzen, blijft het nodig om de afhandeling van de bezwaren die langs de BAC gaan te versnellen. Zo wordt bij een deel van de bezwaarzaken ingezet op een versnelling van het proces

voor zaken waarbij het gaat om een eenvoudig geschil of het in overleg met de bezwaarmaker uitbrengen van advies op basis van stukken. Verdere versnelling wordt gerealiseerd door aanpassingen in de werkwijzen op het gebied van planning, uitwerking van de hoorverslagen en het opstellen van adviezen. Door met UHT daarnaast generiek in te zetten op het verbeteren van de aanlevering van dossiers wordt de doorlooptijd van bezwaarzaken eveneens sterk verminderd. Er blijft nauw overleg plaatsvinden met de BAC om de capaciteit en versnelling te monitoren en indien nodig aanvullende maatregelen te nemen.

Generiek schikkingsvoorstel

Met het oog op versnelling van de bezwaarafhandeling heeft een afgebakende groep van 4.979 gedupeerde ouders in de afgelopen twaalf maanden een generiek schikkingsvoorstel ontvangen. Zoals eerder met uw Kamer gedeeld, betreft het een aanbod van €5.000 aan gedupeerde ouders die voor 1 juni 2024 een bezwaar hebben ingediend tegen de integrale beoordeling en op 1 september 2024 nog geen beslissing op bezwaar hadden ontvangen. Instemming van de ouder met het schikkingsvoorstel wordt vastgelegd in een VSO, waarmee het bezwaar tegen de integrale beoordeling wordt ingetrokken. Dat betekent ook dat de ouder niet bij de rechter in beroep kan tegen de integrale beoordeling. De ouder kan onverminderd een aanvraag om aanvullende compensatie voor werkelijke schade indienen, voor de jaren waarvoor in de primaire fase is gecompenseerd.

Inmiddels zijn alle ouders die deel uitmaken van de doelgroep benaderd. Van hen hebben 2.455 de VSO getekend. Dat aantal kan nog oplopen, omdat voor enkele honderden ouders de bedenktijd op 31 augustus nog liep.

Mediation

Ook mediation en herstelgesprekken kunnen aan behoeften van ouders tegemoet komen. Daarbij wordt waar mogelijk eventuele aanvullende schade meegenomen. Op 31 augustus 2025 waren er 79 bezwaren tegen de integrale beoordeling in behandeling in mediation. 18 andere ouders met een IB-bezwaar hebben aangegeven dat zij graag willen dat UHT hiervoor mediation toepast. De stijgende lijn in het aantal zaken dat in mediation wordt opgepakt zet gestaag door.

In de afgelopen periode zijn 221 VSO's gesloten, waarbij in 80 gevallen aanvullende schade is betrokken. Ook hierin zet de groei door. Door de eventuele aanvullende schade te betrekken bij het mediationstraject ronden ouders met één vaststellingsovereenkomst zowel het bezwaar als de aanvullende schade af. Uit de evaluatie begin dit jaar bleek dat deze werkwijze, ondanks dat deze tijdrovend en arbeidsintensief is, ouders helpt om het financiële hersteltraject ook emotioneel beter af te kunnen sluiten.

Hybride insourcing

Door gebruik te maken van hybride insourcing werkt sinds 1 februari 2025 een extern bezwarenteam volledig zelfstandig vanaf een externe locatie. In de vorige voortgangsrapportage zijn de afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer beschreven. Door diverse verstoringen in onder andere de bedrijfsvoering en IV zijn er nog onvoldoende bezwaren afgerond om tot een realistische evaluatie te komen. De pilot wordt verlengd en de evaluatie wordt opgeschoven. Na de evaluatie wordt een besluit genomen over het vervolg.

Regionale spreiding

UHT heeft de bezwaarafhandeling die aanvankelijk in Utrecht was geconcentreerd, gaandeweg uitgebreid naar andere locaties in het land. Er zijn nu bezwarenteam in Zwolle, Leeuwarden, Rotterdam en Hoofddorp. Op dit moment wordt geworven voor een bezwarenteam in Groningen dat naar verwachting in het laatste kwartaal van 2025 van start gaat.

1.3. Ingebrekestellingen, beroepen niet-tijdig beslissen en inhoudelijke procedures

Ingebrekestellingen (IGS)

Als een wettelijke beslistermijn wordt overschreden kunnen ouders UHT in gebreke stellen. UHT neemt in circa 95% van de gevallen binnen de wettelijke termijn van 10 weken een besluit of de ingebrekestelling terecht is. In 97% van de gevallen waarin een besluit op de ingebrekestelling is genomen, betaalt UHT binnen de wettelijke termijn van 16 weken de verschuldigde dwangsom. UHT beschikte tot op heden op 48.526 ingebrekestellingen en betaalde ruim € 56 miljoen uit aan dwangsommen.

Tabel 1.6 Instroom ingebrekestellingen (cijfers 31 aug 2025)

	Sep 2024	Okt 2024	Nov 2024	Dec 2024	Jan 2025	Feb 2025	Mrt 2025	Apr 2025	Mei 2025	Jun 2025	Jul 2025	Aug 2025
Aantal ingediend	895	1.099	1.141	1.105	1.152	980	758	680	643	904	657	368

Tabel 1.7 Totale instroom en afronding ingebrekestellingen

	1 sep 2023	29 dec 2023	30 apr 2024	31 aug 2024	31 dec 2024	30 apr 2025	31 aug 2025
Aantal ingediend	27.741	30.713	34.462	39.443	43.767	47.369	49.747
Aantal afgerond (beoordeeld)	26.089	29.524	33.185	37.451	41.328	45.936	48.526
Dwangsommen (afgerond in mnl €)	€ 30 mln	€34 mln	€39 mln	€ 44 mln	€48 mln	€ 53 mln	€ 56 mln

Beroepen niet tijdig beslissen (BNTB)

Ouders die wachten op een besluit waarvoor de wettelijke beslistermijn is overschreden kunnen na UHT in gebreke te hebben gesteld een beroep indienen bij de rechter wegens niet tijdig beslissen (BNTB). Als de rechter het beroep gegrond verklaart, legt deze UHT een beslistermijn op die moet worden opgevolgd op straffe van een dwangsom.

UHT ontving in de rapportageperiode maandelijks gemiddeld 480 BNTB's. Het betrof in gemiddeld 68% van de gevallen een BNTB wegens het niet tijdig beslissen op een bezwaar. Ook het aantal BNTB's wegens het niet tijdig beslissen op een aanvraag om aanvullende compensatie voor werkelijke schade is in de afgelopen maanden toegenomen. In geval van een BNTB wegens het niet tijdig vaststellen van de integrale beoordeling neemt UHT in de meerderheid van de gevallen binnen de rechterlijke beslistermijn een besluit. Dat lukt helaas niet bij BNTB's bij bezwaren tegen de integrale beoordeling en bij verzoeken om aanvullende compensatie voor werkelijke schade.

Voor bezwaar gold dat vrijwel de gehele productiecapaciteit werd ingezet voor het opvolgen van rechterlijke beslistermijnen. Omdat, in opvolging van de aanbevelingen van de commissie Van Dam, is gekozen om specifieke bezwaren voorrang te geven, wordt de behandelvolgorde niet langer uitsluitend bepaald door BNTB. Dat betekent dus dat de BNTB's voor sommige bezwaren zullen oplopen. Binnen de geprioriteerde subgroepen worden bezwaren zo veel als mogelijk behandeld op volgorde van rechterlijke beslistermijn.

Tabel 1.8 Instroom BNTB (cijfers 31 aug 2025)

	Sep 2024	Okt 2024	Nov 2024	Dec 2024	Jan 2025	Feb 2025	Mrt 2025	Apr 2025	Mei 2025	Jun 2025	Jul 2025	Aug 2025
Aantal ingediend	665	795	754	968	847	691	582	384	514	489	588	326

Aantal BNTB	IB	Bezwaar	CWS
Aantal ingediend	8.283	11.864	1.902
Aantal wachten op uitspraak	298	1.262	378
Aantal gegronde uitspraken	6.656	9.468	1.346
Aantal niet-ontvankelijk/ingetrokken	1.329	1.134	178

Inhoudelijke beroepsprocedures

Het kabinet streeft ernaar om niet tegenover ouders te komen staan in de rechtbank. De Dienst Toeslagen is dan ook zeer terughoudend met procederen in de hersteloperatie. De motie-Van Nispen/Dijk⁵ over het niet confronteren van gedupeerde ouders met onjuiste, onnodige of grensverkennde juridische procedures is reeds staand beleid. Uw Kamer is hierover eerder geïnformeerd in de aanbiedingsbrief bij de Voortgangsrapportage hersteloperatie toeslagen periode jan-apr 2023.⁶ Ter illustratie: er zijn 159 lopende hoger beroepen, waarvan er 153 zijn ingesteld door een ouder.

Het uitgangspunt is zoveel als mogelijk te voorkomen dat ouders zich genoodzaakt voelen om naar de rechter te stappen. Ook in beroep blijft UHT kijken of er mogelijkheden zijn om aan het beroep of onderdelen daarvan tegemoet te komen. Het streven is om beroepszaken buiten de rechtbank af te doen door met de ouder, vertegenwoordigd door een gemachtigde, tot overeenstemming te komen. UHT beoordeelt op basis van het dossier dat is samengesteld voor de inhoudelijke zitting of er ruimte is om in gesprek te gaan. Als die ruimte wordt gezien, dan zoekt UHT contact met de gemachtigde en/of de belanghebbende. In een gesprek wordt besproken waar de behoefte zit en wat de reden is om in beroep te gaan. UHT poogt tot een vergelijk te komen, zodat de gang naar de zitting en een uitspraak niet meer nodig zijn. Ook het aantal initiatieven vanuit gemachtigden neemt toe om in gesprek te proberen tot een vergelijk te komen. In de periode van deze VGR heeft UHT 50 zaken afgedaan buiten de rechtbank. Ook worden beroepen behandeld in mediation op verzoek van rechtbanken.

Ouders hebben 1.668 keer inhoudelijk beroep aangetekend tegen beslissingen op bezwaar van UHT. Ouders gingen 262 keer in hoger beroep. Er zijn 934 afgeronde zaken. In 86 gevallen is het beroep gegrond verklaard, waarvan vijf met instandhouding van rechtsgevolgen. Er vindt monitoring hoger beroep plaats om de afweging te maken of het in incidentele gevallen toch nodig is om hoger beroep in te stellen. Daarnaast wordt er gemonitord of er sprake is van terugkerende signalen, zodat er indien nog kan worden ingegrepen. Het aantal inhoudelijke beroepen en hoger beroepen stijgt omdat het aantal afgehandelde integrale beoordelingen en bezwaren toeneemt. De capaciteit van het team van UHT dat inhoudelijke beroepen behandelt staat onder druk als gevolg van de krappe arbeidsmarkt voor hooggekwalificeerde juristen met proceservaring.

⁵ Kamerstukken II, 2025/26, 36708, nr. 54

⁶ Kamerstukken II, 2022/23, 31066, nr. 1235

Tabel 1.9 Inhoudelijk beroep (cijfers 31 aug 2025)

	1 sep 2023	31 dec 2023	30 apr 2024	31 aug 2024	31 dec 2024	30 apr 2025	31 aug 2025
Aantal ingediend	197	462	610	914	1.252	1.615	1.933
Aantal uitspraken	47	155	179	278	536	749	934
(kennelijk) gegrond	8	11	21	32	56	75	86
(kennelijk) niet-ontvankelijk	5	18	15	24	52	70	100
(kennelijk) ongegrond	16	37	62	111	160	222	296
Overig (incl. intrekkingen)	18	89	81	111	268	382	452

1.4. Dossiers

Bij ouders bestaat de begrijpelijke wens om inzage te hebben in hun gegevens. Ouders willen weten wat er in het verleden is gebeurd en op basis van welke gegevens UHT al dan niet besluit tot compensatie. Zij hebben hier recht op. In de integrale beoordeling ontvangt de ouder daarom standaard het informatie- en beoordelingsformulier. Daarin is het feitenoverzicht opgenomen met informatie uit de systemen over wat er per jaar is gebeurd en of en waarom de ouder geld moest terugbetalen. Daarnaast bevat het formulier het ouderverhaal en een analyse en beoordeling per jaar.

Op verzoek kan de ouder rondom de integrale beoordeling ook een ouderdossier ontvangen dat relevante gegevens uit de systemen van Toeslagen bevat die betrekking hebben op de integrale beoordeling. Als een ouder in behandeling is bij bezwaar of CWS ontvangt de ouder eveneens het ouderdossier.

In de tweede vier maanden van 2025 zijn in totaal 4.838 dossiers verstrekt. Dossiers worden voornamelijk verstrekt voor de bezwaarprocedure. Omdat integrale beoordelingen voor het grootste deel zijn afgerond, neemt de vraag naar dossiers vanuit de integrale beoordeling af.

In de rapportageperiode ligt het aantal verstrekte dossiers per maand steeds boven de norm. De verwachting is dat de doelstelling om 12.000 dossiers in 2025 te leveren ruim wordt gehaald. Daardoor hebben ouders met name in de bezwaarprocedure eerder de beschikking over hun dossier.

Versnellingsmaatregelen

Er zijn en worden verschillende maatregelen genomen om het proces van dossierverstrekking te versnellen. Zo is de personele capaciteit vergroot en wordt de capaciteit om dossiers te anonimiseren vanaf september verder uitgebreid om eerder dossiers te kunnen leveren. Ook is het aantal controles op samengestelde en geanonimiseerde dossiers verminderd. De lakinstructie is tot het minimum beperkt. Daarnaast is de nieuwe laksoftware in gebruik genomen, zodat er minder afhankelijkheid is van de bestaande laksoftware.

Er wordt prioriteit gegeven aan het verstrekken van dossiers in de bezwaarprocedure en bij aanvullende schade, zodat ouders beschikken over een dossier bij de inhoudelijke behandeling van hun zaak. Ook is het anonimiseren van aanvullende stukken succesvol geïmplementeerd om zodoende dossiers sneller naar de BAC te kunnen doorzetten.

Niet meer standaard lakken van dossiers aan advocaten

Zoals toegelicht in de kabinetsreactie naar aanleiding van het advies van de Commissie van Dam, heeft UHT een proces ontwikkeld om dossiers te verstrekken aan advocaten op basis van afspraken over de vertrouwelijkheid. Advocaten kunnen in deze werkwijze op basis van vertrouwelijkheid een dossier ontvangen waarin meer gegevens ongelakt kunnen blijven. Er wordt een belangenafweging op dossierniveau gemaakt waarna bekeken wordt welke gegevens ongelakt kunnen blijven.

Deze werkwijze is getest in een beperkt aantal dossiers met enkele advocaten. Hierbij is in een aantal gevallen niet gelakt en in een aantal gevallen minder gelakt dan onder de huidige werkinstructies, waarbij geen geheimhouding wordt afgesproken.

