



Ministerie van Financiën

DENK MEE MAATSCHAPPELIJK HERSTEL

Eindverslag co-creatie bijeenkomsten

19 juni 2024



Inhoudsopgave

• Inleiding	Pag.	3
• Conclusies en aanbevelingen	Pag.	7
• Resultaten	Pag.	12
→ Context	Pag.	13
→ Gedupeerde ouders en overige burgers	Pag.	15
→ Individuele hersteloperatie	Pag.	21
→ Dialoog tussen gedupeerde ouders, overige burgers en ambtenaren	Pag.	29
→ Maatschappelijk herstel	Pag.	32
→ Thema's vanuit de online community's in meer detail	Pag.	36
→ Systeem- en cultuurverandering overheid	Pag.	59
→ Maatschappelijk herstel - 'taakverdeling' overheid en burger	Pag.	63
• Bijlage	Pag.	66

Inleiding



Online community's

- De hersteloperatie draait om drie pijlers: financiële compensatie, brede ondersteuning (ook vanuit gemeentes) en emotioneel herstel. Dit emotionele herstel is niet alleen individueel, maar ook maatschappelijk.
- DG Herstel wil graag meer inzicht krijgen in het perspectief van gedupeerde ouders en overige burgers op het thema maatschappelijk herstel. Daarnaast wil DG Herstel graag samen nadenken over concrete handelingsperspectieven.
- In de periode van 22 december 2023 t/m 12 januari 2024 heeft MWM2 daartoe inzichten opgehaald m.b.v. twee community's: de Denk Mee Herstel community (mensen die ongekend onrecht is aangedaan door de toeslagenaffaire) en de rijksbrede onderzoekscommunity 'Nederland Denkt Mee' (afspiegeling van het algemeen Nederlands publiek).

Dialoog in co-creaties bijeenkomsten

- Uit deze community's zijn een aantal thema's/behoefte naar voren gekomen (zie ook het rapport 'Wederzijds vertrouwen is de kern voor maatschappelijk herstel', januari 2024):

- Erkenning en gelijkwaardigheid.
 - Herdenking van de toeslagenaffaire.
 - Aandacht voor toeslagenaffaire in het onderwijs.
 - Beter samenwerken met de burger. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van toeslagen.
 - Vergroten van de transparantie vanuit de overheid.
 - Vergroten van het corrigerend vermogen van de overheid.
- In acht co-creatie bijeenkomsten (6 fysieke en 2 online) is vervolgens met gedupeerde ouders en overige burgers verder ingegaan over wat er in de maatschappij als geheel beschadigd is door het ongekende onrecht. Daarnaast is gesproken over mogelijke ideeën die kunnen bijdragen aan 'maatschappelijk herstel'. Alle bijeenkomsten zijn bijgewoond door een aantal (verschillende) rijks- en gemeenteambtenaren.
 - In dit rapport bespreken we de inzichten die zijn opgehaald tijdens de co-creatie bijeenkomsten.

Doelstellingen

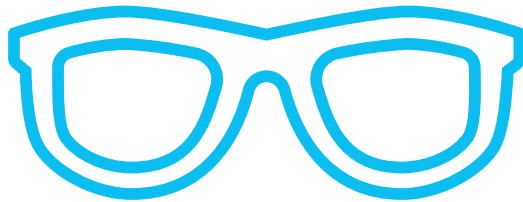
Doelstelling co-creatie bijeenkomsten

Het doel voor de co-creatie sessies is tweeledig:

- Stimuleren van dialoog tussen gedupeerde ouders, overige burgers, rijks- en gemeenteambtenaren over maatschappelijk herstel.
- Gezamenlijk formuleren van ideeën voor maatschappelijk herstel op basis van behoeftes die zijn geïdentificeerd in de online community's.



Leeswijzer



- In de co-creatie bijeenkomsten is gesproken met verschillende doelgroepen: mensen die ongekend onrecht is aangedaan door de kinderopvangtoeslag en burgers zonder directe ervaring met deze toeslagen. Daar waar verschil tussen deze doelgroepen is gevonden, staat dat vermeld in het rapport.
- Omwille van de leesbaarheid:
 - Worden mensen die ongekend onrecht is aangedaan door de kinderopvangtoeslag in dit rapport aangeduid als ‘gedupeerde ouders’. Burgers zonder directe ervaring met deze toeslagen als ‘overige burgers’.
 - Wordt in het rapport ook gesproken over ‘burgers’ en ‘deelnemers aan de bijeenkomsten’. Hiermee worden zowel de gedupeerde ouders als de overige burgers bedoeld.
 - Zijn quotes niet altijd letterlijk weergegeven en waar nodig ingekort. Bij de citaten staat steeds vermeld van welke doelgroep (gedupeerde ouders, overige burgers; woonachtig in het buitenland) ze afkomstig zijn. Er is bewust géén kleurcodering gebruikt omdat dit verschil van mening tussen de doelgroepen suggereert terwijl dat nauwelijks is aangetroffen.

Conclusies en aanbevelingen



Conclusies (1/3)

Gezien en gehoord worden draagt bij aan 'heling'

- De dialoog tussen gedupeerde ouders, overige burgers en ambtenaren was open en respectvol. Burgers stellen het op prijs dat de overheid in co-creatie bijeenkomsten naar hen luistert en vraagt om mee te denken over de hersteloperatie.
- In de verhalen van de gedupeerde ouders zijn de pijn, het verdriet en de frustraties vaak zeer invoelbaar. Soms is sprake van een diepe 'wond'. Uit de reacties van de deelnemers wordt duidelijk dat dialoog kan bijdragen aan wederzijds begrip en vertrouwen. Of zoals een van de gedupeerde ouders het verwoordt: *"In zo'n bijeenkomst zie je mensen die je in de ogen kan kijken. Dan is het mens tot mens. Je ontmoet elkaar. En dan verandert er iets."*

Terugkoppeling en opvolging van groot belang

- Burgers benadrukken het belang van terugkoppeling van bijeenkomsten, ook van de co-creatieve sessies. Ze willen weten welke inzichten er zijn opgehaald en - nog belangrijker - wat de volgende stappen zijn en wanneer die worden gezet.
- Uitblijven van terugkoppeling en opvolging leidt op z'n minst tot teleurstelling. Bij gedupeerde ouders die al vaker hebben deelgenomen aan bijeenkomsten van DG Herstel en UHT, bestaat het gevaar dat ze zich 'gebruikt' voelen.

Veel kritiek op de hersteloperatie

Hoewel de bijeenkomsten vooral tot doel hadden om te praten over maatschappelijk herstel, ging het onvermijdelijk ook over de individuele hersteloperatie. Zowel de gedupeerde ouders als de overige burgers zijn zeer kritisch:

- Het proces duurt veel te lang. De verschillende schaderoutes zorgen voor onrust en verwarring. Met het verschil in 'uitkomst' en de verschillen in de mate van brede ondersteuning vanuit gemeentes doet de overheid gedupeerde ouders opnieuw onrecht aan.
- Los daarvan, vinden veel burgers dat er te veel nadruk ligt op juridische aspecten en er te weinig oog is voor emotioneel herstel en nazorg van de gedupeerde ouders en hun kinderen.

Conclusies (2/3)

Afronding hersteloperatie voorwaarde voor maatschappelijk herstel

- Maatschappelijk herstel gaat om herstel van vertrouwen in de overheid. Dat vertrouwen is laag als gevolg van de toelagenaffaire en andere issues als de 'gaswinning in Groningen'. In perceptie van burgers is de toelagenaffaire geen losstaand incident.
- Gedupeerde ouders zijn heel duidelijk: de behoefte aan het afronden van het individuele hersteltraject staat voorop. Zolang de hersteloperatie niet (min of meer) is afgerond, is het vertrouwen gering. En is er dus weinig maatschappelijk herstel. Bij de gedupeerde ouders niet - omdat ze zich nog steeds moeten bezighouden met het eigen (financieel) herstel. Bij de overige burgers niet - omdat ze in de media regelmatig berichten zien/horen over de 'haperende' hersteloperatie.