De eerste ervaringen vanuit UHT met deze werkwijze zijn positief. De tijdwinst is echter beperkt, omdat voor deze dossiers er een belangenafweging via een marginale toets aan vooraf gaat. In het najaar vindt een evaluatiegesprek plaats met de betrokken advocaten. De advocaten kunnen de dossiers in kwestie niet delen met hun cliënt als de belangen van derden zich daartegen verzetten. De impact daarvan en hoe zich dit verhoudt tot het voordeel zal dan worden besproken.

1.5. Dienstverlening door UHT

Oudertevredenheid

Elk kwartaal laat UHT de beleving meten van ouders over de verschillende stappen in het herstelproces. Ook evalueren burgers de contacten die ze met UHT hebben. De meeste ouders die in Q2 2025 hebben meegedaan aan dit belevingsonderzoek geven een algemene tevredenheidsscore van een 6 of 7 over onderdelen als de integrale beoordeling en het Serviceteam. In vergelijking met Q1 zien we een stijgende tevredenheid over de integrale beoordeling (IB) en het contact tijdens de IB vanwege goede, duidelijke communicatie en begeleiding. Minder tevreden ouders geven aan dat ze het proces lang vonden duren en ze ervaren daardoor stress en onzekerheid. Verder zien we dat ouders de brieven van UHT in het algemeen makkelijk leesbaar (86%) en overzichtelijk (80%) vinden. De meeste ouders geven aan dat de brieven aan hun informatiebehoefte voldoen (82%).

Dienstverlening Serviceteam

Het Serviceteam is het eerste aanspreekpunt voor ouders die contact opnemen met UHT. Het Serviceteam is goed te bereiken voor ouders, gemachtigden en andere belanghebbenden. De bereikbaarheid in 2025 is hoog met 97% en de wachttijd is laag met een gemiddelde van ongeveer 30 seconden. Bellers kunnen snel en goed geholpen worden, zowel telefonisch als via live chat. Het Serviceteam zet in op een proactieve dienstverlening. In juni is een start gemaakt met het bellen van bezwaarmakers over mogelijkheden tot ondersteuning, in afwachting van de behandeling van hun bezwaar.

2. Afhandeling van aanvullende schade

In de Integrale Beoordeling ontvangen ouders als onderdeel van hun financiële compensatie ook een materiële en immateriële schadevergoeding. Deze bedragen zijn echter niet voor alle ouders voldoende om recht te doen aan de schade die zij hebben ondervonden. Het verlies van bijvoorbeeld een baan, een eigen huis, gezondheid of dierbaar bezit proberen we zo rechtvaardig en ruimhartig mogelijk te compenseren via één van de beschikbare schadeherstelroutes. In totaal hebben 2.624 gedupeerde ouders hun gebleken aanvullende schade gecompenseerd gekregen via één van de routes (peildatum 31 augustus 2025).

De commissie Van Dam heeft in haar adviesrapport aanbevolen om de kluwen aan schaderoutes terug te brengen naar twee onderscheidende routes. Hiervoor is de ene route (route A) die van de Stichting Gelijkaardig Herstel (SGH, route A) en de andere route 'MijnHerstel' (route B) Bij beide routes is het de bedoeling dat de uitkomst, met behulp van een uniform schadekader, voor ouders zoveel mogelijk gelijk is. De weg er naar toe is echter anders.

2.1. MijnHerstel route

In de rapportageperiode (mei – augustus) van deze Voortgangsrapportage is de MijnHerstel route nog niet in gebruik.

Schadekader

De motie-Rijkers-Oosterkamp⁷ vraagt om gedifferentieerde bedragen in het schadekader op basis van het aantal jaar geleden schade. Conform het advies van de Commissie Van Dam is het schadekader voor de MijnHerstel route overgenomen van SGH. Dit kader kent reeds de nodige differentiatie in aantal jaar geleden schade. Het kader kent een innerlijke balans en is gebaseerd op het Herstelmodel van de SGH. SGH werkt hier al sinds de zomer van 2024 mee. Ook de drie "Uitzonderlijke Impactvolle Gebeurtenissen" geven ruimte om in de praktijk tegemoet te komen aan de nodige bijzonderheden in het individueel geval. Wie bijvoorbeeld onder bewind heeft gestaan krijgt een eenmalige forfaitaire post, maar kan ook aanspraak maken op een meerjarige schadepost voor het niet kunnen beschikken over het eigen inkomen. Hiermee wordt de motie als afgedaan beschouwd.

2.2. Stichting gelijkwaardig herstel (SGH)

Met de SGH zijn in de afgelopen periode werkafspraken gemaakt over onder andere toegang voor de ouders met een integrale beoordeling lager dan €30.000. Deze zomer is voor een eerste groep gedupeerden het opstellen van hun feitenrelaas. Ook is overgegaan op een systeem waarin schadestaten niet voor- maar achteraf worden gecontroleerd, conform het advies van de commissie Van Dam. Deze veranderingen zijn recent doorgevoerd, waardoor het effect van deze afspraken nog niet zichtbaar is in de cijfers.

Er zijn bijna 3.400 gedupeerde ouders in contact met SGH. In totaal hebben tot nu toe 1.323 ouders een VSO getekend in de SGH-route. Het gemiddelde uitgekeerde bedrag (na saldering met IB) na de pilotfase bedraagt 72.937 euro (peildatum 31 augustus 2025). De totale waarde uitbetaald van deze tweezijdig getekende VSO's na de pilotfase bedraagt ruim €70 miljoen.

⁷ Kamerstukken II, 2025/26, 36708, nr. 51

Tabel 2.1 Toegekende vergoedingen SGH (stand 31 augustus 2025)

Hoogte uitbetaald bedrag voor aanvullende schade (na saldering met IB)	Aantal VSO's
Geen aanvullende schade uitgekeerd	0
< €30.000	99
€30.000 - €60.000	259
> €60.000	607
Totaal - na pilotfase	965
Totaal - inclusief pilotfase	1.323

2.3. Regieroute VSO

In de kabinetsreactie op de het advies van de commissie Van Dam is toegelicht of, en zo ja hoe (de geleerde lessen uit) de Regieroute VSO een plaats krijgen in het vereenvoudigde schadestelsel. In de achterliggende rapportageperiode is de Regieroute VSO nog actief geweest.

Inmiddels zijn er in totaal 265 dossiers in deze route (behandeld c.q. in behandeling), waarvan 203 dossiers zijn afgerond. Met 167 ouders is overeenstemming bereikt en een VSO gesloten, 20 ouders zijn tussentijds gestopt en met 16 ouders is geen overeenstemming bereikt. Voor 25 dossiers ligt momenteel een schikkingsvoorstel bij de advocaat/ouder.

Het gemiddelde van de overeengekomen schikkingsbedragen (na saldering met de IB vergoedingen) bedraagt €100.485. De mediaan na saldering is €76.739.

2.4. Commissie werkelijke schade (CWS)

Voor gedupeerde ouders die een aanvraag tot compensatie van hun aanvullende schade indienen, maakt de Commissie Werkelijke Schade (CWS) een precieze, individuele schadeberekening. De CWS adviseert sinds 1 juli 2024 met het aangepaste schadebeleid en de aangepaste werkwijze sneller en ruimhartiger.

In de periode januari – augustus 2025 heeft CWS 352 adviezen afgerond. Ter vergelijking: in 2024 heeft de CWS in totaal 432 adviezen afgerond en in 2023 222.

De CWS-productiecijfers wijken af van het aantal beschikkingen door UHT, omdat niet ieder CWS-advies leidt tot een beschikking van UHT. Hiervoor zijn verschillende redenen, zoals:

- CWS adviseert UHT ook in geval van bezwaar.
- Het komt voor dat ouders na vaststelling door de CWS hun aanvraag intrekken en voor een ander schadetraject kiezen.

Tabel 2.1 CWS zaken

	1 juli 2022	30 sep 2022	31 dec 2022	30 apr 2023	1 sep 2023	31 dec 2023	30 apr 2024	31 aug 2024	31 dec 2024	30 apr 2025	31 aug 2025
Aantal aangemeld	773	910	1.102	1.468	1.943	3.035	3.815	4.492	5.499	6.830	6.830
Aantal adviezen door CWS	197	237	276	337	389	448	521	641	853	1.009	1.205
Aantal beschikkingen door UHT	143	213	257	308	368	438	497	540	736	896	1.134
Aantal intrekkingen	87	137	139	136	133	134	142	232	295	439	716

Hoogte aanvullende schadevergoedingen	Aantal beschikkingen
Geen aanvullende schadevergoeding	107
< € 30.000	738
€ 30.000 - € 60.000	206
> € 60.000	83
Totaal	1.134
Gemiddelde bedrag per beschikking: €26.000	

Tabel 2.2 Totaal uitgekeerde vergoedingen o.b.v. advies CWS advies per jaar

Jaren	Totale vergoeding	Aantal beschikkingen
2021	€1.627.293	68
2022	€3.515.331	183
2023	€3.067.307	186
2024	€7.527.570	298
2025	€10.829.106	399
Totaal	€26.566.607	896

Bestuursrechtelijke beschikking als alternatief voor de VSO

Naar aanleiding van de motie-Wingelaar⁸ over de bestuursrechtelijke beschikking als alternatief voor een VSO, hecht ik eraan op te merken dat ouders via reguliere informatiekanaal en ook via het aanmeldportaal worden geïnformeerd over de nog altijd aanwezige mogelijkheid van een beschikking, op grond van de Wht. Ouders hebben zich juist gemeld vanuit een wachtrij voor een beschikking. In alle schaderoutes wordt gewezen op de mogelijkheid om na een niet geslaagde schikkingspoging, een beschikking te krijgen bij UHT.

In de wet is geregeld dat iemand zich kan beroepen op een zogeheten 'wilsgebrek' wat onder bijzondere omstandigheden kan leiden tot vernietiging van de VSO. Dit oordeel is aan de rechter. De consequentie van vernietiging is dat de VSO ongedaan wordt gemaakt en de ouder het ontvangen bedrag terug moet betalen. Daarna kan de ouder opnieuw kiezen hoe die zijn

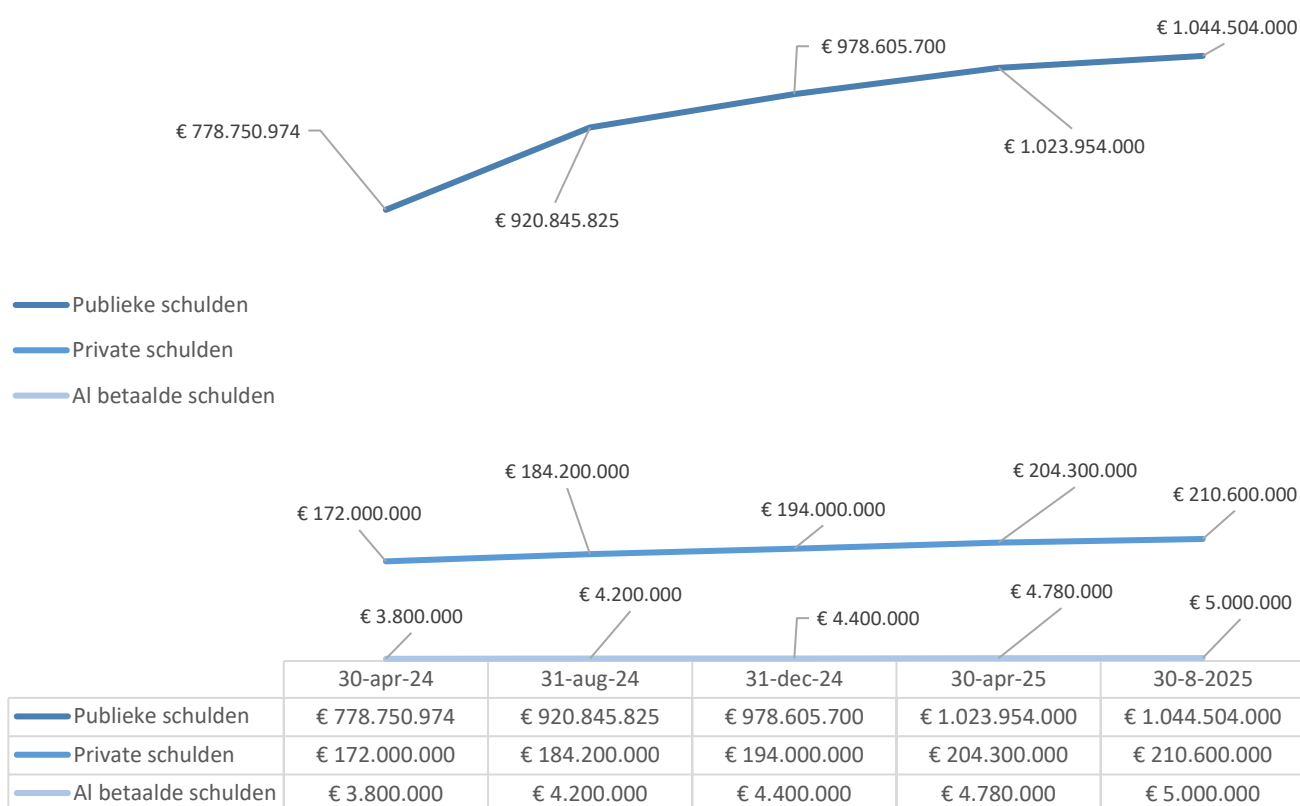
⁸ Kamerstukken II, 2025/26, 36708, nr. 48

aanvullende werkelijke schade wil laten compenseren, bijvoorbeeld via de bestuursrechtelijke route in de Wht. Daarmee voorziet de wet al in een voorziening voor ouders die onder een wilsgebrek een VSO hebben gesloten. Tot op heden zijn geen rechterlijke procedures op dit punt bekend. Deze motie wordt daarmee als afgedaan beschouwd. Overigens is het huidige beeld dat er gemiddeld hogere bedragen worden uitgekeerd in een VSO dan bij een beschikking .

3. Schuldenaanpak

De schuldenaanpak moet zoveel mogelijk voorkomen dat ouders, toeslagpartners en erkende (ex)-toeslagpartners⁹ de compensatie van UHT moeten gebruiken om openstaande achterstanden uit de periode van de toeslagenaffaire op te lossen. De schuldenaanpak verloopt volgens planning. Sinds de start van de schuldenaanpak is er circa 1 miljard euro aan schulden bij de overheid (publieke schulden) kwijtgescholden. Ook zijn er voor 210,6 miljoen euro aan openstaande betalingsachterstanden bij andere organisaties (private schulden) betaald en hebben ouders voor 5 miljoen euro aan al betaalde private schulden teruggekregen. Grafiek 3.1 geeft aan hoe deze bedragen zich periodiek hebben ontwikkeld. In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de stand van zaken voor de verschillende onderdelen van de schuldenaanpak.

Grafiek 3.1 Ontwikkeling van uitbetalingen schuldenaanpak (t/m 31 augustus 2025)



3.1. Publieke schulden

Op het moment dat iemand zich aanmeldt als mogelijk gedupeerde ouder, pauzeren de publieke schuldeisers de publieke schulden die zijn ontstaan voor 1 januari 2021. Ouders die vervolgens erkend worden als gedupeerde hoeven deze publieke schulden niet meer te betalen. Met uitzondering van strafrechtelijke vorderingen worden de publieke schulden van vóór 1 januari 2021 kwijtgescholden. Ouders hoeven hiervoor niets te doen, de uitvoering vindt plaats door de betrokken organisaties. Binnen enkele weken tot maximaal circa 3 maanden informeren de overheidsorganisaties ouders welke schulden kwijtgescholden worden.