Vooraf behoefte aan compensatie en hulp; soms ook aan maatschappelijke erkenning

- Afronding van het eigen hersteltraject/ de eigen schaderoute betekent voor de gedupeerde ouder erkenning op individueel niveau (op voorwaarde dat de ouder zich kan vinden in het proces en de uitkomst).
- Naast compensatie en concrete hulp, hebben sommige gedupeerde ouders ook behoefte aan erkenning op maatschappelijk niveau omdat ze in hun omgeving (zowel privé en werk als in relatie tot de overheid) nog steeds op onbegrip en wantrouwen stuiten. Ze willen af van het stigma dat ze de situatie waarin ze zich bevinden (deels) aan zichzelf te wijten zouden hebben. Voor hen is het van groot belang dat de overheid publiek schuld bekent. Zodat ze weer met 'opgeheven hoofd' aan de samenleving kunnen deelnemen.

Volgens burgers moet de 'overheid' veranderen om herhaling te voorkomen

- Burgers vinden het belangrijk dat herhaling (een nieuwe affaire) wordt voorkomen. Voor zichzelf én voor hun kinderen. Daarvoor is verandering nodig binnen 'de overheid' (behalve de Belastingdienst, wordt nauwelijks gedifferentieerd naar organen; dat de Tweede Kamer en de media ook een rol kunnen spelen, wordt zelden onderkend).
- Hoe die verandering er uit moet zien, is een lastig te beantwoorden vraag. Behalve 'meer transparantie', het 'hebben van corrigerend vermogen' en 'betere/toegankelijker dienstverlening', heeft het vooral te maken met een cultuurverandering: handelend vanuit vertrouwen, niet vooringenomen, geen nadruk op controleren en straffen maar op proactief meedenken en helpen en hanteren van de menselijke maat.

Conclusies (3/3)

Groot draagvlak voor educatie

Iedereen is het erover eens dat onderwijs de kans op herhaling verkleint:

- Het is toekomstgericht en breed inzetbaar: op elk niveau en voor elke doelgroep. Behalve aan kinderen, wordt o.a. gedacht aan (bij)scholing van leerkrachten/docenten, werkgevers, ambtenaren, medewerkers van kinderopvang en ‘nieuwe’ burgers.
- Door in het vak burgerschapskunde in te gaan op financiële educatie wordt op positieve wijze aandacht besteed aan relevante thema's als ‘leren omgaan met geld’ en toeslagen. Aan expliciete aandacht voor de toeslagenaffaire is niet altijd behoefte. Veel burgers, ook gedupeerde ouders, vinden het belangrijker om vooruit te denken dan om terug te kijken.

Weinig behoefte aan herinneren; wel aan lotgenotencontact en verbinding

- De behoefte aan herinneren/herdenken is gering. Veel gedupeerde ouders kijken uit naar het moment dat ze de toeslagen-affaire achter zich kunnen laten.
- Als de overheid (te vroeg) aan ‘herdenken’ werkt, heeft dat bij sommige burgers een averechts effect. Omdat de hersteloperatie nog niet is afgerond, wordt het gezien als een doekje voor het bloeden / poging om de trage hersteloperatie te verdoezelen.
- Aan ontmoeting met lotgenoten is vaak wel behoefte. Sommigen verwerken hun ervaringen in theater of andere creatieve uitingen. Dat heeft meestal meer te maken met de behoefte aan verbinding en zingeving (anderen helpen) en het verwerken van het eigen leed dan met maatschappelijk herdenken.

Overheid initieert - gedupeerde ouder is nauw betrokken

- Burgers verwachten van de overheid dat ze initiatief neemt. Ook als het gaat om maatschappelijk herstel.
- Gedupeerde ouders benadrukken wel dat de overheid dat in nauw overleg met de ouders moet doen. Het mag niet zo zijn dat de overheid de richting bepaalt of een activiteit naar eigen inzicht invult.
- Bij meer structurele samenwerking verwachten burgers dat ze voor hun inspanningen betaald krijgen, net zoals de ambtenaren of ingehuurde derden.

Maatschappelijk herstel - samenvatting en aanbevelingen

Thema's - direct gerelateerd aan toeslagenaffaire

Aandachtspunten:

- Snellere afronding hersteloperatie: vlotte afwikkeling van schade van alle gedupeerde ouders; minder noodzaak tot bewijzen.
- Proactieve houding overheid: meedenken met/begeleiden van gedupeerde ouders zodat proces z.s.m. kan worden afgerond.
- Meer duidelijkheid over processen en uitkomst. Duidelijke deadlines.
- Gelijkwaardige behandeling *alle* gedupeerde ouders.
- Communicatie: beter bekend maken van de mogelijkheden. Ook bij ouders in het buitenland.
- Meer mentale ondersteuning en nazorg. Ook voor kinderen. Meer ruimte voor vertellen eigen verhaal.
- Inzet ervaringsdeskundigen: meedenken, ondersteuning gedupeerde ouders, training ambtenaren, controlerend, etc.
- Duidelijke keuzes en transparantie t.a.v. initiatieven van DG Herstel. Zorg dat gedupeerde ouders 'overzicht' hebben en houden. Voorkom het gevoel 'minder te weten dan andere gedupeerde ouders' (FOMO).
- Opvolgen activiteiten: terugkoppeling & 'next steps'.
- Publiek schuld erkennen door overheid.
- Géén nadruk op 'maatschappelijk herstel' in communicatie zolang individuele hersteloperatie niet (min of meer) is afgerond.
- Aanpassing toeslagensysteem.
- Meer aandacht voor omgaan met toeslagen in onderwijs.

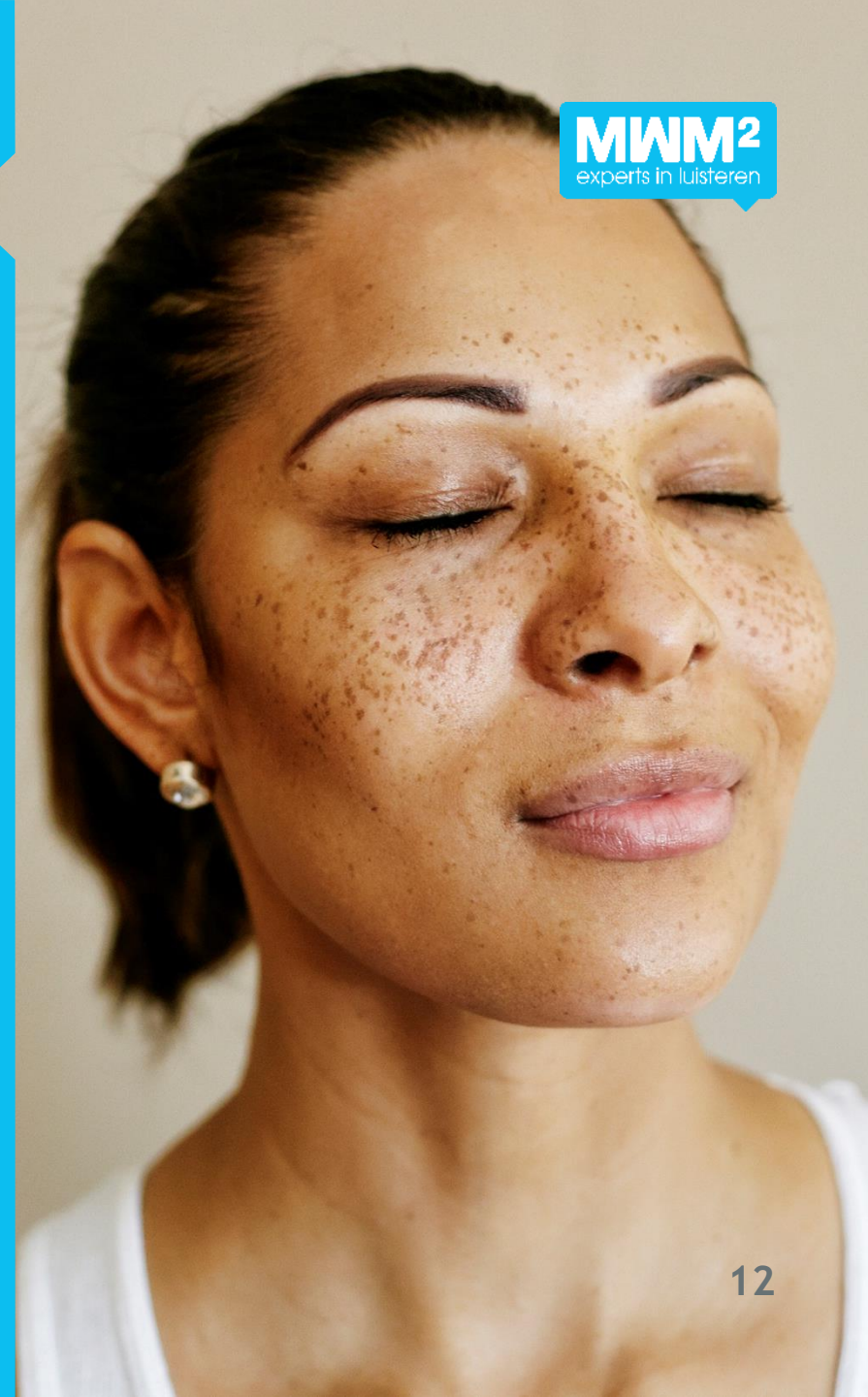


Meer 'algemene' thema's - niet direct gerelateerd aan toeslagenaffaire

Aandachtspunten:

- Meer transparantie; gemakkelijke inzage volledig dossier burger.
- Herstructurering overheid (Belastingdienst & Toeslagen): meer onafhankelijke controle, 4-ogen principe.
- Cultuurverandering. Meer diversiteit binnen overheid. Correcte bejegening alle burgers: steeds vanuit vertrouwen, geen vooringenomenheid.
- Heldere en consistente communicatie, ook voor inwoners met lagere 'sociaal economische status'.
- Inzet ervaringsdeskundigen. Inclusief terugkoppeling na 'meedenken'.
- Toegankelijke dienstverlening: ook lokaal, niet alleen digitaal.
- Meer aandacht voor omgaan met geld in onderwijs.
- Bijscholing/training van ambtenaren.
- Garanderen bestaanszekerheid, ook bij terugvorderingen.

Resultaten



Context

Toeslagenaffaire in perceptie geen losstaand incident

Vertrouwen in overheid is laag

Toeslagenaffaire in perceptie geen losstaand incident

Vertrouwen is ernstig geschaad

- Zowel voor gedupeerde ouders, als voor veel overige burgers geldt: hun **vertrouwen in de overheid is laag**. Behalve de **toeslagenaffaire** spelen **andere casussen** zoals bijvoorbeeld het negeren van belangen van Groningers bij de gaswinning. Berichtgeving in de media over misstanden speelt een belangrijke rol in de beeldvorming.
- De **toeslagenaffaire** is in perceptie van burgers **geen losstaand incident maar illustratief** voor een overheid die niet functioneert zoals zij zich dat zouden wensen (een bevestiging van wat er misgaat in het in perceptie logge en bureaucratische systeem).

Overheid - in perceptie één groot instituut

- Veel burgers¹⁾ zien de overheid als een **groot en gesloten systeem**. Te zeer ‘systeem’ en (daardoor) onzichtbaar, onpersoonlijk en ontoegankelijk. Een systeem met - als het erop aankomt - **onvoldoende oog** voor het **individu** en de **menselijke maat**. Met als gevolg gevoelens van ongelijkwaardigheid, onrechtvaardigheid en onmacht.

Nauwelijks differentiatie naar organen

- De ‘**overheid**’ is een **containerbegrip**, ook binnen de context van de toeslagenaffaire. In perceptie is het één instituut dat staat voor alle overheden (rijks, provinciaal, lokaal). De **kennis over het parlementaire stelsel is gering**; ambtenaren en politiek (Tweede Kamer) worden soms als uitwisselbare begrippen gebruikt. Los daarvan wordt ook wel opgemerkt dat het er niet zo toe doet ‘wie wat deed’. Waar het om gaat, is dat de overheid burgers ongekend onrecht heeft aangedaan.
- Gevraagd naar de aanloop van de toeslagenaffaire, is en blijft de **Belastingdienst de hoofdschuldige**. Dat de politiek/Tweede Kamer en de media ook een rol speelden, wordt nauwelijks onderkend. Desgevraagd, wordt de impact ervan vaak ‘weggewuifd’: de overheid heeft ‘de macht’ en had ‘beter moeten weten’.

¹⁾ Omwille van de leesbaarheid wordt in het rapport gesproken over ‘burgers’. Daarmee worden de gedupeerde ouders en overige burgers van de co-creatie bijeenkomsten bedoeld. Of inzichten ook gelden voor de burgers in het algemeen (inwoners van Nederland), kunnen we op basis van de bijeenkomsten niet zeggen.

Geduceerde ouders en overige burgers
De ene geduceerde is de andere niet

Geduceerde ouders - 1/3

Verschillende type geduceerde ouders

Afgaand op de bijeenkomsten, onderscheiden we drie type geduceerde ouders:

- De ‘georganiseerde geduceerde’¹⁾: ouders met een (uitgebreid) netwerk die in contact staan met andere geduceerden. Vaak goed ingevoerd, verbaal en sociaal vaardig. In staat om voor zichzelf (en voor anderen) op te komen. Maken gebruik van herstel-initiatieven vanuit DG Herstel. Hebben regelmatig contact met medewerkers van het ministerie van Financiën²⁾.
- De ‘doorsnee geduceerde’: kennen enkele andere geduceerde ouders. Hebben geen/nauwelijks contact met DG Herstel³⁾.
- De ‘geïsoleerde geduceerde’: ouders zonder/met heel beperkt sociaal netwerk⁴⁾.

¹⁾ Georganiseerd in de zin van: onderdeel van een sociaal netwerk.

²⁾ Hypothese: vaker geduceerde ouders die uit de ‘oudergroepen’ van DG Herstel zijn geworven.

³⁾ Hypothese: vaker geduceerde ouders die uit de community zijn geworven.

⁴⁾ Hypothese: relatief vaak ouders die naar het buitenland zijn verhuisd. Ook wel geduceerde ouders met bijkomende problematiek, bijvoorbeeld met ernstige gezondheidsproblemen.



Gedupeerde ouders - 2/3

Grote onderlinge verschillen

De ene gedupeerde is de andere niet

Er zijn grote verschillen in de situatie en gemoedstoestand van de gedupeerde ouders. Met sommigen lijkt het relatief goed te gaan; anderen zijn aan het eind van hun Latijn. Daarop is onder andere van invloed:

- De **mate** waarin men **gedupeerd** is **geraakt** (aard en omvang van de schade).
- Het **moment** waarop men zich heeft **aangemeld** bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). Gedupeerde ouders van vóór de Catshuisregeling, zijn van mening dat er minder goed voor hen is ‘gezorgd’ dan voor degenen die zich later hebben aangemeld.
- **Hoe lang** men al met het **hersteltraject bezig** is. Het leven van sommige gedupeerde ouders staat (noodgedwongen) al meer dan 10 jaar in teken van de toeslagenaffaire.
- De **fase** van het **individueel hersteltraject** waarin men zich op dit moment bevindt.
- De (mentale en lichamelijke) **gezondheid** en **persoonlijkheid** van de gedupeerde en de gezinsleden (o.a. de mate van veerkracht en vertrouwen in eigen kunnen). De mate waarin men voor zichzelf kan opkomen. Het al dan niet hebben van een sociaal netwerk.
- De **cognitieve** en **verbale vaardigheden**. De mate waarin men de Nederlandse taal in woord en geschrift beheerst.
- De **manier waarop** men **door de omgeving** (zowel overheid als privé) wordt **bejegend**.
- Het al dan niet naar het **buitenland** zijn **verhuisd** (in termen van de gedupeerde ouders: “*gevlucht*”) als gevolg van de toeslagenaffaire. Ouders die in het buitenland wonen, lijken het relatief moeilijk te hebben. Uit de verhalen van de ouders maken we op dat het wonen in het buitenland extra problemen oplevert. De vraag of deze ouders naar het buitenland gevlucht zijn, juist omdat ze het al extra zwaar hadden, kan op basis van de co-creatie sessies niet worden beantwoord.

Gedupeerde ouders - 3/3

Behalve ouders vooral ook kinderen getroffen

Schuldgevoel en verstoorde relaties

- Niet alleen de ouders zelf is ongekend onrecht aangedaan; ook de omgeving is getroffen. De kinderen in de eerste plaats; soms ook de ouders van gedupeerden.
- Veel gedupeerden voelen zich **schuldig** t.o.v. hun kinderen. Door de situatie waarin ze terechtgekomen zijn, hebben ze hun kind niet de jeugd kunnen geven die ze hen hadden gegund. Door de toeslagenaffaire zijn hun kinderen kansen ontnomen - in de afgelopen periode maar ook voor de rest van hun leven. Sommige gedupeerden hebben het gevoel een 'slechte' ouder (geweest) te zijn.
- Los daarvan, is er soms sprake van een **verstoorde relatie** en/of **verwijdering** tussen ouder en kind. Een aantal kinderen is (erg) boos en verwijt hun ouder(s) de omstandigheden waarin ze zijn opgegroeid. De pijn die dat bij hun moeder (die bij vaders hebben we minder over gehoord) teweegbrengt, is invoelbaar.
- Veel gedupeerde ouders **maken zich zorgen over hun kinderen**. Zoals gezegd, omdat ze kansen in het leven hebben gemist. Maar ook omdat ze zien dat de kinderen hun wantrouwen (richting overheid) hebben 'geërfd' ("*Het gaat in je DNA zitten.*").

Onrecht en de geleden schade kent soms geen einde

- Bij een aantal **gedupeerde ouders** is sprake van een **zeer schrijnende situatie**. Ze hebben te maken met een opeenstapeling van onrecht (vanuit de toeslagenaffaire) en andere tegenspoed. Van het een kwam het ander¹⁾. Sommigen hebben nog steeds te maken met dit 'sneeuwbaaleffect'.
- Veel gedupeerde ouders zien een **direct causaal verband** tussen de toeslagenaffaire en de situatie waarin ze zich nu bevinden. Vaak klinkt dat heel plausibel. Een enkele keer kunnen we ons niet helemaal aan de indruk onttrekken dat ze zonder toeslagenaffaire wellicht ook met de nodige tegenslagen te maken hadden gehad.

¹⁾Een voorbeeld: door de terugvordering ontstonden grote financiële problemen → daardoor moest de gedupeerde ouder verhuizen → kinderen konden niet aarden in nieuwe omgeving → kinderen gingen bij ex-partner wonen → huiselijk geweld door ex-partner → kinderen hebben geen rustige thuisomgeving waardoor ze heel veel moeite met hun opleiding hebben → et cetera.

Overige burgers

Zelf ook vaak in hun vertrouwen geschaad

Overige burgers vaak ook in vertrouwen geschaad

- **Veel overige burgers** zijn zelf ook in hun **vertrouwen** richting overheid **geschaad**. Soms omdat ze de gevolgen van de kinderopvangtoeslag in hun directe omgeving hebben meegemaakt. Vaker omdat ze zelf een slechte ervaring met de overheid hebben gehad, bijvoorbeeld rondom andere toeslagen.
- De meeste overige burgers zijn **betrokken** en reageren zeer **begripvol richting gedupeerde ouders**. Hoewel alle overige burgers van mening zijn dat de overheid gedupeerden ongekend onrecht heeft aangedaan, proeven we - tussen de regels door - dat er bij enkele overige burgers een grens zit aan het begrip: niet alle tegenslag hoeft een direct gevolg te zijn van de toeslagenaffaire. Er kan, zo stelt een enkeling, sprake zijn van (beperkte) 'eigen schuld', bijvoorbeeld omdat ouders 'hadden moeten kunnen weten' dat ze verandering in hun inkomen hadden moeten doorgeven. Het thema 'overcompensatie' is niet expliciet benoemd maar er wordt door een enkele burger wel op 'gehint'.

De toeslagenaffaire | burgers aan het woord

“De Belastingdienst heeft geld geïnvesteerd in brede hulp bij gemeentes. Waar is dat geld gebleven? Ik zie er niets van. Je belooft ons ‘het komt goed’, maar wanneer??? Ik ben op, ik kan niet meer.”, gedupeerde

“Ik heb net als jij al 3 suïcide pogingen gedaan. Ik denk dat we er allemaal wel eens aan gedacht hebben. Onze kinderen houden ons in leven.”, gedupeerde

“Ik ben marketing en financial advisor maar kan voorlopig niet werken. In 2018 heb ik het weer geprobeerd. En ben ik begonnen met een nieuwe opleiding. Maar dankzij de Belastingdienst heb ik een beroerte gehad en dat niet kunnen voortzetten.”, gedupeerde

“De Belastingdienst, de rest van de overheid heb ik geen last van.”, gedupeerde, op de vraag aan wie men denkt bij ‘de overheid’

“Het raakt niet alleen ons maar ook onze kinderen. Doordat zij zien wat wij meemaken, krijgen zij ook angst.”, gedupeerde

“Ik vind dat alles bij de overheid veel te lang duurt, waarom moet dat herstel 10-12 jaar duren? Dat is niet goed voor mijn vertrouwen in de overheid.”, overige burger

“Ik heb iemand nodig die een-op-een naar je luistert. Dat je even je hart kan luchten. Ik heb hier niemand om mee te praten en ik lijd daaronder.”, gedupeerde in het buitenland

“Ik heb eigenlijk toeslagen nodig maar ik durf ze niet meer aan te vragen. Straks beland ik weer in de ellende.”, gedupeerde

“Mijn zoon is dood gegaan door de toeslagenaffaire. Van alle stress. Hoe kan een jongen van 20 anders een herseninfarct krijgen?”, gedupeerde

Individuele hersteloperatie

Afronding is voorwaarde voor maatschappelijk herstel

Individueel herstel

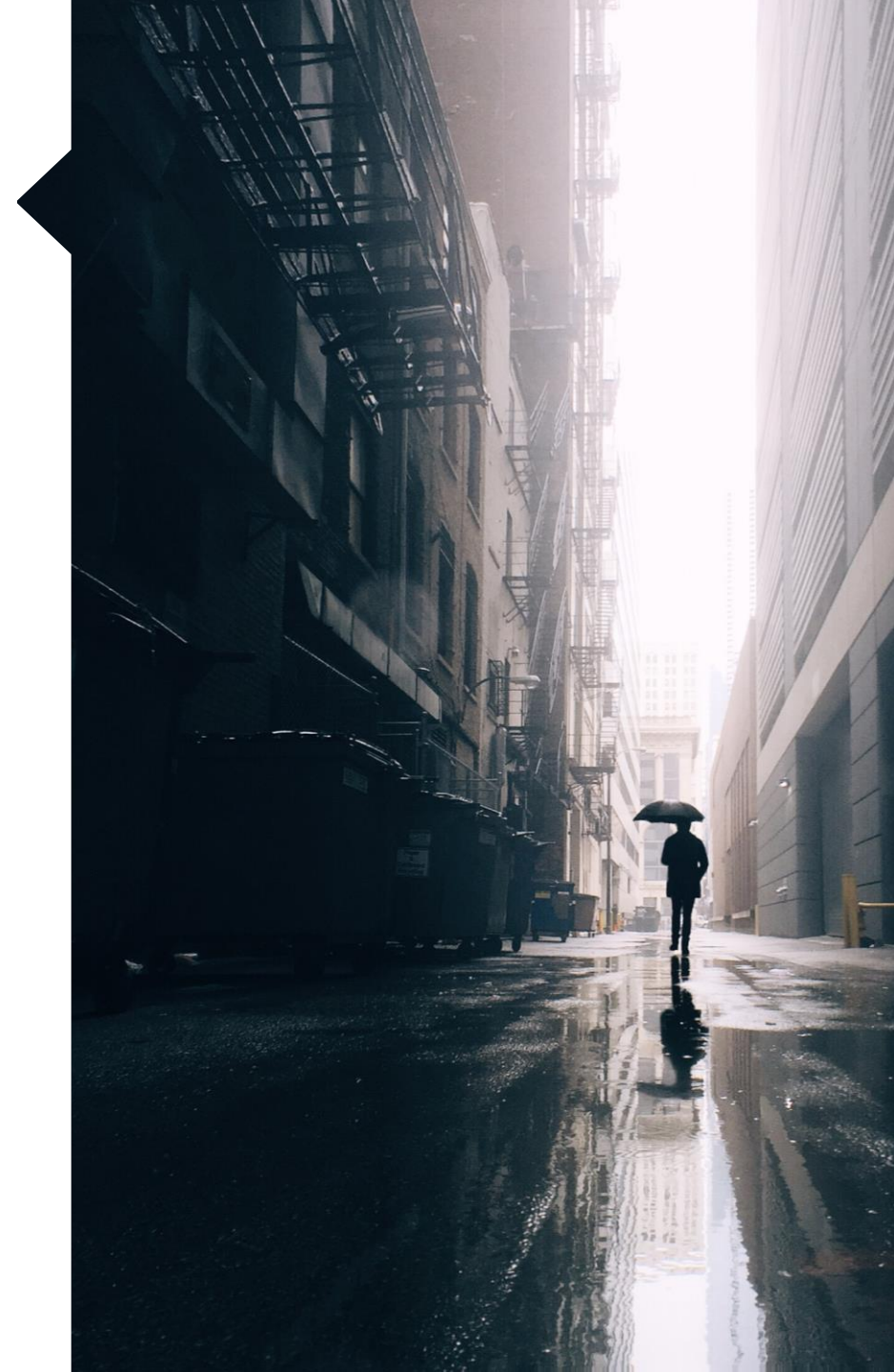
Voorwaarde voor maatschappelijk herstel

Schadeafwikkeling vaak nog niet afgerond

- Veel gedupeerde ouders zijn **nog volop bezig** met hun **individueel herstel**. De ‘schaderoute’ bij de overheid is meestal nog niet afgerond.
- Sommigen hebben vooral behoefte aan **financiële** en **materiële compensatie** van het onrecht dat ze is aangedaan. Anderen zeggen dat ze in de eerste plaats **mentale ondersteuning** (of **nazorg**) nodig hebben. Veel gedupeerde ouders benadrukken de noodzaak van het herstel/ de begeleiding van hun **kinderen**. Primair in belang van de kinderen, maar ook in belang van henzelf: als het niet goed gaat met je kind, gaat het niet goed met jezelf.