⁹ Ouders, toeslagpartners en ex-toeslagpartners worden in dit hoofdstuk gezamenlijk 'ouders' genoemd.

Terugblik op de laatste 4 maanden

Ouders voor wie nu nog schulden kwijtgescholden worden, zijn voornamelijk recent erkend als gedupeerde. In de periode mei t/m augustus 2025 ging het om een bedrag van € 20,5 miljoen aan kwijtgescholden publieke schulden. In deze periode waren DUO, de Belastingdienst en Dienst Toeslagen de organisaties waar de meeste schulden zijn kwijtgescholden.

Terugblik op uitvoering van de publieke schuldenaanpak

Sinds de start van de schuldenaanpak is er voor 1 miljard aan schulden bij de overheid (publieke schulden) kwijtgescholden. Van de schulden die in aanmerking komen voor kwijtschelding, is op de peildatum 31 augustus 2025 een totaal van 98% afgerond. De drie organisaties waar de meeste schulden kwijtgescholden zijn sinds de start van de schuldenaanpak zijn de Belastingdienst en Dienst Toeslagen, DUO en CAK.

Onderstaande tabel geeft het verloop van kwijtschelding weer en de verdeling tussen ouders waarvoor er nog een pauzering bij de betrokken organisaties loopt en ouders waarvoor de (gedeeltelijke) kwijtschelding is afgerond.

Organisatie	Aantal ouders en (ex)toeslagpartners met gepauzeerde schulden ¹		Waarvan gedupeerd met publieke schulden		Waarvan kwijtgescholden ²		Kwijtgescholden bedrag	
	30 april 2025	31 aug 2025	30 april 2025	31 aug 2025	30 april 2025	31 aug 2025	30 april 2025	31 aug 2025
BD&T	77.120 ³	59.029 ⁴	65.630	66.290	63.805	65.453	€ 500,8 mln.	507,8 mln.
LBIO	166 ⁵	161	131	134	200	213	€ 204.000	€204.000
SVB	2.723	2.793	1.572	1.703	649	696	€ 1,1 mln.	€ 1,2 mln.
CAK	20.321	2.090 ⁶	19.848	20.555	19.782	20.555	€ 41,8 mln.	€ 43,1 mln.
CJIB	60.551	61.593	37.924	39.947	37.675	39.666	€ 10,8 mln.	€ 11,6 mln.
DUO	22.853	22.878	15.966	16.261	15.283	15.893	€ 455,5 mln.	€ 466,4 mln.
UWV	8.911	9.320	6.041	6.409	5.964	6.323 ⁷	€ 13,7 mln.	€ 14,2 mln.

Toelichting bij de tabel 3.1:

1: Sommige (afgeronde) cijfers zijn bij benadering. De aantallen hebben betrekking op de kwijtschelding van publieke schulden door gedupeerde ouders en hun toeslagpartner. Vanaf januari 2024 zijn ook de ex-toeslagpartners meegenomen in deze cijfers.

2: De ouders in deze kolom hadden schulden die volledig kwijtgescholden konden worden. Voor sommige ouders worden de schulden niet volledig kwijtgescholden. Bijvoorbeeld wanneer er om schulden zijn die zijn ontstaan door misbruik of fraude, of schulden van na de peildatum van 31-12-2020. Deze cijfers zijn niet meegenomen in de aantallen.

3 Dit getal is hoger dan het aantal aangemelde ouders omdat toeslagpartners in de cijfers in deze tabel mee worden genomen.

4: Sinds begin dit jaar loopt het project 'opstart invordering na UHT'. Daardoor is er een afname in het aantal gedupeerde ouders met gepauzeerde publieke schulden t.o.v. vorige voortgangsrapportage. Publieke schulden die niet in aanmerking komen voor kwijtschelding worden niet langer gepauzeerd op grond van de hersteloperatie (zie paragraaf opstart invordering).

5: Bij LBIO worden uitsluitend lopende zaken van het moment bijgehouden, die betrekking hebben op kwijtschelding. Het kan dat in een gepauzeerde zaak afbetaling heeft plaatsgevonden en geen kwijtschelding. Deze vervalt dan in de registratie en zijn niet meegenomen in de cijfers.

6: Door een operationele storing was vorige keer een te groot aantal ouders gemeld die gepauzeerd stonden. Dit is in deze voortgangsrapportage gecorrigeerd.

7: 3.125 van de 6.323 vallen onder het zogeheten moratorium en vallen dientengevolge buiten de kwijtschelding aangezien de terugvordering betrekking heeft op schulden die betrekking hebben op perioden vanaf 1-1-2021.

Opstart invorderingsproces na UHT door Dienst Toeslagen en de Belastingdienst

Op verzoek van de Kamer krijgen ouders die erkend zijn als gedupeerde een pauzering van hun schulden. Deze zogenoemde pauze zorgt voor tijd om een oplossing te vinden voor de schulden van gedupeerde ouders. Op het moment dat de integrale beoordeling is afgerond of de ouder hiervan heeft afgezien, wordt de pauze op het betalen van schulden opgeheven. De ouder krijgt een overzicht van de openstaande schulden en wordt gevraagd openstaande schulden weer te gaan betalen. Dit zijn immers schulden die niet in aanmerking komen voor kwijtschelding en dienen te worden betaald. Ouders krijgen de gelegenheid tot het afsluiten van een betalingsregeling. Kwetsbare ouders worden gebeld en om zoveel mogelijk ouders te bereiken is er in een pilot geprobeerd of huisbezoeken een toegevoegde waarde hebben. Hierdoor zijn nog meer ouders bereikt.

In 2025 zijn inmiddels zo'n 40.000 personen benaderd (peildatum begin september 2025). Dit proces loopt door in 2026, naar verwachting zullen in 2026 nog ongeveer 35.000 personen benaderd worden. Soms is er samenloop met herstelacties vanuit de Belastingdienst.

Er is met betrokken burgers gecommuniceerd over de pauzering, onder andere via webinars, met informatie op de UHT-website en via brieven die gemaakt zijn met behulp van een aantal ouders. Ook hebben zaakbehandelaars de ouders op de processtappen gewezen en is gebeld met mogelijk financieel kwetsbare ouders. Ondanks de inzet van Dienst Toeslagen om ouders zo goed mogelijk te informeren en regelingen aan te bieden, krijgen we signalen van ouders dat zij verrast worden door hun schulden of door de brieven die zij ontvangen. Waar mogelijk is er contact met de ouders en passen we onze processen of brieven aan.

3.2. Private Schulden

Ouders, toeslagpartners en erkende (ex)-toeslagpartners kunnen private schulden indienen bij het Loket private schulden van Sociale Banken Nederland (SBN). SBN is de samenwerkingsorganisatie van kredietbanken die de private schuldenaanpak voor de overheid uitvoert.

Private schulden die in aanmerking komen voor afbetaling

De overheid betaalt de ontstane betalingsachterstand aan private schuldeisers als de achterstand is ontstaan voor 1 juni 2021 en voldoet aan de andere kaders van de private schuldenregeling. De hoofdsom van de schuld wordt niet vergoed, tenzij deze tussen 1 januari 2006 en 1 juni 2021 opeisbaar was. Informele schulden komen uitsluitend in aanmerking als er een gerechtelijk vonnis of notariële akte aanwezig is. En ook dan alleen de opeisbare achterstanden en niet de hele lening, tenzij de lening in zijn geheel opeisbaar geworden is in bovenstaande periode. In uitzonderlijke gevallen is een beroep op de hardheidsclausule mogelijk, met ook daarbij inachtneming van de relevante uitspraken van de Raad van State.¹⁰

Terugblik op de laatste 4 maanden

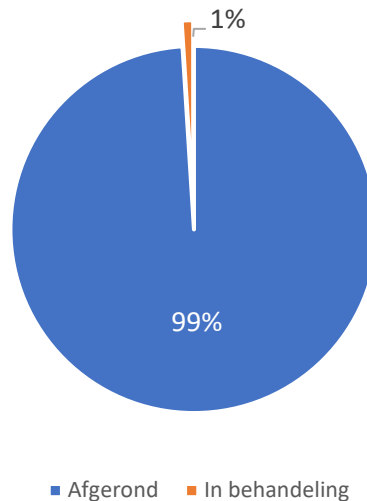
Ouders die nu nog schulden indienen bij SBN zijn voornamelijk recent erkend als gedupeerde. In de periode 1 mei t/m 31 augustus 2025 waren er 434 nieuwe gedupeerden die één of meerdere schulden hebben ingediend bij SBN. Een ouder ontvangt op dit moment gemiddeld vanaf het moment van indienen binnen ca. 10 weken een beschikking waarin SBN toelicht welke schulden opgelost kunnen worden. In de periode 1 mei t/m 31 augustus 2025 is er een bedrag van 6,3 miljoen¹¹ uitbetaald aan schuldeisers.

¹⁰ ECLI:NL:RVS:2024:2045, ECLI:NL:RVS:2025:2055.

¹¹ Dit bedrag is inclusief de schulden die aan gerechtsdeurwaarders zijn betaald in het kader van de acties om openstaande gerechtelijke vorderingen te voorkomen.

Terugblik op uitvoering van de private schuldenaanpak

Vanaf de start van het Loket private schulden hebben in totaal 20.620 ouders één of meerdere schulden ingediend bij SBN, wat correspondeert met ongeveer 236.000¹² ingediende schulden. 99% hiervan is al door SBN afgerond. Voor 15.126 ouders heeft SBN een of meerdere schulden deels of volledig afbetaald aan de schuldeiser. Op peildatum 31 augustus 2025 heeft SBN een totaalbedrag van €210,6 miljoen uitbetaald. Grafiek 3.2 laat zien welke percentage nog in behandeling is bij het Loket private schulden.



Grafiek 3.2 Status van de 235.647 ingediende schulden in Loket Private Schulden

Speciale ondersteuning van ouders binnen de private schuldenregeling

Er is binnen de schuldenregeling speciale aandacht voor het voorkomen van problematische situaties bij ouders. Hiervoor is een drietal vangnetten beschikbaar:

1. *Noodprocedure bij acute problematische situaties*

In totaal hebben sinds de opening van het Loket Private Schulden 238 ouders gebruik gemaakt van de noodprocedure bij acute problematische situaties door schulden. Dankzij de samenwerking tussen SBN, UHT, gerechtsdeurwaarders en/of gemeenten is bij deze ouders tijdig ingegrepen en is voorkomen dat er uithuiszettingen of beslag op de inboedel heeft plaatsgevonden voor schulden die binnen de private schuldenregeling vielen.

2. *Voorkomen van openstaande gerechtelijke vorderingen*

Er vinden verschillende acties plaats om ouders te bereiken die nog openstaande gerechtelijke vorderingen hebben en deze nog niet bij SBN hebben ingediend. SBN voert belacties uit en gerechtsdeurwaarders melden zich bij SBN met openstaande schulden die ouders na de einddatum zelf niet hebben ingediend. Ouders ervaren deze acties als positief en prettig. De acties om ouders op deze manier te bereiken gaan daarom onverminderd door.

3. *Duidelijke communicatie over indienperiode*

Ouders kunnen betalingsachterstanden indienen tot zes maanden nadat vaststaat dat ze gedupeerd zijn. Nadat ze erkend zijn als gedupeerde, worden ze hier op meerdere momenten aan herinnerd. Als er sprake is van een uitzonderlijke situatie, kan een ouder uitstel aanvragen van de einddatum. In de periode 1 mei t/m 31 augustus 2025 is er voor 441 ouders uitstel verleend. Deze ouders kunnen hun schulden na uitstel alsnog indienen bij SBN.

¹² Telling van aantal schulden ingediend in het Loket private schulden inclusief gerechtelijke schulden.

Stand van zaken bezwaren private schulden

Ouders die het niet eens zijn met een beslissing van SBN, kunnen bezwaar maken. In de periode mei 2025 t/m augustus 2025 zijn er 150 nieuwe bezwaren binnengekomen. Het bezwaarpercentage voor Loket private schulden is momenteel circa 6%. De belangrijkste redenen voor bezwaar zijn:

- Schulden die buiten de peildata van de regeling vallen (SBN mag alleen private schulden oplossen die zijn ontstaan tussen 1-1-2006 en 1-6-2021).
- De schuldeiser heeft nog niet (volledig) gereageerd.
- De schuld is al eerder betaald en/of de schuld is niet meer aanwezig.
- Informele schulden zonder een notariële akte of gerechtelijk vonnis.

In 10% van het totale aantal bezwaarzaken zijn ouders gedeeltelijk of volledig in het gelijk gesteld. In deze gevallen is het meestal zo dat in de bezwaarprocedure door de ouder aanvullende (veelal nieuwe) informatie wordt opgeleverd die ertoe leidt dat de schulden alsnog (gedeeltelijk) onder de kaders van de schuldenaanpak vallen.

Stand van zaken beroepsprocedures private schulden

Binnen de bezwaar- en beroepsprocedures is de inzet om zoveel mogelijk te voorkomen dat de overheid tegenover de ouder komt te staan in de rechtszaal. In het overgrote deel van de zaken waarin uitspraak is gedaan, heeft de rechter het beroep (gedeeltelijk) ongegrond verklaard. In één beroepsuitspraak is recentelijk een uitspraak gedaan die niet in de vaste jurisprudentielijn ligt van de overname een private schuld. Na zorgvuldige overweging en met het oog op de consistente jurisprudentie is hoger beroep ingesteld tegen deze uitspraak. In hoger beroep heeft de Afdeling in twee andere zaken een gegronde uitspraak gedaan, waarvan één betrekking heeft op de overname van een schuld en de andere op de verschoonbaarheid van een termijnoverschrijding. Met betrekking tot de uitspraak over de overname van de schuld is de Afdeling ingegaan op de toepassing van de hardheidsclausule in relatie tot het overnemen van een informele schuld. Het ministerie is opgedragen, met inachtneming van wat in de uitspraak is overwogen, een nieuw besluit op bezwaar te nemen. Dit herziene besluit is uiteindelijk in het voordeel van de gedupeerde uitgevallen. Wat betreft de verschoonbaarheid van termijnoverschrijding heeft de Afdeling besloten dat de ouder ontvankelijk was in het bezwaar vanwege een verschoonbare termijn. Als gevolg hiervan wordt een nieuwe beslissing op bezwaar genomen.