Gedupeerde ouders in het buitenland hebben het relatief zwaar

- Ouders die naar **buitenland** zijn ‘**gevlucht**’, lijken het **relatief moeilijk** te hebben. Ze voelen zich in de steek gelaten door de Nederlandse overheid en worden naar eigen zeggen minder goed geïnformeerd. Het begrip en de steun vanuit de buitenlandse overheid/organisaties is vaak beperkt. Veel kinderen hebben moeite met aarden in hun nieuwe omgeving. De andere taal speelt daarbij soms ook een rol. Een aantal gedupeerde ouders voelt zich eenzaam. Sommigen zouden graag terug willen naar Nederland maar durven of kunnen dat (nog) niet.



De hersteloperatie

Staat individueel en maatschappelijk herstel (onbedoeld) in de weg

Hersteloperatie duurt te lang

- Iedereen - gedupeerde ouders en overige burgers - is het erover eens: de hersteloperatie **duurt veel te lang**. Veel gedupeerden vinden dat het proces **onvoldoende transparant** is: als er (weer) vertraging is, is vaak onbekend waarom. Ook is **onduidelijk** wanneer de **volgende stap/uitspraak/beslissing** dan wel komt.

Aanpassing 'spelregels' leidt tot verwarring en gevoel van onrecht

- Gaande de hersteloperatie, zijn **regelingen aangepast** en **uitgebreid**. Uit de gesprekken blijkt dat dit tot **verwarring** en **gevoel van onrecht** leidt:
 - Nieuwe schaderoutes, als de pilot Stichting Gelijkwaardig Herstel, zijn niet bij iedereen bekend. Niet iedereen is op de hoogte van de Brede Ondersteuning vanuit de gemeente. Een enkeling heeft nog nooit gehoord van de kindregeling. Ouders in het buitenland weten niet altijd dat ze online ondersteuning van een psycholoog kunnen krijgen.
 - Gedupeerden van het eerste uur (van vóór de Catshuisregeling; door een van de gedupeerde ouders aangeduid als 'de eerste pannenkoek') hebben in hun beleving de weg voor anderen vrij gemaakt maar zijn er zelf bekaaid afgekomen. Ze zijn niet geïnformeerd over latere regelingen/schaderoutes.

→ Het verschil in 'uitkomst' (de hoogte van het bedrag) van de verschillende schaderoutes voelt onrechtvaardig. Degene die een CWS-beschikking heeft (en daar op zichzelf best over te spreken was) is met terugwerkende kracht ontevreden.

- De verschillen in brede ondersteuning vanuit de gemeentes leiden tot verbazing en boosheid. Burgers, zowel gedupeerde ouders als niet-gedupeerden, vragen zich af waarom de oplossing bij de gemeentes is neergelegd. En waarom, als daar kennelijk voor gekozen is, er geen richtlijnen/kaders zijn meegegeven.

Teveel nadruk op juridische aspecten

- Ook de **bewijslast** en het moeten aantonen van **causaliteit** veroorzaakt veel **frustratie** en **boosheid**. Gedupeerde begrijpen niet waarom ze - nadat ze erkend zijn - tijdens de integrale beoordeling nog steeds zaken moeten bewijzen. Meer in het algemeen vinden ze dat er teveel nadruk op de juridische kant ligt en dat dat ten koste gaat van hun emotionele herstel.
- Al met al leidt de individuele hersteloperatie bij veel gedupeerde ouders tot negatieve emoties. Leidde het opschorten/stopzetten/terugvorderen van de toeslagen al tot onrecht, de hersteloperatie doet daar volgens velen nog eens een schepje bovenop. De **hersteloperatie** lijkt daarmee **averechts effect** te hebben, **zowel op het individueel als het maatschappelijk herstel**.

De hersteloperatie

Veel suggesties voor verbetering van de individuele hersteloperatie

Hoewel de co-creatie bijeenkomsten tot doel hadden om dialoog tussen gedupeerde ouders, burgers en ambtenaren over maatschappelijk herstel te stimuleren, is er - als gevolg van de 'pijn' die er op dit moment nog bij de gedupeerde ouders is - ook veel gesproken over verbeterpunten voor de (individuele) hersteloperatie. Daarbij zijn onder andere de volgende suggesties gedaan:

- **Snellere afronding van de schaderoutes.** Waarbij direct een van de dilemma's wordt blootgelegd: aan de ene kant is er een sterke behoefte aan snelheid; aan de andere kant moet er recht worden gedaan aan individueel leed (en is dat een kwestie van maatwerk). Sommige deelnemers, zowel gedupeerde ouders als overige burgers, vinden dat de overheid moet werken met forfaitaire 'tarieven' (het woord 'forfaitair wordt overigens nooit gebruikt). Anderen denken dat er in dat geval 'oneerlijke' situaties ontstaan (onvoldoende, of juist overcompensatie van sommige ouders).
- **Duidelijke deadlines** in het hersteltraject. Waar de overheid zich vervolgens ook echt aan houdt. Meer in het algemeen: **op tijd nakomen van gemaakte afspraken.**
- **Meer duidelijkheid en transparantie** over de verschillende **schaderoutes** en de **brede ondersteuning** vanuit gemeentes. **Geen verschil in uitkomst** van de schaderoutes. Geen verschillen tussen **gemeentes**. Hoogte van de compensatie niet afhankelijk van het tijdstip van aanmelden (voor of na 2020). **Openheid** over het **dossier** van de gedupeerde ouder.
- **Minder nadruk op juridische aspecten** (bewijslast/causaliteit). In plaats daarvan: handelen vanuit vertrouwen; hanteren van de menselijke maat. Meer luisteren naar de behoeftes van gedupeerde ouders; met meer inlevingsvermogen. Zodat burgers zich gezien en gehoord voelen.
- **Meer mentale ondersteuning.** Voor ouders én hun kinderen. Ook in de periode nadat de gedupeerde financiële compensatie heeft ontvangen.
- **Betere dienstverlening:** makkelijker en **toegankelijker**, waarbij wordt gedacht aan een **lokaal loket** en een overheid die **proactief meedenkt** met gedupeerde ouders.
- **Meer hulp en begeleiding** voor gedupeerde ouders in het buitenland.

De hersteloperatie | burgers aan het woord

“Hoe langer het [individuele hersteloperatie] duurt, hoe meer de pijn zich wortelt in een persoon”, overige burger

“De maatschappij wordt steeds complexer. Zorg [als overheid] voor iedereen! Ook voor degene die het niet kan bijbenen.”, overige burger

“Waarom moet ik alles bewijzen? De toeslagenaffaire komt toch door de overheid?”, gedupeerde

“Mijn advocaat zegt dat je rijker wordt van je dwangsom dan van je vordering.”, gedupeerde

“Ik ben als burger dan wel erg benieuwd hoeveel er aan dwangsommen wordt betaald. Als mensen snel geholpen worden, dan hoeven die dwangsommen helemaal niet.”, overige burger

“Je moet niet iedereen helemaal checken tegen hoge kosten, dan zit er maar een rotte appel tussen. Ik heb veel liever, iedereen krijgt wat die persoon aanvraagt en klaar ermee. Je verliest hiermee een groot bedrag maar je bespaart er ook een hoop mee.”, overige burger

“Alles duurt te lang. Er had direct een regeling moeten komen. Een ferme opstelling van de overheid waarbij mensen snel betaald worden.”, overige burger

“Ik heb zoveel aangetekende brieven verstuurd en heb er maar een handjevol teruggekregen. Een paar keer was het serviceteam wel begripvol, hebben ze mij doorverbonden en werd ik wel teruggebeld. Dan word ik helemaal emotioneel. Eindelijk iemand die doet wat ze heeft toegezegd.”, gedupeerde

“Faciliteer lotgenotencontact. Zodat ouders zich niet alleen voelen.”, overige burger

De hersteloperatie | burgers aan het woord

“Doe geen beloftes die je niet na kan komen. De gemeente zei: ‘we komen over een week met hulp’. We zijn nu 7 weken verder; ik heb nog steeds niets gehoord.”, gedupeerde

“We lopen tegen een blok beton aan bij de gemeente. Dan moet er eerst weer dit gebeuren, dan is er weer iemand ziek... Bij andere gemeentes wordt het direct geregeld; bij ons kom je geen stap verder.”, gedupeerde

“Het [de hersteloperatie] duurt al zo lang... Het lijkt wel een experiment van de overheid om te kijken hoe sterk we zijn.”, gedupeerde

“Nazorg is heel belangrijk, dat iemand gewoon vraagt ‘hoe gaat het met je?’ Niet alleen financieel maar ook mentaal. Toen al m’n schulden waren betaald, ik geen loonbeslag meer had en ik geld op m’n spaarrekening had, kreeg ik een burn-out. Je lichaam is niet meer gewend dat je niet zo hard hoeft te werken.”, gedupeerde

“Ik vind het herstel erger dan de toeslagenaffaire [geëmotioneerd]! Wij waren de eerste pannenkoek [van voor de Catshuisregeling], wij hebben de weg vrij gemaakt voor de mensen die nog moesten komen. En uiteindelijk zijn wij er bekaaid vanaf gekomen. Ik heb maar 1/30ste deel teruggekregen.”, gedupeerde

“Er wordt regeling op regeling gestapeld, wat hebben de ouders daar aan?”, overige burger

“ We zijn niet meer de mensen die we ooit waren. Life gives shit, maar dit eist veel. Zo lang als het duurt, dat doet niemand goed. De ouders niet, de kinderen niet. Niemand die je hoort, je moet contant tegen de stroming in. Niemand die je een boei aanreikt. Het is niet dat ik niet dankbaar ben. Maar litteken op litteken op litteken doet een mens niet goed. We kunnen als mens maar zoveel hebben.”, gedupeerde

“Ik denk aan een psychiater voor kinderen. Je zou traumatherapie kunnen aanbieden.”, gedupeerde

De hersteloperatie | burgers aan het woord

“De tijdslijn is slopend. Ik wacht al 3 jaar op een beslissing van een bezwaar en het wordt iedere keer uitgesteld. Elke keer krijg je een brief: nog 6 maanden, nog 3 maanden etc. De kinderen denken: eindelijk kunnen wij een keer op vakantie. En dan weer uitstel van een jaar. De geloofwaardigheid keldert dan naar beneden, het duurt zo lang. Ik begrijp echt dat er procedures zijn maar zo kan je niet met mensen omgaan. We hebben het wel over mensen hè, als alles zich opstapelt, is dat funest.”, gedupeerde

“Het duurt al 3 jaar, hoe kan dat? Ik heb gebeld wanneer ik aan de beurt was. Ze zeiden: ‘dat kun je op de website van de Belastingdienst zien’. Ik durf niet eens op die website te kijken. Zodra ik een blauwe envelop krijg, krijg ik al stress.”, gedupeerde

“Vergeet de ouders van voor 2020 niet! Informeer ons over wat er is veranderd. Er zijn allemaal regelingen bijgekomen, vertel ons dat!”, gedupeerde

“Als je vraagt om hulp of ondersteuning dan word je van het kastje van de muur gestuurd. En als je dan ondersteuning krijgt, is het iets wat jou niet helpt.”, gedupeerde

“Hier in Wallonië hebben ze geen flauw idee over de toeslagenaffaire. Ze zijn ook niet zo dat ze op de Nederlandse website gaan kijken want iedereen spreekt Frans. Er is geen bruggetje [met de NL hersteloperatie].”, gedupeerde in België

“Het is een fout van het rijk geweest. Dan verwacht je toch dat dat landelijk gecompenseerd wordt?”, gedupeerde, over de verschillen/ongelijkheid in brede ondersteuning vanuit gemeentes

“Het OCMW moet samenwerken met OTB. Maar OCMB zit niet te wachten op buitenlanders. Ze willen dat we in Nederland geholpen worden. Het maakt niet uit of je een bruine of een blanke huidskleur hebt, ze helpen je gewoon niet.”, gedupeerde in België

De hersteloperatie | burgers aan het woord

“Bied mijn kinderen ondersteuning aan. Zorg voor herstel zodat ze zich verder kunnen ontwikkelen. Mijn dochter krijgt €9.000, wat moet ze daarmee? Begeleid kinderen, help ze op weg, geef ze een veilige haven.”, gedupeerde

“Als ze zeggen dat ze willen bijdragen aan het herstel van de ouder dan moeten ze hetgeen wat ze zeggen ook doen! Het gaat niet om hoeveel onderzoek ze doen maar om het stukje doen.”, gedupeerde

“Het is fijn als we iemand hebben met wie we erover kunnen praten. Het maakt mij niet uit als dat online is. Een Nederlandse psycholoog begrijpt misschien beter wat we hebben meegemaakt. Mijn zoon heeft ooit tegen mij gezegd: ‘met al jouw diploma’s - kon je er niet eens voor zorgen dat er eten op tafel stond’. Dat doet zo’n pijn [hevig geëmotioneerd].”, gedupeerde in het buitenland

“Stap af van de noodzaak van het causaal verband. Luister naar de ouder. Laat hun verhaal leidend zijn.”, gedupeerde

“Ze hebben heel veel juristen in dienst, kunnen ze niet psychologen in dienst nemen die verstand hebben van het emotioneel herstel?”, overige burger

**Dialogo tussen gedupeerde ouders, overige burgers
en ambtenaren**
Wordt gewaardeerd en kan bijdragen aan 'heling'

Ontmoeting en dialoog wordt gewaardeerd

Maar zorg wel voor terugkoppeling en opvolging!

Intense bijeenkomsten

- De bijeenkomsten met gedupeerde ouders, overige burgers en ambtenaren waren intens. Gedupeerde ouders (en overige burgers) stelden zich **kwetsbaar** op en deden soms uitvoering verslag van hetgeen ze hebben mee gemaakt/nog steeds meemaken. Hun verhalen en emoties maakten veel indruk op de toehoorders. De **pijn**, het **verdriet** en de **frustraties** waren **vaak zeer invoelbaar**.
- Bij sommige gedupeerde ouders is sprake van een ‘diepe wond’. Bij henzelf, en vaak ook bij hun kinderen en partner. Sommigen denken nooit meer degene van voor de toeslagenaffaire te worden. Sommig leed blijft nu eenmaal altijd bestaan.

Positieve reacties op dialoog

- De meeste burgers, zowel de gedupeerde ouders als de overige burgers, **stellen de co-creatie bijeenkomsten op prijs**. Het is prettig om andere gedupeerden te ontmoeten. Het is fijn om je verhaal te kunnen vertellen en te merken dat je niet de enige bent. Het is goed om ‘de overheid’ in de ogen te kijken en de mens achter ‘het systeem’/de ambtenaar te zien. Een aantal gedupeerde ouders voelt zich voor het eerst gezien en gehoord. De dialoog heeft op bepaalde manier (en tot op zekere hoogte) een ‘helend’ effect.

Maar ook aandachtspunten!

- Tegelijkertijd wordt opgemerkt dat het belangrijk is dat er na afloop van de bijeenkomsten een **terugkoppeling** volgt: wat zijn de inzichten? En - nog belangrijker - wat gaat de overheid **ermee doen**?
- Gedupeerde ouders die eerder aan bijeenkomsten vanuit DG Herstel hebben deelgenomen, hebben soms het gevoel dat er maar weinig met hun ideeën wordt gedaan. Zonder terugkoppeling en opvolging ontstaat een gevoel van ‘zinloosheid’ en - op termijn - het gevoel ‘gebruikt’ te worden.
- Los van voorgaande, merkt een enkeling in de wandelgangen op dat er zoveel herstelinitiatieven zijn dat je als gedupeerde overzicht mist.