3.3. Voortgang Loket al betaalde schulden

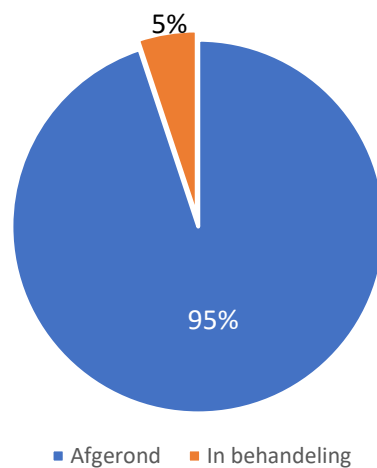
In sommige gevallen hebben ouders schulden betaald die anders door de schuldenaanpak opgelost hadden kunnen worden. Deze schulden kan een ouder indienen bij Loket al betaalde schulden van SBN. Dit geldt voor schulden die binnen de regels van de private schuldenaanpak vallen en de ouder heeft afbetaald na ontvangst van de compensatie van UHT maar ook voor ouders die na een negatieve eerste toets bij de integrale beoordeling gedupeerd bleken te zijn en in de tussentijd betalingsachterstanden hebben afgelost die binnen de private schuldenaanpak vallen. Ouders kunnen deze al betaalde schuld indienen bij SBN en vergoed krijgen als de aanvraag binnen de kaders van de Wht valt. Indienen kan tot zes maanden nadat hun definitieve beschikking vaststaat. Deze beschikking krijgt een ouder na de integrale beoordeling.

Terugblik op de laatste 4 maanden

In de periode 1 mei t/m 31 augustus 2025 hebben 69 nieuwe gedupeerden één of meerdere al betaalde schulden ingediend. Een ouder ontvangt op dit moment gemiddeld vanaf het moment van indienen binnen ruim twaalf weken een beschikking waarin SBN toelicht welke schulden vergoed kunnen worden. In de periode 1 mei t/m 31 augustus 2025 is er een bedrag van € 39.000 uitbetaald aan ouders.

Terugblik op uitvoering al betaalde schulden

In totaal hebben 4.679 ouders één of meerdere schulden ingediend bij SBN vanaf het begin van de regeling. 95% hiervan is al door SBN afgerond. Voor een totaal van 1.298 ouders heeft SBN één of meerdere schulden deels of volledig vergoed. Hiervoor is vanaf de start van de uitvoering een totaalbedrag van €5 miljoen uitbetaald. Grafiek 3.3 laat zien welk percentage van de aanvragen al afgehandeld is.



Grafiek 3.3 Status van de 24.918 ingediende schulden in Loket Al betaalde Schulden

Stand van zaken bezwaren al betaalde schulden

Ouders die het niet eens zijn met een beslissing van SBN, kunnen bezwaar maken. In de periode 1 mei t/m 31 augustus 2025 zijn er 65 nieuwe bezwaren binnengekomen. Het bezwaarpercentage voor Loket al betaalde schulden is momenteel 13%.

De belangrijkste redenen voor bezwaar zijn:

- De al betaalde schuld kon door SBN onvoldoende worden beoordeeld doordat de ouder onvoldoende onderbouwing had aangeleverd. In de bezwaarprocedure verzoekt de ouder om een herziening.
- Alleen de al betaalde opeisbare achterstanden worden door SBN vergoed, terwijl de ouder in sommige gevallen de gehele hoofdsom wenst uitbetaald te krijgen.
- De al betaalde schuld wordt niet (geheel) terugbetaald, omdat deze schuld (deels) is betaald voor ontvangst van de compensatie.

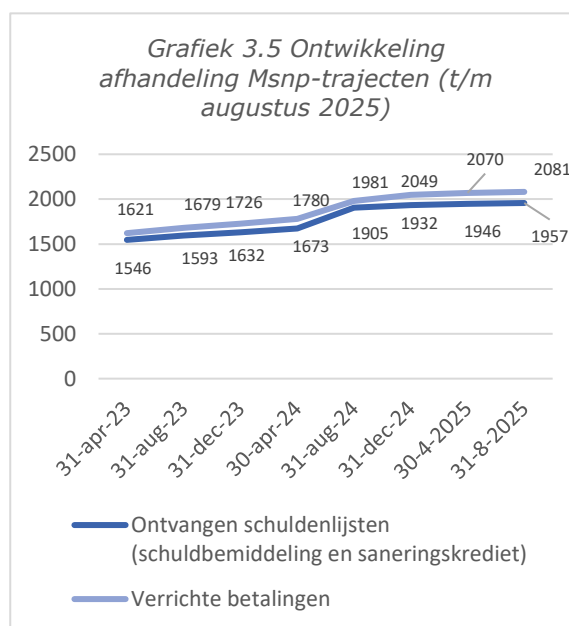
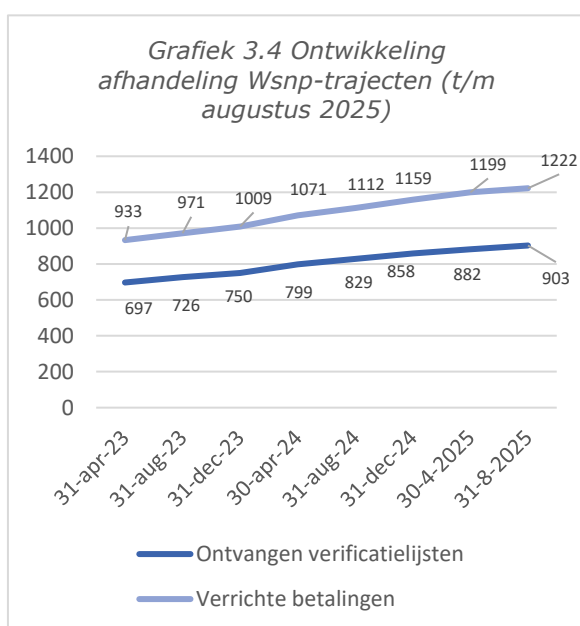
In 10% van de bezwaarzaken zijn ouders gedeeltelijk of volledig in het gelijk gesteld. In deze gevallen is het meestal zo dat in de bezwaarprocedure door de ouder aanvullende (veelal nieuwe) informatie wordt opgeleverd dat ertoe leidt dat de schulden alsnog (gedeeltelijk) onder de kaders van de schuldenaanpak vallen.

Stand van zaken beroepsprocedures al betaalde schulden

Binnen de bezwaar- en beroepsprocedures is de inzet om zoveel mogelijk te voorkomen dat de overheid tegenover de ouder komt te staan in de rechtszaal. In het overgrote deel van de zaken waarvoor uitspraak is gedaan, heeft de rechter het beroep ongegrond verklaard. In 13 zaken is het beroep (gedeeltelijk) gegrond verklaard. Dit zijn zaken waarbij tijdens de beroepsprocedure aanvullende informatie door de ouder werd aangeleverd, die niet bekend was op het moment van de bezwaarprocedure.

3.4. Schuldregelingstrajecten (Wsnp/Msnp)

Het komt ook voor dat ouders in een schuldregelingstraject zitten op het moment dat blijkt dat ze gedupeerd zijn. De datum waarop we de schuldregeling is gestart, bepaalt welke hulp er voor deze schulden mogelijk is.¹³ 903 ouders in een Wsnp-traject en 1.957 ouders in een Msnp-traject zijn hiervoor vanaf de start van de schuldenregeling aangemeld bij het loket Wsnp/Msnp. Nieuwe aanvragen bij het loket worden momenteel binnen een dag opgepakt en binnen 8 weken afgehandeld. Het loket blijft beschikbaar voor ouders die hiervoor in aanmerking komen. Vanaf de start van de uitvoering is er een totaalbedrag van € 42.3 miljoen voor schulden in Wsnp-trajecten betaald en € 32.9 miljoen aan schulden in lopende Msnp-trajecten¹⁴. De grafieken 3.4 en 3.5 geven een beeld van de hoeveelheid Wsnp- en Msnp-trajecten die behandeld zijn door het loket Wsnp/Msnp. Dat in deze grafieken het aantal betalingen hoger ligt dan het aantal ontvangen verificatielijsten komt omdat sommige schuldeisers in een traject langer de tijd nemen om informatie aan te leveren, en betalingen in delen wordt opgeknipt.



3.5. Zakelijke schulden

Ook zakelijke schulden kunnen veelal vanuit de schuldenaanpak worden opgelost met kwijtschelding (publieke schulden) en betaling aan schuldeisers (private schulden). Hierbij gaat het enkel om zakelijke schulden waarvoor ouders persoonlijk aansprakelijk zijn.

Zakelijke schulden

Er is een speciaal team ingericht om schulden van ouders met hoge zakelijke schulden af te wikkelen. Inmiddels zijn door dit team voor ongeveer 1.350 ouders de zakelijke schulden volledig afgewikkeld. 45 gedupeerde ondernemers zijn nog in behandeling door dit team.

¹³ Voor gedupeerde ouders die vóór 5 november 2022 in de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) of in een minnelijke schuldsanering natuurlijke personen (Msnp) zijn toegelaten, is er een regeling om hun schuldregeling zo snel mogelijk te beëindigen. Dit geldt ook voor ex-toeslagpartners die vóór 15 juli 2023 zijn gestart met de Wsnp of de Msnp.

¹⁴ De kwijtschuldigen publieke schulden worden meegerekend in het overzicht van de kwijtschelding van publieke schulden.

Hulp bij faillissementen

In totaal meldden zich 45 ouders in persoonlijk faillissement bij UHT. Van deze groep zijn 32 ouders met een persoonlijk faillissement vastgesteld als gedupeerde. Van de 32 ouders zijn inmiddels 14 faillissementen geheel afgewikkeld. Deze ouders hebben hun compensatiebedrag ook zelf ontvangen. Van 11 ouders is het faillissement inmiddels beëindigd, zonder betrokkenheid van het loket. Bij de andere 7 ouders loopt de behandeling nog.

Ondernemers in de kinderopvangbranche

De motie-Ergin/Dijk¹⁵ ziet blijkens de mondelinge toelichting tijdens het debat op ondernemers die een bedrijf hadden in de kinderopvangbranche. Deze ondernemers die soms ook betrokken waren bij een CAF-onderzoek, vallen niet onder de Wht.

Als deze ondernemers van mening zijn schade te hebben geleden door de toeslagenaffaire, kunnen zij een verzoek doen bij de Staat. Er zijn geen precieze cijfers bekend van het aantal verzoeken dat hierop is gedaan. Hiermee is deze motie afgedaan.

¹⁵ Kamerstukken II, 2025/26, 36708, nr. 50

4. Ondersteuning

Naast financiële compensatie en ondersteuning bij het oplossen van schulden geven veel gedupeerde ouders aan meer nodig te hebben om verder te kunnen met hun leven. Er is behoefte aan erkenning, verwerking en heling. De commissie Van Dam heeft het belang hiervan ook onderschreven. De brede ondersteuning door gemeenten op de vijf leefgebieden - financiën, wonen, zorg, gezin en werk - draagt hier aan bij. Op het gebied van emotioneel herstel zijn voor zowel ouders als kinderen/jongeren diverse ondersteuningsmogelijkheden en initiatieven beschikbaar die samen met hen zijn en worden ontwikkeld.

4.1. Ondersteuning op de vijf leefgebieden door gemeenten

De commissie Van Dam heeft in haar adviesrapport aanbevolen om de brede ondersteuning te harmoniseren. Een andere aanbeveling is om intensieve begeleiding te organiseren voor gezinnen die de regie kwijt zijn geraakt en herstel op een meer integrale manier te organiseren. Hiertoe is per 1 september de bestuurlijk regisseur integrale ondersteuning, de heer Paul Blokhuis, gestart.¹⁶ De bestuurlijk regisseur heeft in ieder geval drie opdrachten, opgesteld in samenwerking de VNG:

1. Het begeleiden van een verantwoorde en breed gedragen transitie van de gemeentelijke herstelltaken naar het regulier sociaal domein.
2. Het regisseren van het proces om te komen tot nadere kaderstelling en harmonisatie van de brede ondersteuning, met inachtneming van het belang van maatwerk en voortbouwend op het proces dat is gestart richting beleidsregels voor de brede ondersteuning.
3. Het bevorderen van een effectievere uitvoering van de integrale ondersteuning door middel van het verkrijgen van meer inzicht in de voortgang hiervan, gevolgd door voorstellen voor het oplossen van gesignaleerde knelpunten.

Gedupeerde ouders, ex-toeslagpartners en getroffen kinderen komen direct in aanmerking voor brede ondersteuning. Ouders krijgen al toegang tot de brede ondersteuning vanaf het moment van aanmelden, tot het moment dat blijkt dat zij niet gedupeerd zijn. Ouders die na bezwaar tóch gedupeerd blijken, terwijl dat niet bleek uit de oorspronkelijke integrale beoordeling, kunnen ook aanspraak maken op brede ondersteuning en hulp bij schulden. Hiermee is de motie Van Dijk¹⁷ opgevolgd. In sommige gemeenten zijn echter wachtlijsten voor toegang tot de brede ondersteuning. De Bestuurlijk Regisseur heeft hier in zijn werk ook aandacht voor. Ook de schuldenaanpak is direct toegankelijk voor gedupeerde ouders en ex-toeslagpartners. Voor getroffen jongeren is er het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod.

De Kamer heeft via de motie Haage¹⁸ het verzoek gedaan om de SPUK en brede ondersteuning langer voort te zetten. De toekomst van de Brede Ondersteuning wordt op dit moment opgepakt door de Bestuurlijk Regisseur, die op 1 september jl. is gestart. In het geval dat uitvoering van deze motie financiële consequenties heeft, is hiervoor geen dekking. Er zal in breder verband moeten worden gezien hoe de toekomst van de brede ondersteuning vorm krijgt. De bevindingen van de bestuurlijk regisseur worden met de Kamer gedeeld.

Intensieve hulp

Het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) helpt ernstig gedupeerden die te maken hebben met multiproblematiek en die behoefte hebben aan een domein-overstijgende benadering. Er zijn tot op heden 2.198 gedupeerde ouders aangemeld bij IPW. Voor ongeveer 2.050 van hen is een doorbraakplan gemaakt en gerealiseerd.

¹⁶ Kamerstukken II, 2024/25, 36708, nr. 42

¹⁷ Kamerstukken II, 2025/26, 36708, nr. 55

¹⁸ Kamerstukken II, 2025/26, 36708, nr. 47

Aanmeldingen bij IPW zijn ook de afgelopen periode hoofdzakelijk afkomstig van professionals in gemeenten en gedupeerden die ervaren dat ze vastlopen in hun brede herstel. Maar ook partners zoals het Ondersteuningsteam Ouders in het Buitenland (OTB), lotgenotennetwerken en Stichting Gelijkwaardig Herstel (SGH) dragen situaties aan. In bijna alle gevallen wordt door IPW een haalbare oplossing gevonden voor de meest dringende problematiek en blijven positieve relaties tussen ouders en lokale professionals in stand.

Gezinnen die de regie kwijt zijn

De Commissie Van Dam heeft geconstateerd dat bij circa 2.000 tot 3.000 gezinnen de toeslagenaffaire een laatste zet is geweest om de regie kwijt te raken over hun leven. De Commissie vroeg om een speciale aanpak voor deze groep. In de periode mei-augustus is de aanpak zoals die in het voorjaar met de ketenpartners is ontwikkeld in praktijk gebracht. Er zijn 31 casussen behandeld en verder gebracht. Uit deze casussen valt een aantal zaken op. Een veelheid aan betrokken partijen (in sommige gevallen meer dan 30) kan leiden tot verlies van regie. Het aanstellen van een regisseur in overleg met de ouder is dan de oplossing. Vaak wachten gedupeerden en betrokken partijen op duidelijkheid uit aanvullende schade om gerichte hulp in te zetten. Voorrang voor deze groep in de schaderoutes kan een oplossing zijn. Bij sommige gezinnen speelt aanhoudende meerjarige multi-problematiek. Ook huisvesting als landelijk probleem heeft zijn impact op deze groep.