De dialoog | burgers aan het woord

“Dit [gesprek] was therapeutisch voor ons.”, gedupeerde

“Ik heb nu voor het eerst het gevoel dat de overheid naar ons luistert.”, gedupeerde

“Samenwerken moet wel zin hebben. Het is goed om elkaar te spreken maar je moet wel zien wat ermee gedaan wordt.”, gedupeerde

“Ik vond het heel fijn om jullie verhalen te horen, ik mis dit soort gesprekken wel.”, gedupeerde die in het buitenland woont

“Ik heb nu al heel veel werkgroepen meegedaan. Maar daar wordt dan weinig mee gedaan.”, gedupeerde

“Ik vind het wel waardevol om elkaar hier te zien. Dat geeft saamhorigheid.”, gedupeerde

“Ik denk dat vertrouwen iets wederzijds is. Als vertrouwen geschaad is, moet je weer verbinding zoeken met elkaar. Zo’n sessie als vandaag is belangrijk. En dat je dan ook ziet wat daarmee gedaan wordt. Want als je je laat horen en er wordt niks gedaan dan voel je je ook niet gehoord.”, gedupeerde

“In zo’n bijeenkomst zie je mensen die je in de ogen kan kijken. Dan is het mens tot mens. Je ontmoet elkaar. En dan verandert er iets.”, gedupeerde

“Ik begrijp nu pas echt hoeveel impact de toeslagenaffaire op een leven heeft.”, overige burger

“Hoe serieus neemt de overheid die community’s? We willen wel serieus genomen worden.”, gedupeerde

Maatschappelijk herstel

Zonder afronding individuele hersteloperatie geen maatschappelijk herstel

Maatschappelijk herstel - 1/2

Zonder afronding individuele hersteloperatie geen maatschappelijk herstel

Herstel van vertrouwen in de overheid

- Het begrip ‘maatschappelijk herstel’ is lastig te duiden. Uiteindelijk heeft het vooral te maken met het herstel van vertrouwen in de overheid.

Waarom wil de overheid nu al werken aan maatschappelijk herstel?

- Als er iets duidelijk wordt uit de bijeenkomsten, is het dat de **meeste gedupeerde ouders (nog) niet toe** zijn aan meedenken over **maatschappelijk herstel**. Zolang het individuele hersteltraject niet is afgerond, ligt de focus van de gedupeerde op de persoonlijke situatie en de oplossingen die daar voor nodig zijn. Er is op dit moment nauwelijks ruimte in het hoofd om mee te denken over maatschappelijk herstel.
- Los daarvan, is het volgens veel burgers (**principiële**) **onjuist** om je als overheid op dit moment al te zeer met maatschappelijk herstel bezig te houden. De tijd, menskracht en geld die daarmee gemoeid zijn, gaan **ten koste** van de **hersteloperatie** van de **gedupeerde ouders** (lees: compensatie en concrete hulp).
- Tenslotte, vinden sommige burgers het ‘**verdacht**’ als de overheid zich nu al bezighoudt met/communiqueert over maatschappelijk herstel. Ze vragen zich af waarom de overheid dat wil. Vertrouwen moet worden teruggewonnen door een snelle en rechtvaardige compensatie van het ongekend onrecht dat gedupeerde ouders is aangedaan. En door een overheid die zichzelf ‘opnieuw uitvindt’.

Maatschappelijk herstel - 2/2

Naast afronding hersteloperatie, vooral behoefte aan verandering van overheid

Wat is er nodig voor maatschappelijk herstel?

- Op de vraag wat er - behalve afronding van de individuele hersteloperatie - nodig is voor het herstel van vertrouwen in de overheid, volgt een reeks van ideeën. Hoewel soms andere bewoordingen worden gebruikt, komen ze in essentie overeen met de meeste thema's die in de online community's zijn opgehaald (zie ook pagina 4). Naast de afronding van de individuele hersteloperatie, heeft herstel van vertrouwen vooral te maken met:
 - **Publieke erkenning** van de gedupeerde ouders. Door als overheid toe te geven dat er fouten zijn gemaakt / schuld te bekennen. Zie ook pagina 38 en verder.
 - **Verandering binnen de overheid** - zowel wat betreft cultuur als organisatie/systeem. Waarbij vooral wordt gedacht aan meer openheid en transparantie, een groter (en zichtbaar) corrigerend en lerend vermogen. Als de overheid (meer dan nu) meedenkt met individuele burgers, zonder vooringenomenheid handelt (in termen van de burgers: niet discrimineert) en haar dienstverlening lokaal (toegankelijk) organiseert, is dat volgens velen een belangrijke verbetering. Zie ook pagina 59 en verder.

Belang van onderwijs

- Los van voorgaande, benadrukken burgers het **belang van educatie**. Het dient meerdere doelen: overdracht van kennis, vergroten van begrip en vaardigheden (financiële educatie: omgaan met geld). Het is 'positief' en 'toekomstgericht' en verkleint, als het goed is, de kans op herhaling van affaires als de kinderopvangtoeslag¹⁾. Zie ook pagina 44 en verder.

¹⁾ Volgens de deelnemers wordt de kans op herhaling vooral verkleind omdat financiële educatie ervoor zorgt dat burgers voorzichtiger zullen zijn in het aanvragen van toeslagen (lees: minder snel toeslag zullen aanvragen) en burgers de kans hebben om reserves op te bouwen (t.b.v. eventuele terugvorderingen).

Maatschappelijk herstel | burgers aan het woord

“Maatschappelijk herstel’ (MH) werkt bij mij als een boemerang, want ze willen alleen maar geld betalen en doorgaan zonder verder naar mij om te kijken. Waarom heeft overheid niet eerst aan ons gevraagd of wij MH willen en wat dat dan moet zijn?”, gedupeerde

“Wat is de vraag eigenlijk? Is dit voor de overheid of is maatschappelijk herstel voor ons?”, overige burger

“Ik denk dat het pas gelijkwaardig kan voelen als het individuele hersteltraject is afgerond. Dat je je gehoord voelt en dat je hulp hebt gekregen.”, gedupeerde

“Ik heb als burger het vertrouwen nodig dat de overheid met de gedupeerden naar een oplossing zoekt. Als ik vooruitgang zie - feitelijkheden - dan krijg ik weer meer vertrouwen.”, overige burger

“Is MH bedoeld om te zorgen dat de hele maatschappij de affaire zo snel mogelijk vergeet?”, overige burger