Op basis van deze eerste bevindingen is de aanpak aangescherpt (leercirkel) en wordt stapsgewijs opgeschaald.

4.2. Emotioneel herstel

Emotioneel herstel wordt in de eerste plaats bereikt door ouders en jongeren zelf. Mensen herstellen namelijk op hun eigen manier en in hun eigen tempo. Eigen regie en veerkracht zijn cruciaal voor het emotionele herstelproces van ouders en kinderen. Ook de commissie Van Dam onderschrijft deze behoefte: ouders en kinderen hebben behoefte aan verwerking en nazorg. Daarom ondersteunen we veerkracht, eigen kracht, en ervaringsdeskundigheid van ouders en jongeren op verschillende manieren.

Ervaringsdeskundige ouders

Ervaringsdeskundige ouders (en jongeren) maken doorlopend onderdeel uit van verschillende participatie-, en co-creatie sessies, zij zijn onder andere betrokken bij de ontwikkeling van de aanvullende schaderoutes en verschillende aanbestedingstrajecten en de inrichting van het landelijk steunpunt voor mentaal welzijn.

Herstelinitiatieven

Gedupeerde ouders en jongeren kunnen terecht op de site herstelinitiatieven.nl voor een toewijzing van een coach en/of financiering voor uitwerking van een project dat bijdraagt aan emotioneel herstel. Hierop zijn inmiddels 81 aanvragen gedaan. Het gaat hierbij om ideeën met een sociaalmaatschappelijk, cultureel of kunstzinnig karakter: bijvoorbeeld het organiseren van een bijeenkomst met lotgenoten, een documentaire of een schildermiddag organiseren. Herstelinitiatieven ondersteunt hiermee (particuliere) initiatieven waarmee zowel de initiatiefaanvrager als de deelnemers geholpen worden in hun emotionele herstelproces.

Online Ouderplatform 'Samen Groeien in Herstel'

'Samen groeien in herstel' is een besloten online community, bedoeld als veilige plek voor gedupeerde ouders om met elkaar in gesprek te gaan en ervaringen uit te wisselen. Ook worden leden actief benaderd om input te leveren of uitgenodigd om deel te nemen aan co-creatie sessies of onderzoeken. Tevens wordt er 6-wekelijks een digi-café georganiseerd waar men online met elkaar in gesprek kan gaan over een ingebracht thema, zoals "hoe ga jij om met stress die is ontstaan door de toeslagenaffaire?"

Medio juni hebben zich een aantal nieuwe deelnemers aangemeld, waarmee de community nu ruim 170 leden telt. Het platform wordt gehost en gemodereerd door een gespecialiseerd bureau.

Stichting Lotgenotencontact en de lotgenotenlijn:

De lotgenotenlijn van Stichting Lotgenotencontact bestaat uit professionals met herstelexpertise. Stichting lotgenotencontact en de lotgenotenlijn zijn bij de grote groep gedupeerden inmiddels goed bekend. Wanneer er brieven door de overheid worden verstuurd is dat direct merkbaar op de lotgenotenlijn. Ouders vragen daar om uitleg en wat de brief voor hun situatie kan betekenen. Ook in brede zin wordt de lotgenotenlijn nog steeds goed gevonden door gedupeerden. Een opvallende trend is dat steeds meer gemeenten proactief contact zoeken met Stichting Lotgenotencontact, met de vraag om ondersteuning bij het organiseren van lotgenotenbijeenkomsten.

<i>Tabel 4.1 Contactmomenten Stichting Lotgenotengenotencontact</i>			
Periode	telefoon (inkomend)	mail (inkomend)	Aantal Lotgenoten- bijeenkomsten
mei	503	664	4
juni	550	1093	3
juli	604	937	3
aug	498	1364	3
Totaal over deze periode	2155	4058	13

KOTA-rapportage

Een groot deel van de gedupeerde ouders kan het herstelproces niet zelfstandig doorlopen, vaak vanwege een gebrek aan digitale vaardigheden, GGZ problematiek, laaggeletterdheid of taalbarrières. Hierdoor doen zij herhaaldelijk een beroep op hulp, zonder voldoende vooruitgang te boeken. Om deze ouders effectief te helpen, ondersteunt KOTA-rapportage deze ouders bij het opstellen van een feitelijk verslag van hun situatie. Deze werkwijze helpt hen om het herstelproces beter te doorlopen en voorbereid te zijn op de eerste toets, de integrale beoordeling en een eventuele bezwaarprocedure. Het doel is om stress te verminderen en ervoor te zorgen dat ouders zelfstandig het herstelproces kunnen doorlopen.

Tot dusver hebben in totaal 338 gedupeerde ouders en jongeren zich aangemeld bij KOTA-rapportage. 178 hebben een rapportage ontvangen. Er zitten nog 158 ouders en jongeren in het proces.

Mentaal welzijn

In mei is door Diversion en Stichting ARQ gestart met een vooronderzoek naar mentaal welzijn onder zowel gedupeerde ouders en getroffen jongeren als andere betrokkenen. Dit vooronderzoek is uitgevoerd ten behoeve van de inrichting van het landelijk steunpunt mentaal welzijn, waarvan de insteek is dat gedupeerde ouders en getroffen jongeren daar na oprichting terecht kunnen voor vragen bij psychosociale hulp of doorgeleiding naar bestaande hulp. Ook is de bedoeling dat het steunpunt trajectbegeleiding voor jongeren aanbiedt. Het landelijk steunpunt mentaal welzijn draagt bij aan het emotioneel en collectief herstelproces. Ook kan hiermee worden ingezet op een langlopende expertise- en kennisfunctie op het gebied van emotioneel herstel en nazorg, alsmede op kennisdeling aan betrokkenen in de uitvoer van de hersteloperatie en op ontlasting van reguliere zorg.

Het Rapport Vooronderzoek Landelijk Steunpunt voor Toeslagengedupeerden is als bijlage bij deze Voortgangsrapportage gevoegd.

4.3. Kinderen en jongeren

Voor kinderen en jongeren is er in de eerste plaats de kindregeling, die is bedoeld als financiële steun in de rug voor kinderen van gedupeerde ouders. De kindregeling bestaat uit een geldbedrag en aanvullend kunnen kinderen en jongeren gebruik maken van de regeling voor brede ondersteuning door de gemeente waarin zij wonen. Op <http://www.kindregelingvoorjou.nl> staat het complete aanbod waar kinderen en jongeren gebruik van kunnen maken (zie verder hoofdst.5.1).

Initiatieven door jongeren

Voor verwerking en herstel is het belangrijk dat getroffen jongeren daar op hun eigen manier vorm aan kunnen geven. Daarom kunnen zij, net als gedupeerde ouders, bij Herstelinitiatieven.nl terecht voor toewijzing van een coach en/of ondersteuning bij de financiering van een initiatief. Specifiek jongeren kunnen daarnaast met hulp van het Fonds voor Cultuurparticipatie en het Ontwikkelnetwerk Herstel zelf culturele en sociale initiatieven opzetten.

In de periode mei t/m augustus 2025 zijn er veel projectaanvragen geweest via de Open Oproep voor getroffen jongeren bij het Fonds voor Cultuurparticipatie. Er zijn in deze periode 35 aanvragen gehonoreerd: 18 verkenningen en 17 projectsubsidies, voor een totaalbedrag van €1.514.365. Sinds de start van de Open Oproep zijn er tot nu toe 67 gehonoreerde projecten, waarvan 37 verkenningen en 30 projectsubsidies, voor een totaalbedrag van €2.760.138. Een inspirerend voorbeeld hiervan is het project "Terug naar Huis", waarin jongeren die als gevolg van de toeslagenaffaire met hun families teruggekeerd zijn naar Curaçao, hun eigen film maken, van script tot camerawerk en montage, en hierin hun ervaringen en perspectieven laten zien. Getroffen jongeren kunnen t/m 31 december 2026 een subsidieaanvraag doen voor het verkennen en opzetten van een cultureel initiatief.

Het Ontwikkelnetwerk Herstel is een belangrijk onderdeel binnen het herstel van getroffen jongeren. Via het netwerk, bestaande uit circa 200 jongeren, kunnen jongeren (14+) eigen ideeën die bijdragen aan hun herstel en dat van anderen met begeleiding uitwerken. Dit heeft bijvoorbeeld geleid tot een kook- en boks-workshop en de tentoonstelling Eigen Kracht, Stille Kracht, met verhalen over veerkracht. Het netwerk is in opdracht van het ministerie door Diversion opgezet en verder ontwikkeld. Per 1 september eindigde de opdracht van Diversion en is er met jongeren gesproken over de toekomst van het netwerk, of en hoe het vervolg zou krijgen. Daarop is afgesproken dat het netwerk wordt voortgezet door Stichting Lotgenotencontact. Stichting Lotgenotencontact is een bekende naam onder ouders en jongeren en biedt al ondersteuning aan getroffen jongeren. De focus zal liggen op het op de rit krijgen van het leven van deze jongeren door middel van goede informatie en vergroten van de toegankelijkheid van de brede ondersteuning.

Aanvullend schuldhulpverleningsaanbod

Er zijn jongeren die kampen met problematische schulden. Problematische schulden staan toekomstperspectief in de weg. Daarom is er voor meerderjarige kinderen het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod als onderdeel van de brede ondersteuning. Jongeren kunnen bij hun gemeente terecht voor dit aanbod. De aanmeldtermijn hiervoor is voor de jongeren die voor 1 november 2023 de beschikking heeft ontvangen verlengd tot 1 november 2025. Alle jongeren die na 1 november 2023 de beschikking hebben ontvangen hebben anderhalf jaar de tijd om zich bij hun gemeente te melden. Jongeren kunnen ook het formulier voor het aanbod invullen op kindregelingvoorjou.nl. Dan wordt er door de gemeente met de jongere contact opgenomen en een afspraak gemaakt.

Om zoveel mogelijk van de jongeren in een problematische schuldsituatie te bereiken heeft er in juli gegevensuitwisseling plaatsgevonden tussen UHT, de Belastingdienst/Toeslagen en gemeenten om jongeren met (mogelijk) problematische schulden, en die recht hebben op de kindregeling, te

identificeren op basis van vroegsignalering (Wgs). Het gaat hier om jongeren met een schuld bij de Belastingdienst/Toeslagen van 50 euro of hoger en die langer dan 15 maanden openstaat. Gemeenten nemen in het kader van vroegsignalering proactief contact op met deze getroffen jongeren die mogelijk problematische schulden hebben. Aan deze jongeren kan brede ondersteuning worden geboden. Blijkt er sprake te zijn van problematische schulden, dan wordt het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod ingezet.

Verbeteringen in de kindregeling

In aanvulling op de hierboven genoemde initiatieven en maatregelen wordt er gewerkt aan verbeteringen van de kindregeling. Zo wordt er samen met jongeren gekeken naar hoe de website kindregelingvoorjou.nl kan worden verbeterd en is er bijzondere aandacht voor de gemeentelijke dienstverlening en benadering van jongeren. In dit laatste speelt de bestuurlijk regisseur integrale ondersteuning een belangrijke rol: het verbeteren van de dienstverlening door gemeenten, met speciale aandacht voor kinderen en jongeren. Daarnaast worden er, met het oog op verbetering, gesprekken gevoerd met het Onafhankelijk Jongerenpanel Toeslagen. Samen is concreet gemaakt welke punten uit het manifest er verder worden uitgewerkt, conform de motie hierover van de leden Dijk en Ergin.¹⁹ Denk hierbij aan aandacht voor maatwerk binnen de brede ondersteuning, maatwerk bij DUO verder onder de aandacht brengen, inzetten op nog meer laagdrempelige toeleiding naar het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod en het verbeteren van de erkenningsbrief.

De verbeterplannen worden op een toegankelijke, doelgroepgerichte manier gecommuniceerd naar jongeren en andere relevante stakeholders. Daarvoor gaat gebruik worden gemaakt van de bestaande en bij de doelgroep bekende kanalen, zoals de website kindregelingvoorjou.nl en verschillende socials.

De motie-Van Nispen c.s.²⁰ vraagt om duidelijkheid over de studieschuld van door het toeslagenschandaal getroffen jongeren, specifiek naar aantallen en hoogte van studieleningen van getroffen jongeren, met als doel het probleem in kaart te brengen en hoeveel het kost om deze schulden generiek kwijt te schelden. Zoals al eerder met uw Kamer is gedeeld is er geen grondslag voor de hiervoor benodigde gegevensdeling tussen UHT en DUO. Daarvoor is een wetswijziging nodig, waarvan het ook nog de vraag is hoe houdbaar die zal zijn als het gaat om de vereiste proportionaliteit. Eerder is naar aanleiding van de motie Kat c.s.²¹ over ditzelfde thema door het CBS aangegeven dat zij een dergelijk onderzoek vooralsnog niet uitvoerbaar achten. In de context van deze motie hecht ik eraan te benadrukken dat een generieke regeling voor het kwijtschelden van studieschulden van getroffen jongeren, niet alleen door mij, maar ook door de commissie Van Dam is afgeraden. Uw Kamer heeft in het verleden ook meermaals moties hierover verworpen. Het daadwerkelijke probleem, namelijk of jongeren een studielening hebben als gevolg van de toeslagenaffaire, wordt met dit onderzoek niet in kaart gebracht. Dat kan alleen individueel worden getoetst en wordt via compensatie aan de ouders vergoed. Ik wil voorkomen dat opnieuw onterechte verwachtingen worden gecreëerd bij deze jongeren. Een wetswijziging omtrent gegevensdeling zal het kabinet gezien het bovenstaande dan ook niet uitwerken.

4.4. Maatschappelijke impact

De toeslagenaffaire heeft niet alleen diepe sporen achtergelaten bij gedupeerde ouders en kinderen, maar heeft ook bredere impact gehad op het vertrouwen van burgers in de overheid. Veel mensen hebben gezien en gehoord wat de gevolgen zijn van structureel overheidsfalen. Het publiek bespreken van het aangedane leed, de onderliggende oorzaken en de lessen die daaruit zijn te trekken, is van wezenlijk belang. Niet alleen voor de direct getroffen, maar voor de hele samenleving.

¹⁹ Kamerstukken II, 2024/25, 31066, nr. 1475

²⁰ Kamerstukken II, 2025/26, 36708, nr. 53

²¹ Kamerstukken II, 2023/24, 31066 nr. 1308

Het herstel van vertrouwen in de overheid is een kernpunt van het hoofdlijnenakkoord en onderdeel van een bredere, rijksbrede strategie onder leiding van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Binnen deze strategie is het programma Erkenning en Herstel opgezet, met als doel het lerend vermogen van de overheid te versterken en toekomstige fouten te voorkomen. Dit programma richt zich op het delen van ervaringen en het verbeteren van wetgeving, beleid en bestuurscultuur. Ook de lessen uit de toeslagenaffaire en het herstellen daarvan zullen daar hun beslag krijgen.

Naast het delen van leerlessen en het versterken van het lerend vermogen, wordt ook breder gekeken naar het maatschappelijke en emotionele herstel. In lijn met advies 5 van de Commissie Van Dam wordt onderzocht hoe invulling kan worden gegeven aan collectieve verwerking en, op termijn, verzoening. Dit vraagt om zorgvuldigheid, ruimte en betrokkenheid van alle partijen. In dat kader zijn gesprekken gevoerd met jongeren, ouders en stakeholders. Er wordt gezocht naar de mogelijkheden om de dialoog hierover verder vorm te geven. Het is een proces van lange adem dat diep raakt aan vertrouwen, erkenning en recht doen. Duurzaam herstel moet niet alleen beleidsmatig, maar ook maatschappelijk en menselijk worden verankerd.

4.5. Ouders in het buitenland

Ondersteuning op de vijf leefgebieden

Gedupeerde ouders die uiterlijk op 31 december 2021 in het buitenland woonden komen in aanmerking voor ondersteuning op de vijf leefgebieden financiën, gezin, werk, wonen en zorg. Deze ondersteuning wordt aangeboden door het Ondersteuningsteam voor ouders in het buitenland (OTB). Deze werkwijze houdt onder meer in dat gedupeerde ouders in het buitenland redelijke kosten voor ondersteuning op de vijf leefgebieden op basis van een plan van aanpak krijgen vergoed. Voor ingrijpende zaken waarvoor deze financiële ondersteuning niet voldoende is, moeten gedupeerde aanvragers die buiten Nederland wonen een beroep doen op de voorzieningen in hun woonland. Het OTB kan de gedupeerde aanvrager daarin begeleiden. Dan gaat het bijvoorbeeld om reguliere zorgkosten of woonproblematiek. Per 31 augustus 2025 zijn er bij het OTB 1.454 gezinnen aangemeld uit 43 verschillende landen, waarvan inmiddels voor 373 gezinnen een terugkeer- en/of een ondersteuningstraject is afgesloten. De komende tijd komt er meer focus te liggen op het afronden van ondersteuningstrajecten.

Terugkeer naar Nederland

Als er sprake is van een remigratiewens, dan komen deze ouders ook eenmalig in aanmerking voor vergoedingen van redelijke reis- en verhuiskosten die noodzakelijk zijn voor de terugkeer naar Nederland. Huisvesting kan in veel gevallen een knelpunt zijn bij terugkeer. Een geschikte woning is in de huidige krappe woningmarkt in Nederland niet zomaar gevonden en OTB sluit aan bij lokale regelgeving van gemeenten op het vlak van huisvesting en woonruimteverdeling. Wel zijn in sommige regio's, waaronder Almere, Amsterdam, Den Haag en Rotterdam, woningcorporaties bereid de inschrijftijd van ouders te herstellen, waardoor zij vaak hoger op de lijst voor een woning terecht komen en op die manier relatief snel huisvesting vinden. Dit gebeurt echter niet bij alle woningcorporaties en ook voor grote gezinnen is er nog altijd een flinke wachttijd. Per 31 augustus 2023 zijn 253 terugkeertrajecten opgestart, waarvan inmiddels 182 ouders/gezinnen teruggekeerd naar Nederland.

Bezwaar- en beroepsprocedure

Gedupeerde ouders zijn het niet altijd eens over het feit dat sommige financiële verstrekkingen worden afgewezen. Tot op heden zijn er 20 bezwaren binnengekomen. Daarvan zijn 12 bezwaren afgerond, waarvan 10 ongegrond en 2 zijn ingetrokken door de ouder. Als vervolg op de bezwaarprocedure zijn in 5 beroepszaken ingesteld. Hierin is nog geen uitspraak in gedaan.

5. Aanvullende regelingen

Vanuit de gedachte dat de toeslagenaffaire niet alleen de aanvrager van kinderopvangtoeslag raakt, maar het hele gezin erom heen ook, zijn er regelingen getroffen voor kinderen, ex-toeslagpartners en nabestaanden. Daarnaast is een regeling opgezet voor mensen die in het verleden zijn benadeeld bij de huur- en zorgtoeslag en het kindgebonden budget (HZK).

5.1. Kindregeling

De kindregeling is bedoeld voor kinderen van gedupeerde ouders.²² Ook zij hebben vaak moeilijke dingen meegemaakt als gevolg van het onrecht dat hun ouder(s) is aangedaan. De kindregeling bestaat uit een geldbedrag, waarvan de hoogte afhankelijk is van de leeftijd van het kind op 1 juli 2023 en maximaal €10.000 bedraagt. Aanvullend kunnen kinderen en jongeren gebruik maken van de regeling voor brede ondersteuning door de gemeente waarin zij wonen. Op <http://www.kindregelingvoorjou.nl> staat het complete aanbod waar kinderen en jongeren gebruik van kunnen maken.

Het grootste gedeelte van de kinderen die voor de kindregeling in aanmerking komen kan in 2025 worden beschikt en betaald. Van de op 31 augustus 2025 bij UHT bekende 121.054 kinderen (zowel ambtshalve bekend als aanvragers) hebben er 118.265 (98%) een beschikking ontvangen. Aan 111.974 van hen is ook al een tegemoetkoming betaald. Van de 10.061 kinderen die zichzelf hebben gemeld bij UHT ontvingen 9.940 kinderen inmiddels een beschikking (99%).

Er is een aanpak opgesteld waardoor de kinderen die in het buitenland verblijven naar verwachting grotendeels kunnen worden voorzien van een beschikking en het bedrag waar zij recht op hebben. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt met de jeugdinstanties waardoor ook minderjarige kinderen die in jeugdinstanties verblijven naar verwachting nog in 2025 kunnen worden beschikt en betaald.

De groep kinderen en jongeren die in aanmerking komt voor de kindregeling blijft nog langzaam groeien. In 2026 volgen de laatste beschikkingen voor kinderen van wie hun ouders pas later zijn erkend als gedupeerde of ex-toeslagpartner van een gedupeerde. Als een ouder na de integrale beoordeling toch niet gedupeerd blijkt, wordt het bedrag van de kindregeling niet teruggevorderd.

Invoeringstoets Kindregeling

Uit de invoeringstoets van de kindregeling blijkt dat de uitvoering en implementatie van de kindregeling door UHT grotendeels goed zijn verlopen. Het merendeel van de doelgroep kon snel geholpen worden en ontving op korte termijn na de invoering van de maatregel hun tegemoetkoming. Knelpunten ontstonden vooral doordat niet alle bijzondere groepen van tevoren in beeld waren, het geld uitbetaald moest worden op de rekening van kinderen en de informatievoorziening vanuit UHT naar gemeenten op het gebied van de brede ondersteuning lastig was. Hierdoor liep de uitvoering van de kindregeling voor sommige kinderen vertraging op. Ten slotte zijn signalen naar voren gekomen dat de tegemoetkoming niet door alle kinderen als voldoende wordt ervaren. De invoeringstoets is opgenomen als bijlage bij deze voortgangsrapportage.

²² Het betreft hier ook pleegkinderen van gedupeerde ouders, (pleeg)kinderen van hun partners en van hun als ex-partner aangemerkte voormalig partners.

5.2. Ex-toeslagpartners

Voormalig toeslagpartners van een gedupeerde aanvrager van kinderopvangtoeslag die voldoen aan de criteria om aangemerkt te worden als ex-partner in de zin van de Wht kunnen in aanmerking komen voor geld en hulp. Zij worden gecompenseerd met een forfaitair bedrag van €10.000. Ook kunnen zij nadat dit bedrag is toegekend een beroep doen op brede ondersteuning van de gemeente waarin zij wonen en komen zij in aanmerking voor schuldenaanpak.

UHT stuurt sinds september 2023 ex-toeslagpartners die in beeld zijn een uitnodiging met informatie over de regeling en het verzoek zich aan te melden. Tot en met 31 augustus 2025 heeft UHT hierop 4.474 aanmeldingen ontvangen.

Van 4 december 2024 tot en met 3 juni 2025 bestond voor ex-toeslagpartners die nog geen uitnodiging hebben ontvangen om een aanvraag te doen, de mogelijkheid om zelf een aanvraag te doen. Er hebben zich hierop 3.607 mensen aangemeld.

Op een totaal van 8.081 aanmeldingen hebben 5.582 ex-toeslagpartners een beschikking ontvangen en per 31 augustus 2025 is aan 4.652 van hen de compensatie uitbetaald.

De regeling voor de compensatie van aanvullende schade, voor zover die boven de inmiddels ontvangen €10.000 uitkomt, is voor ex-toeslagpartners nog niet ingevoerd. Op dit moment wordt het stelsel voor aanvullende compensatie voor gedupeerde ouders heringericht. Nadat het stelsel is aangepast en in uitvoering is gebracht zal ook worden gekeken naar de beste manier om de aanvullende schade voor de ex-partners te compenseren, in samenhang met de gezinssituatie.

5.3. Nabestaandenregeling

De nabestaandenregeling bestaat uit twee onderdelen, namelijk de regeling voor nabestaanden van overleden gedupeerde ouders en de nabestaanden van overleden kinderen die bij leven in aanmerking zouden zijn gekomen voor de kindregeling.

Nabestaanden van overleden kinderen

Vorig jaar april is gestart met de uitvoering van de regeling voor nabestaanden van overleden kinderen. Begunstigden van de regeling voor nabestaanden van overleden kinderen krijgen een erkenningsbrief en een bedrag dat gelijk is aan de tegemoetkoming binnen de kindregeling. Via een contactkaart zijn bij UHT bekende nabestaanden geïnformeerd en is telefonisch contact gezocht. 563 nabestaanden hebben een aanvraag gedaan. 559 van hen hebben inmiddels een beschikking ontvangen. Daarmee is deze regeling zo goed als afgerond.

Nabestaanden van overleden gedupeerde ouders

Medio december 2024 is de Wet aanpassing termijnen en nabestaandenregeling hersteloperatie toeslagen gepubliceerd en kort daarna zijn verschillende daarin voorgestelde maatregelen in werking getreden, waaronder de nabestaandenregeling.

UHT is op 20 januari jl. gestart met de uitvoering van de regeling voor nabestaanden van overleden gedupeerde ouders. Bij UHT bekende nabestaanden worden proactief benaderd. Bij alle ruim 400 overleden aanvragers die in beeld zijn is dit inmiddels gebeurd. Nabestaanden krijgen een persoonlijk begeleider, die er als vast contactpersoon voor zorgt dat de stappen in het herstel zo goed mogelijk op elkaar aansluiten. Als nog niet was vastgesteld of de aanvrager is gedupeerd, wordt de integrale beoordeling met voorrang gedaan.

De problematiek waarmee sommige nabestaanden te kampen hebben blijkt complex. De eerste ervaringen, waar in de motie van Dijk c.s.²³ om is verzocht, zijn als volgt: De pilot totaalherstel die als gevolg van het amendement Leijten aan de regeling is toegevoegd wordt als een waardevolle werkwijze gezien door nabestaanden. In deze aanpak dragen het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) en UHT samen zorg voor een integrale totaalaanpak die de nabestaanden van overleden gedupeerden centraal stelt. 30 nabestaanden maken onderdeel uit van deze pilot, omdat het in deze gevallen situaties betreft waarin meer aan de hand is dan de toeslagenproblematiek. Dit uit zich in bestaansonzekerheid en/of aanhoudende (mentale) gezondheidsproblemen. De aanpak sluit daarom nauw aan bij het leven van nabestaanden en de veranderingen die plaatsvinden. Stukje bij beetje worden nabestaanden binnen de pilot ondersteund om hun dagelijks leven op de rit te krijgen. Daarvoor is een reflectieve aanpak, die in intensiteit, inzet en duur per keer kan verschillen, essentieel. Momenteel wordt voor de genoemde 30 nabestaanden de problematiek geïnventariseerd en op basis daarvan een plan van aanpak opgesteld. De verwachting is dat de eerste plannen van aanpak binnenkort worden opgeleverd.

Van de hier ontwikkelde aanpak wordt breder in de hersteloperatie geleerd. Zo worden onderdelen ervan gebruikt bij de intensieve begeleiding voor gezinnen die de regie kwijt zijn, zoals gedefinieerd in het advies van de commissie Van Dam (zie ook hoofdstuk 4.1).

5.4. Huur en zorgtoeslag en kindgebonden budget (HZK)

In maart van dit jaar is gestart met de uitvoering van de HZK-regeling. De HZK-regeling wordt ambtshalve uitgevoerd, omdat de UHT de rechthebbenden in beeld heeft. Mensen die recht hebben op een tegemoetkoming worden stapsgewijs benaderd door UHT.

De HZK-regeling is er in de eerste plaats voor mensen die geen persoonlijke betalingsregeling kregen of bij wie niet is meegewerkt aan een schuldenregeling, omdat hen onterecht opzet/grove schuld (O/GS) is verweten. Inmiddels hebben circa 300 burgers om die reden een tegemoetkoming ontvangen.

Daarnaast is de regeling bedoeld voor mensen die groepsgewijs institutioneel vooringenomen zijn behandeld, omdat zij betrokken waren bij een CAF-onderzoek naar hun HZK-toeslagen en daar schade door hebben gehad. Bij iedere CAF-zaak bekijkt UHT momenteel handmatig en zorgvuldig of iemand institutioneel vooringenomen is behandeld. In oktober wordt gestart met het beschikken van ouders die daar recht op hebben.²⁴

²³ Kamerstukken II, 2024/25, 36577, nr. 16.

6. Organisatie, samenwerking en financiën

6.1. Inrichting uitvoeringsorganisatie

Bezetting UHT

De feitelijke bezetting binnen UHT is per eind augustus 2025 1.909 FTE, dat is een daling ten opzichte van de 2.280 in mei. De bezetting blijft hiermee licht achter bij de vastgestelde formatie van 1.986 FTE.

Wegens de aanhoudend krappe arbeidsmarkt is er de afgelopen periode ingezet op aanvullende initiatieven om senior juristen te werven. Deze initiatieven hebben vooralsnog minimaal effect gesorteerd waardoor de vraag naar senior juristen onverminderd hoog is.

Door de afronding van de integrale beoordelingen (IB) in 2025, zijn sinds mei 2025 externe medewerkers van UHT gefaseerd uitgestroomd. Voor UHT staat de opgave om herstel te bieden aan ouders, kinderen en ex-toeslagpartners als vanzelfsprekend blijvend centraal. Ook in de transitie van UHT, waarin werkzaamheden worden afgerond of - waar nodig - worden overgedragen staat de opgave blijvend centraal. UHT beoogt de continuïteit en kwaliteit van de uitvoering van de hersteloperatie te borgen in een organisatie die volop in beweging is. Eén van de uitgangspunten is daarom dat medewerkers die klaar zijn met een bepaalde taak - waar mogelijk via interne doorstroom - ingezet worden op taken die nog moeten worden afgerond.

Gevolgen handhaving wet DBA

Per 1 september 2025 zijn er geen schijnzelfstandigen meer werkzaam bij UHT. Daarmee is voldaan aan de toezegging aan de Kamer om het aantal potentieel schijnzelfstandigen binnen de herstelorganisatie uiterlijk eind 2025 volledig af te bouwen. In augustus 2025 hebben de laatste (potentiële) schijnzelfstandigen ervoor gekozen om via een detachingsconstructie bij UHT werkzaam te blijven. In totaal zijn sinds 1 januari 2025 458 voorheen (potentiële) schijnzelfstandigen behouden voor de hersteloperatie door indiensttreding bij UHT ofwel detachering via een broker en is er van 192 (potentiële) schijnzelfstandigen afscheid genomen.

In de vorige voortgangsrapportage is gemeld dat per 30 juni 2025 veel overeenkomsten met (potentiële) schijnzelfstandigen afliepen, met een risico op onderbezetting bij de afdelingen Bezwaar IB alsook bij Beroep, met een mogelijke vertraging van drie maanden tot gevolg. Het genoemde risico op onderbezetting bij Bezwaar IB en Beroep is door UHT getracht te mitigeren door onder andere werving van nieuwe medewerkers, interne doorstroom en het omzetten van ZZP-constructies naar detacheringen. Bij zowel Bezwaar IB als bij team Beroep zijn er door die maximale inspanning geen extra achterstanden ontstaan. Inmiddels blijkt echter dat de voorziene drie maanden vertraging bij team Bezwaar Werkelijke Schade helaas toch een feit is. UHT tracht deze vertraging in te lopen door de werving van nieuwe medewerkers in de komende maanden.

Fouten en herstelacties

Eerder is de Kamer geïnformeerd over een herstelactie gericht op het uitbetalen van wettelijke rente. Wettelijke rente is rente die verschuldigd is over een bedrag dat te laat is uitgekeerd, bijvoorbeeld als gevolg van te laat beslissen. Hier is door de lange wachttijden sprake van bij de meeste betalingen die volgen na de integrale beoordeling. Ook is in een aantal gevallen wettelijke rente verschuldigd bij te laat betalen bij andere regelingen, zoals de kindregeling en ex-toeslagpartnerregeling. Deze zomer is gestart met het versturen van de eerste aankondigingsbrieven en beschikkingen nabetalingen wettelijke rente. In de beginfase worden de brieven gefaseerd verzonden omwille van zorgvuldigheid. Waar nodig stelt UHT de wijze van

uitvoering bij. Naast het betalen van wettelijke rente wordt ook een aantal ouders gecompenseerd die te weinig herstelrente hebben ontvangen (nabetaling herstelrente).

UHT heeft in juni 2025 geconstateerd dat er onterecht uitbetalingen vanuit de kindregeling zijn gedaan aan stiefkinderen die daar wettelijk gezien geen recht op hadden. Na onderzoek is gebleken dat UHT aan zeker 120 kinderen onterecht een bedrag heeft overgemaakt op basis van de kindregeling. Dit gebeurde door een fout in het systeem. De controle of kinderen aan alle vereisten voldeden was onvolledig, waardoor deze kinderen onterecht als rechthebbend werden gezien. De fout in het systeem is op 3 juni 2025 hersteld. Het onterecht uitbetaalde bedrag is op dit moment €952.000. Er zijn 2 kinderen die al wel een beschikking hebben ontvangen, maar nog niet zijn uitbetaald. Aangezien deze kinderen al een beschikking hebben ontvangen zal UHT deze kinderen alsnog uitbetalen. Het totaal ten onrechte uitbetaalde bedrag komt hiermee op € 972.000. Aan de kinderen die onterecht een uitbetaling hebben ontvangen wordt niet gevraagd dit bedrag terug te betalen.

6.2. Oudercommissie

De Oudercommissie heeft op 17 augustus 2025 per brief laten weten zich zorgen te maken over zowel de inhoud als het proces van totstandkoming van de schaderoute MijnHerstel. De Oudercommissie geeft hierin aan dat het voor hen onvoldoende inzichtelijk is wat er is gedaan met de inbreng en aanbevelingen van ouders (de oudertoetsgroep) die zijn betrokken bij de ontwikkeling van de MijnHerstel-route. De oudertoetsgroep (bestaande uit (vak)bekwame ervaringsdeskundige ouders uit de hersteloperatie) is, samen met andere stakeholders, gevraagd mee te denken over het ontwerp, de ontwikkeling en de uitwerking van MijnHerstel.

In reactie op de signalen van de Oudercommissie heeft op 27 augustus jl. een gesprek plaatsgevonden met onder andere de oudertoetsgroep en de leden van Oudercommissie. Daar zijn nadere afspraken gemaakt over de borging van de inbreng van de oudertoetsgroep en de Oudercommissie. Er vindt op regelmatige basis overleg plaats tussen Oudercommissie, ministerie (DG Herstel) en staatssecretaris.

6.3. Stakeholders hersteloperatie

Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) en Raad voor Rechtsbijstand (RvR)

De nauwe betrokkenheid van de advocatuur bij relevante ontwikkelingen heeft zich ook in het afgelopen kwartaal voortgezet. Er zijn op bestuurlijk niveau meerdere voortgangsgesprekken gevoegd met de Werkgroep Toeslagenadvocaten, de NOvA en de RvR. Daarnaast is er in samenwerking van het ministerie met de RvR een structureel overleg geïnitieerd, dat per oktober van start gaat. Ook zijn er in het afgelopen kwartaal meerdere sessie geweest zoals previewsessie, klankbordgesprek en bijpraatmomenten, met vertegenwoordigers uit de advocatuur, waarin werd meegedacht over de verdere inrichting van het stelsel. De advocatuur blijft daarmee op verschillende niveaus actief bijdragen aan het herstelproces en de verbetering van het rechtsstatelijk kader rondom de uitvoering van de hersteloperatie.

College voor de Rechten van de Mens

Inmiddels zijn er van de 44 individuele klachten die bij het College voor de Rechten van de Mens (hierna: het College) zijn ingediend over de Dienst Toeslagen, 40 klachten afgerond. Het gaat om 29 klachten met een oordeel en 11 intrekkingen. Van de 29 oordelen heeft het College tot nu toe 27 oordelen op haar website gepubliceerd. Voor de overige individuele klachten geldt dat deze nog in behandeling zijn bij het College.

Het College heeft tot nu toe in 3 individuele klachten geoordeeld dat de Dienst Toeslagen geen verboden onderscheid op grond van ras heeft gemaakt tegenover deze burgers. In 25 individuele klachten heeft het College geoordeeld dat sprake is van verboden indirect onderscheid op grond van ras tegenover deze burger. In 1 individuele klacht oordeelt het College dat de Dienst Toeslagen direct onderscheid op grond van ras heeft gemaakt tegenover deze burger.

De Dienst Toeslagen biedt burgers die een klacht bij het College hebben doorlopen een persoonlijk gesprek aan, ook als de klacht later weer wordt ingetrokken. Met 10 burgers heeft er al een gesprek plaatsgevonden. Met 8 burgers staat een gesprek gepland in de komende maanden, met anderen loopt het contact nog.

6.4. Juridische bijstand voor ouders

Zoals in het vorige VGR is aangegeven was het de bedoeling dat de rechtsbijstand voor nabestaanden, wat inmiddels tijdelijk onder de reguliere rechtsbijstand KOT is gebracht, structureel onder de subsidieregeling te brengen en dit bij de herziening van de subsidieregeling vast te leggen. Inmiddels zijn, als opvolging op deze plannen, inventarisatiegesprekken gericht op de herijking van de rechtsbijstand gestart tussen het ministerie van Justitie en Veiligheid, de RvR, de NOvA en de Werkgroep Toeslagenadvocaten, waarmee verdere invulling wordt gegeven aan deze structurele oplossing.

Tabel 6.1 Subsidieregeling Juridische bijstand

Categorie	9 jan 2024	10 mei 2024	31 aug 2024	31 dec 2024	17 sept 2025
Aantal ouders aangemeld	12.562	14.249	15.678	17.421	19.962
Aantal advocaten aangemeld	276	279	263	245	250
Aantal ouders gekoppeld aan een advocaat	11.621	13.194	14.432	16.124	18.487
Aantal ouders nog niet gekoppeld aan een advocaat	366	420	566	423 ²⁵	483
Aantal ouders niet gekoppeld aan een advocaat (anders opgelost)	575	635	680	874	992

6.5. Financiën

Op basis van de inzichten die medio 2025 beschikbaar waren over aantallen, bedragen, aannames en voortgang van de ontwikkeling van routes voor aanvullende schade, is ten opzichte van de vorige voortgangsrapportage, binnen de totale meerjarige begroting van 11,6 miljard euro een aantal herschikkingen en kasschuiven doorgevoerd.

²⁵ De Raad voor Rechtsbijstand (RvR) geeft de ouder drie namen van advocaten door waar ze uit kunnen kiezen. Dit zijn aanvragen waarbij de RvR nog wacht op reactie en de match daarom nog niet heeft plaatsgevonden.

Tabel 6.2 Budgettair verwerkt in departementale begrotingen

Budgettair verwerkt in departementale begrotingen - Ontwerpbegroting/MJN 2026 (x € 1 miljoen)										
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	totaal
1 Stand na 1e sup 2025	93	1.271	1.025	1.519	1.595	1.994	1.543	1.243	370	10.654
1a Programma	47	1.136	780	1.182	1.114	1.445	1.163	1.099	370	8.336
w.v. 30k, 1B, en overige compensatie (inclusief uitvoering aanvullende routes)	36	713	303	275	419	295	113	25	8	2.185
w.v. Kindregeling			74	494	136	114	35	5		857
w.v. Kwijtschelden publieke schulden (incl. uitvoering; rijksbreed)		369	162	224	257	97	21	16	0	1.146
w.v. Kwijtschelden private schulden (incl. uitvoering)		41	173	104	55	67	59	31		529
w.v. Andere toeslagen						17	11	0		29
w.v. Ex-partners (10k)				2	31	35	9	3		80
w.v. Ondersteuning door gemeenten	11	14	34	47	119	131	46			401
w.v. Reservering ondersteuning rechtsbijstand			1	3	7	39	25	3	3	80
w.v. Dwangsommen			19	23	61	77	42			222
w.v. Ouders in het buitenland (incl. uitvoering)			5	11	16	19	16	3	1	70
w.v. Uithuisplaatsingen kinderen (incl. uitvoering; JenV)			10	1	12	6	2			31
w.v. Schade-expert pool					1	1	1	1		4
w.v. Aanvullende compensatie						523	771	1.006	358	2.658
w.v. Onverdeeld						26	12	7		44
1b Apparaat Financiën	46	135	245	337	481	550	381	144		2.317
2 Mutaties concept-ontwerpbegroting						0				0
3 Mutaties Augustusbrief					0	-180	10	170		0
4 Stand na Ontwerpbegroting 2026	93	1.271	1.025	1.519	1.595	1.814	1.553	1.413	370	10.653
4a Programma	47	1.136	780	1.182	1.114	1.293	1.171	1.254	370	8.348
w.v. 30k, 1B, en overige compensatie (inclusief uitvoering aanvullende schade)	36	713	303	275	423	312	81	31	8	2.181
w.v. Kindregeling			74	494	136	103	26	2		834
w.v. Kwijtschelden publieke schulden (incl. uitvoering; rijksbreed)		369	162	224	257	97	21	16	0	1.146
w.v. Kwijtschelden private schulden (incl. uitvoering)		41	173	104	55	55	54	26		507
w.v. Andere toeslagen						17	11	0		29
w.v. Ex-partners (10k)				2	31	32	4	1		70
w.v. Ondersteuning door gemeenten	11	14	34	47	119	246	122	65		657
w.v. Reservering ondersteuning rechtsbijstand			1	3	7	19	22	26	3	80
w.v. Dwangsommen			19	23	61	77	34			214
w.v. Ouders in het buitenland (incl. uitvoering)			5	11	16	19	16	3	1	70
w.v. Uithuisplaatsingen kinderen (incl. uitvoering; JenV)			10	1	12	6	2			31
w.v. Schade-expert pool					1	1	1	1		4
w.v. Aanvullende compensatie						310	777	1.084	358	2.529
4b Apparaat Financiën	46	135	245	337	477	521	382	159		2.301

Tabel 6.3 Budgettair gereserveerd op de Aanvullende Post

Budgettair gereserveerd op de aanvullende post - Ontwerpbegroting/MJN 2026 (x € 1 miljoen)										
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	totaal
5 Stand na VJN 2025						1	11	626	328	966
5a Financiën						1	11	594	296	902
5b Rijksbreed (kwijtschelden publieke schulden)								32	32	64
6 Mutaties Augustusbrief						-1	-11	0	12	0
7 Stand na MJN 2026								626	340	966
7a Financiën								602	316	918
7b Rijksbreed (kwijtschelden publieke schulden)								24	24	49

Tabel 6.4 Budgettair verwerkt, gereserveerd en totaal beschikbaar

Budgettair verwerkt, gereserveerd en totaal beschikbaar - ontwerpbegroting/MJN 2026 (x € 1 miljoen)										
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	totaal
8 Na 1e sup en VJN 2025	93	1.271	1.025	1.519	1.595	1.996	1.554	1.870	698	11.620
op departementale begrotingen	93	1.271	1.025	1.519	1.595	1.994	1.543	1.243	370	10.654
op aanvullende post	0	0	0	0	0	1	11	626	328	966
9 Na ontwerpbegroting en MJN 2026	93	1.271	1.025	1.519	1.595	1.814	1.553	2.040	710	11.619
op departementale begrotingen	93	1.271	1.025	1.519	1.595	1.814	1.553	1.413	370	10.653
op aanvullende post	0	0	0	0	0	0	0	626	340	966

Toelichting budgettair verwerkt in departementale begrotingen

Mutaties augustusbrief – Financiën (blok 3)

- Als gevolg van verwachte lagere realisatie op de afhandeling van aanvullende schade in 2025 wordt een deel van het beschikbare budget voor het jaar 2025 (212 miljoen euro) doorgeschoven naar latere jaren, de verwachting is dat deze uitgaven in latere jaren nog tot besteding komen.
- Binnen de totale raming heeft een herschikking plaats gevonden waarbij middelen die niet benodigd zijn door een bijstelling van het geraamde aantal gedupeerde ouders toegevoegd zijn aan de reservering voor de brede ondersteuning (totaal 281 miljoen euro).



Ministerie van Financiën

17-10-25

TER BESLISSING

Aan
de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

Persoonsgegevens

16/10

nota

VGR 21 actieve openbaarmaking

Datum
16 oktober 2025

Notanummer
2025-0000490963

Bijlagen
1. onderliggende nota's V

Aanleiding

Met deze nota vragen wij uw toestemming voor het verzenden van de beslisnota's die ten grondslag liggen aan de huidige VGR.

Beslispunten

- Gaat u akkoord met het de openbaarmaking van deze en de bijgevoegde beslisnota's die hun beslag hebben gekregen in de VGR mei-aug, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking? Omliggende onderdelen worden geanonimiseerd.

alibored
17-10-25

Kernpunten

- Bijgevoegd zijn de getekende beslisnota's uit de periode mei-augustus en waarover in de VGR wordt gerapporteerd.
- Deze nota's worden meegestuurd met de VGR mei-aug 2025, verzending staat gepland voor 17 oktober 2025

Communicatie

nvt

Politiek/bestuurlijke context

- Beide nota's komen voort uit een toezegging aan de Kamer.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Doc nr.	Datum	Titel doc.
1	6-6-2025	Nota - stasHT - Tweede verlenging aanvullend schuldhulpverleningsaanbod met zes maanden
2	2-10-2025	Nota - stasHT - Eindrapport Vooronderzoek Landelijk Steunpunt voor toeslagengedupeerden
3	16-10-2025	Nota - stasHT - Nota Aanbieding VGR aan Eerste en Tweede Kamer



J 0-6 '25
all

TER BESLISSING

Aan
de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

46
Programma DG Herstel
Programma Ketenregie

Persoonsgegevens

nota

Tweede verlenging aanvullend
schuldhulpverleningsaanbod met zes maanden

Datum
6 juni 2025

Notanummer
2025-0000151874

Bijlagen
1. Opmerkingen op nota I

Aanleiding

Naar aanleiding van de bespreking van een eerdere nota over de termijnverlenging van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod (bijlage 1) hebben wij de optie uitgewerkt om voor de meerderjarige kinderen voor wie de termijn op 1 mei verliep een verlenging van zes maanden te regelen. U vindt een voorstel voor deze verlenging in deze nota.

Beslispunten

- Gaat u akkoord met het voorbereiden van een Spuk-wijziging om de termijn voor aanmelding voor het schuldhulpverleningsaanbod voor een groep meerderjarige kinderen te wijzigen van 1 mei naar 1 november 2025?

akkoord
J

Kernpunten

- Het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod kent, na een eerdere verlenging met zes maanden in 2024, een termijn van achttien maanden (na dagtekening van de toekennende beschikking) waarbinnen jongeren zich kunnen melden bij hun gemeente.
- In de praktijk liep de termijn voor de groep jongeren die vóór 1 november 2023 de beschikking voor de kindregeling hebben ontvangen, op 1 mei 2025 af.
- U heeft op verzoek van de Tweede Kamer tijdens het commissiedebat op 27 maart jl. toegezegd bereid te zijn deze termijn opnieuw met zes maanden te verlengen, om meer jongeren te bereiken.
- In de huidige regeling is geen uiterste termijn opgenomen waarop jongeren zich kunnen melden, terwijl er wel een einddatum is waarop gemeenten financiële verplichtingen kunnen aangaan (31 december 2026). Het is daarom wenselijk om die uiterste termijn toe te voegen aan de regeling.
- Deze wijzigingen vereisen een wijziging van de Spuk B2-regeling.
- Na akkoord op deze nota ontvangen u en de minister een nota voor publicatie van die wijziging.

Toelichting

Sinds 1 november 2023 kunnen gemeenten een aanvullend schuldhulpverleningsaanbod doen aan meerderjarige kinderen die recht hebben op de kindregeling op basis van de Wet hersteloperatie toeslagen en die kampen met

problematische schulden. De financiering hiervan is opgenomen in de Spuk B2-regeling voor de brede ondersteuning. Het doel van het aanbod is om de problematische, saneerbare schulden van deze jongeren zoveel mogelijk op te lossen zodat zij, met begeleiding, kunnen werken aan hun toekomst.

De verlenging van de uiterste termijn van 1 mei naar 1 november 2025 betekent concreet het volgende: meerderjarige kinderen die voor 1 november 2023 de beschikking van de kindregeling hebben ontvangen, hebben minstens 24 maanden de tijd om zich aan te melden voor het aanbod (namelijk tot 1 november 2025). Meerderjarige kinderen die na 1 november 2023 de beschikking hebben ontvangen, hebben maximaal 18 maanden de tijd om zich te melden voor het aanbod, met een uiterste termijn van 31 december 2026 (einddatum waarop gemeenten financiële verplichtingen in de Spuk kunnen aangaan). Bijna alle kinderen (99%) ontvangen uiterlijk eind 2025 een beschikking. Er wordt verwacht dat de laatste 1% de beschikking in het eerste kwartaal van 2026 zal ontvangen.

Om zoveel mogelijk jongeren te bereiken die mogelijk in aanmerking komen voor het aanbod, wordt er gewerkt aan het delen van gegevens tussen UHT en gemeenten van jongeren met betalingsachterstanden. Op die manier is er maximale inspanning geleverd om de doelgroep te bereiken.

Financiële consequenties

Er is in de eerdere begroting rekening gehouden met de budgettaire consequenties van het schuldhulpverleningsaanbod (€ 34,5 mln.). Voor zover het verlengen van de termijn invloed heeft op het ritme, wordt dit opgevangen binnen de Spuk B2-regeling als geheel.

Communicatie

De VNG heeft gemeenten reeds geïnformeerd over de termijnwijziging van 1 mei naar 1 november 2025, gelet op de brede wens van de Kamer en de toezegging van de staatssecretaris Herstel en Toeslagen. Hiervoor zullen betrokkenen zowel door het Rijk als door de VNG opnieuw op geattendeerd worden nadat de formele wijziging gepubliceerd is.

Politiek/bestuurlijke context

Tijdens het commissiedebat op 27 maart 2025 heeft u toegezegd de aanmeldtermijn voor het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod opnieuw met zes maanden te verlengen voor de groep jongeren die voor 1 november 2023 een beschikking hebben gehad.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



Ministerie van Financiën

1610
1100-1130
Km stas

13-10'25

akkoord
zoals
besproken

10/10

TER BESLISSING

Aan
de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Eindrapport Vooronderzoek Landelijk Steunpunt voor
toeslagengeduceerden

Datum

2 oktober 2025

Notanummer

2025-0000473225

Bijlagen

1. Vooronderzoek Steunpunt voor toeslagen-geduceerden

Aanleiding

Diversio en Stichting ARQ in opdracht van DG Herstel tussen mei en augustus 2025, geduceerde ouders, getroffen jongeren en betrokken (hulp)professionals geconsulteerd over hun behoeften aan psychosociale hulp en ondersteuning op het gebied van mentaal welzijn ter voorbereiding op het opzetten van het Landelijk Steunpunt. Dit heeft geresulteerd in een rapport: Vooronderzoek Steunpunt voor toeslagengeduceerden. Via deze nota informeren wij u over de uitkomsten en stellen voor het rapport te delen met de Tweede Kamer.

Beslisapunten

- Gaat u akkoord met het delen van rapport 'Vooronderzoek Landelijk Steunpunt' (bijlage 1) met de Tweede Kamer als bijlage van de 21e VGR?

bespreken

Kernpunten

- Het oprichten van het Landelijk Steunpunt komt voort uit het feit dat specifieke psychosociale ondersteuning voor geduceerden niet overal goed van de grond komt en randvoorwaardelijk blijkt te zijn voor effectieve brede ondersteuning door de gemeente.
- De uitkomsten van het vooronderzoek en de aanbevelingen zijn bedoeld om te komen tot verdere inrichting van het Landelijk Steunpunt.
- De belangrijkste adviezen uit het rapport zijn:
 - Zorg voor goede doorverwijzing en laat mensen niet los, ook als de hulpvraag breder is dan psychische hulp.
 - Zorg dat het aanbod van het Landelijk Steunpunt gratis is.
 - Wees flexibel: help geduceerde ouders en hun kinderen bij het helder krijgen van hun hulpvraag, neem de tijd die nodig is en blijf betrokken tot er passende hulp is.
 - Ondersteun professionals met praktische kennis én een centraal contactpunt voor vragen.
 - Verbind professionals zodat samenwerking en doorverwijzing beter verlopen.
 - Zorg dat goed werkende initiatieven voor sociale en emotionele steun aan geduceerden beschikbaar blijven via het Landelijk Steunpunt, voor de periode van vijf jaar (Nb. de aanbesteding loopt tot voorjaar 2028 met optioneel 2 verlengingsjaren en loopt daarmee grotendeels parallel aan de maximale looptijd van de SPUK).

Toelichting

Opdracht en opzet onderzoek

Voor het onderzoek zijn de afgelopen maanden meer dan 500 gedupeerde ouders, getroffen jongeren en betrokken (hulp)professionals geconsulteerd over hun behoeften aan psychosociale hulp en ondersteuning op het gebied van mentaal welzijn. Ook is er een kennisgroep samengesteld die gedurende de inrichtingsfase en de operationele fase betrokken blijft.

Het onderzoek keek naar drie punten: 1) wie de doelgroepen van het steunpunt zouden kunnen zijn, 2) wat hun behoeften zijn en 3) hoe zij graag geholpen willen worden. Op basis van deze informatie geeft het rapport advies over hoe het steunpunt moet worden ingericht.

Uitkomsten onderzoek

1) Doelgroep: De mentale nood van gedupeerde ouders en getroffen jongeren kan hoog zijn. Zo geeft ruim tweekwart van de respondenten aan (gedupeerde ouders N=310, kinderen van gedupeerde ouders N=79) psychische problemen te ervaren en scoren respondenten beduidend laag op mentale gezondheid¹ en kwaliteit van leven. Multiproblematiek komt daarbij vaak voor hetgeen vraagt om een samenhangende (holistische) aanpak.

Er zijn beperkingen aan de representativiteit van het onderzoek waardoor de omvang van de doelgroep moeilijk te bepalen is. Ingeschat wordt dat 7-20% van de gedupeerden psychosociale hulp via het landelijk steunpunt zou willen krijgen.

2) Behoeften en rol steunpunt: De gewenste sociale en emotionele steun en zorg bij psychische gezondheidsklachten kan variëren van laagdrempelige emotionele en sociale steun zoals lotgenotencontact of coaching, terwijl anderen juist praktische hulp nodig hebben, bijvoorbeeld juridisch of administratief. Tot slot zijn er mensen die specialistische psychische zorg nodig hebben en die onvoldoende krijgen, onder andere door lange wachtlijsten en onbegrip bij doorverwijzers en behandelaars.

3) Wijze van hulpverlening: Bij hulpbehoevenden is behoefte aan een plek waar zij terecht kunnen, bij professionals en ervaringsdeskundigen met uitgebreide kennis over de gevolgen van de toeslagenaffaire. Het is belangrijk dat deze professionals binnen het steunpunt trauma- en cultuursensitief werken. Hoewel de behoefte groot is, betekent dit niet dat men vertrouwen durft te stellen in het Landelijk Steunpunt of er direct gebruik van zal maken. Er zal eerst zichtbaar moeten worden voldaan aan een aantal voorwaarden:

- Privacy
- Flexibiliteit in nabijheid
- 1 vast contactpersoon
- Eerlijk zijn over wat er wel en niet kan
- Samenwerken met ervaringsdeskundigen
- Werken vanuit vertrouwen
- Samenwerking met andere uitvoerende instanties en partijen, zowel formeel als informeel, lokale communities, waaronder ook het versterken

¹ Voor het toetsen van mentale gezondheid is de Mental Health Inventory 5 gebruikt. Dit is een internationale standaard voor een specifieke meting van de psychische gezondheid, bestaande uit 5 vragen. De MHI-5 wordt o.a. door het CBS, RIVM en Trimbos-Instituut ingezet

en faciliteren van lokale initiatieven en bestaand hulpaanbod voor gedupeerden.

Wijze van inrichting

Het steunpunt dient enerzijds als informatiefunctie voor zowel gedupeerden als professionals. Anderzijds is de voornaamste rol van het steunpunt een intake- en doorgeleidingsfunctie voor gedupeerde ouders en getroffen jongeren waarmee achterliggend aanbod dat toegerust is op de situatie van toeslagengedupeerden wordt georganiseerd en verbonden. In de opstartfase zal ervaring worden opgedaan over de typen hulpvragen en ondersteuningsbehoeften. Over de precieze inrichting wordt u nader geïnformeerd.

Communicatie

Nadat het rapport met de Kamer is gedeeld en daarmee openbaar is, ontvangen ook de deelnemers aan het vooronderzoek actief het rapport. Over de verdere inrichting van het Landelijk Steunpunt wordt u binnenkort geïnformeerd in een separate aanvullende procesnota. De Kamer wordt vervolgens over de voortgang geïnformeerd via de periodieke Voortgangsrapportages Hersteloperatie.

Politiek/bestuurlijke context

- Als onderdeel van de bestuurlijke afspraken met de VNG inzake de brede ondersteuning is in het voorjaar van 2024 afgesproken onderzoek te doen naar een verwijs- en informatiecentrum voor mentaal welzijn en traumasensitief werken. In de voortgangsrapportage over januari-april 2025 (VGR20) is aangegeven dat er een dergelijk landelijk steunpunt zal komen en dat de aanbesteding hiervoor is afgerond.
- In het commissiedebat van 23 september 2025 heeft u de toezegging gedaan om het rapport "Vooronderzoek mentaal welzijn voor toeslagengedupeerden" te delen (P-T007265).

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



16-10 '25

TER BESLISSING

Aan
de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen

Programma DG Herstel
Programma DG
Herstelbeleid

Persoonsgegevens

nota

Nota Aanbieding VGR aan Eerste en Tweede Kamer

Datum
16 oktober 2025

Notanummer
2025-0000490588

Bijlagen
1. Brief TK
2. Brief EK
3. VGR
4. Overzicht M&T
5. Diversion
6. Divosa
7. Invoeringstoets
Kindregeling
8. Bijdrage OC

Aanleiding

De 21e VGR over de periode mei tot en met augustus 2025 is gereed voor aanbieding aan de beide Kamers. Gisteren hebben we met u de laatste feedback besproken. Dit is verwerkt. Bijgaand treft u de tekenversie van stukken.

Beslispunten

- Bent u akkoord met de 21^e Voortgangsrapportage hersteloperatie toeslagen?
- Bent u akkoord met de aanbiedingsbrief bij de VGR? Zo ja, graag uw handtekening op beide brieven (Eerste en Tweede Kamer).
- Graag uw akkoord op openbaarmaking van deze nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking?

paar punten op de i
nog verwerken
verder akkoord

16-10 '25

Kernpunten

- In de tekenversie van de aanbiedingsbrief zijn eerdere opmerkingen verwerkt:
 - De toelichting op opvolging van de moties uit het laatste twee minuten debat zijn uit de brief gehaald en (waar besproken gewijzigd) in de VGR opgenomen.
 - Alinea ADR rapport is verwijderd – geen voortgang.
 - Enkele tekstuele wijzigingen.
- In de VGR zijn, naast het toevoegen van de moties, uw overige opmerkingen verwerkt.

Toelichting

Om makkelijk te kunnen terugvinden waar de moties in de VGR zijn geland, zijn ze voor nu geel gearceerd. In de versie die naar de Kamers gaat wordt dit vanzelfsprekend weer gewit.

Communicatie

De afdeling Communicatie bereidt een persbericht voor.

Politiek/bestuurlijke context

Beide Kamers worden periodiek geïnformeerd over de voortgang van de hersteloperatie via de voortgangsrapportages. Tevens wordt bericht over de opvolging van moties en toezeggingen.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.