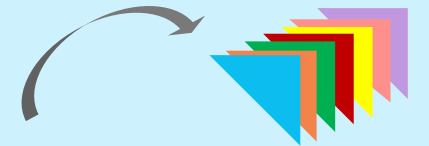
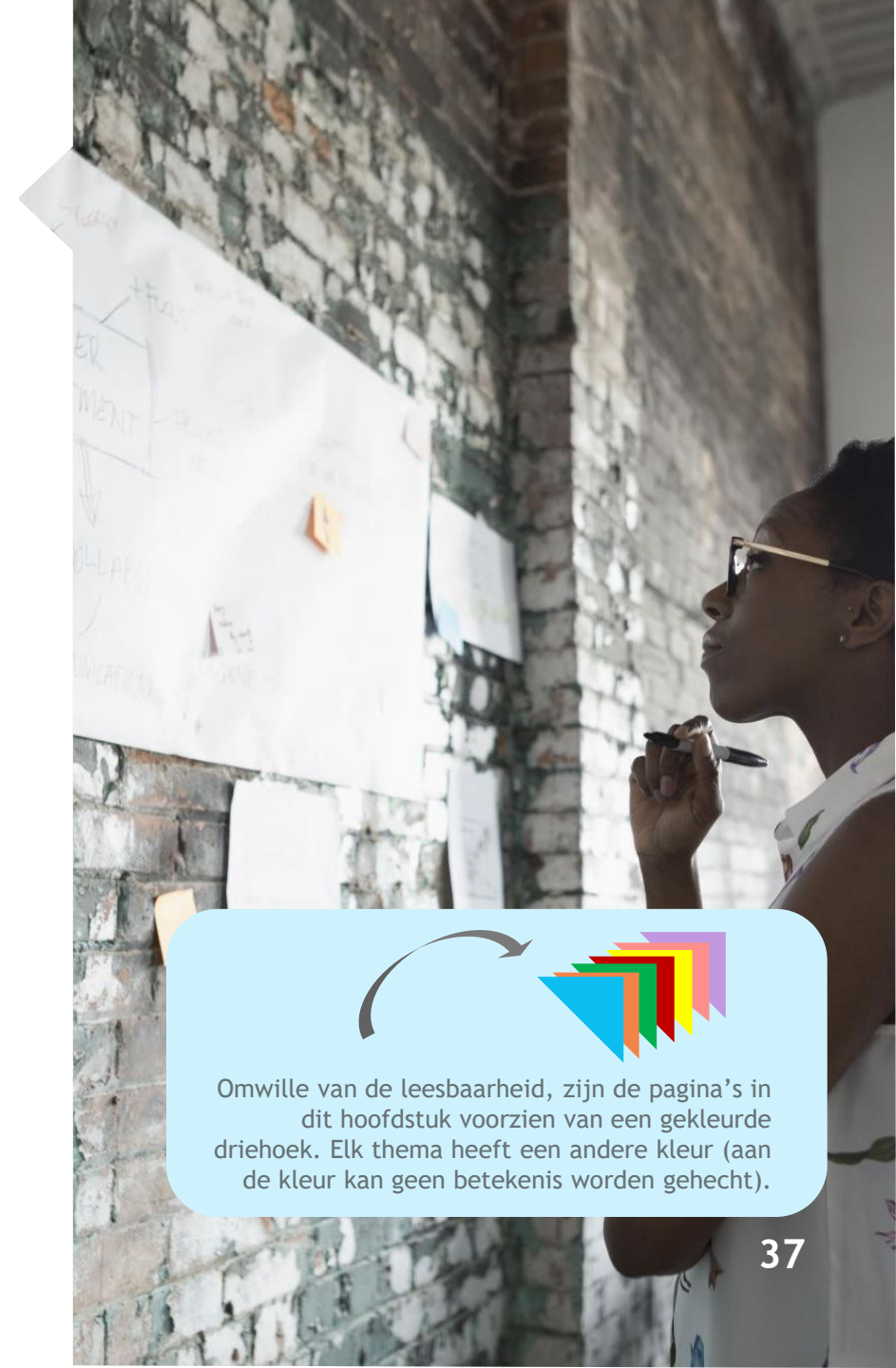
“Ik krijg hierbij het gevoel van, oké jullie hebben alles gehad en nu doen we snel MH en dan kan het boekje dicht. En dan is het klaar en dan moet je je mond houden.”, gedupeerde

Thema's vanuit de online community's
- in meer detail



Inleiding op de thema's

- Uit de online community's kwamen een aantal behoeftes en specifieke thema's naar voren:
 - Erkenning en gelijkwaardigheid.
 - Het herinneren/herdenken van de toeslagenaffaire.
 - Aandacht voor de affaire in het onderwijs.
 - Beter samenwerken met de burger.
 - Vergroten van de transparantie.
 - Vergroten van het corrigerend vermogen van de overheid.
- Tijdens de bijeenkomsten is gevraagd wat burgers onder de verschillende thema's verstaan en hoe de overheid er invulling aan kan geven. Uit de reacties wordt duidelijk dat er veel overlap is: zo wordt de behoefte aan een overheid die 'echt' luistert zowel genoemd bij het bespreken van het thema 'erkenning', als bij het thema 'gelijkwaardigheid' en 'beter samenwerken'. Voor alle ideeën geldt dat er 'bewijs' moet worden geleverd doordat de overheid laat zien wát er is verbeterd.
- Op de volgende pagina's gaan we in op de verschillende thema's en geven we een opsomming van de ideeën over de concrete invulling ervan. We beperken ons tot een tamelijk letterlijke weergave van de geuite ideeën en doen geen uitspraken over de haalbaarheid en eventuele voor- en nadelen.



Omwille van de leesbaarheid, zijn de pagina's in dit hoofdstuk voorzien van een gekleurde driehoek. Elk thema heeft een andere kleur (aan de kleur kan geen betekenis worden gehecht).

Erkenning - 1/2

Afronding schaderoute betekent ook 'erkenning'

Vooraf afhankelijk van individueel hersteltraject

Voorop staat het **individuele hersteltraject**. Als dat in de ogen van de gedupeerde goed en binnen redelijke tijd is afgerond, draagt dat in hoge mate bij aan het gevoel erkend te zijn (**erkenning op individueel niveau**).

Soms ook behoefte aan maatschappelijke erkenning

- Naast deze individuele erkenning, hebben **sommige gedupeerde ouders** behoefte aan **erkenning op maatschappelijk niveau** omdat ze in hun omgeving (zowel privé en werk als in relatie tot de overheid) nog steeds op onbegrip en wantrouwen stuiten. Hun leed wordt vaak onderschat. Nadat gedupeerde ouders zijn gecompenseerd, heeft de omgeving al snel het idee dat de kous daarmee af is. Los daarvan, voelen sommige gedupeerde ouders zich nog steeds met de nek aangekeken. Ze zouden de situatie waarin ze zich bevinden aan zichzelf te wijten hebben: omdat ze niet met geld kunnen omgaan, hun zaken niet op orde hadden of zelfs zouden hebben gefraudeerd. Een aantal ouders krijgt verwijten van hun eigen kinderen.
- Gedupeerde ouders **willen af van deze stigma's** en hebben behoefte aan een **overheid die niet alleen excuses maakt, maar ook schuld bekend**. Niet alleen richting de gedupeerde zelf maar - vooral ook - richting het grote publiek. Erkenning door de overheid dat ze 'fout zaten', betekent erkenning van de gedupeerde ouders.

Erkenning - 2/2

Naamzuivering gedupeerde ouders en bestraffing van verantwoordelijken

Ideeën voor invulling ‘maatschappelijke erkenning’

Hoewel veel van de ideeën over ‘erkenning’ vooral te maken hebben met de individuele hersteloperatie, zijn er ook een aantal suggesties gedaan voor maatschappelijke erkenning:

- ‘**Schuldbekentenis**’ door de koning of minister-president tijdens een grote bijeenkomst op een locatie als de RAI in Amsterdam. In aanwezigheid van (gedupeerde) ouders en de media. Of een campagne waarin de overheid gemaakte fouten erkent op abri’s en posters. Daarnaast wordt gedacht aan een Tv-programma. In uitzendingen van een half uur krijgt de kijker gedurende een aantal weken duidelijkheid over wat er bij de toelagenaffaire is gebeurd en hoe dit heeft kunnen gebeuren.
 - Overheid benoemt en erkent gemaakte fouten. Legt uit hoe/waardoor het ‘harde’ beleid is ontstaan (referentie aan Bulgarenfraude) en welke gevolgen het heeft gehad (systematische vooringenomenheid). Vertelt wat er is gedaan om herhaling te voorkomen (zie ook onder ‘corrigerend vermogen’).
- **Ontslag** van verantwoordelijke ambtenaren. Veel gedupeerde ouders zijn van mening dat er individuele ‘daders’ aan te wijzen moeten zijn. In perceptie trekken de ‘kopstukken’ van de toelagenaffaire nog steeds aan de touwtjes en is er nog niets veranderd.
- Het bieden van een ‘**podium**’ aan **gedupeerde ouders**. Zodat zij hun verhaal kunnen vertellen aan de maatschappij / een groot publiek.
- **1-op-1 gespreksvoering tussen ‘dader’ en slachtoffer/gedupeerde**.
- Een **monument** op het Binnenhof, of “*in iedere gemeente waar gedupeerde ouders wonen*”.
- Een **nieuw BSN** voor gedupeerde ouders. Behalve dat dit praktische problemen oplost (een aantal gedupeerden geeft aan dat ze vanwege hun BSN nog steeds geen auto kunnen leasen of huis kunnen kopen), draagt het volgens sommigen ook bij aan een gevoel van maatschappelijke erkenning.
- Gedupeerde ouders krijgen 5 jaar **eerder AOW** dan overige burgers (naast erkenning vooral ook extra compensatie).

Erkenning | burgers aan het woord

“Ik denk dat erkenning betekent dat mensen serieus genomen worden, ergens terecht kunnen met hun vragen. Het gaat niet over een standbeeld.”, gedupeerde

“We hebben nog steeds geen toegang tot onze dossiers. Ook dat heeft met erkenning te maken.”, gedupeerde

“Bij mij gaat het niet om de erkenning maar meer om de hulp die ik krijg.”, gedupeerde

“Ik heb heel veel vragen. Bijvoorbeeld waarom er faillissement voor mij is aangevraagd. Ik ben uitgenodigd op het ministerie, maar daar zeiden ze dat ik er geen antwoord op ga krijgen omdat het allemaal zo complex is bij de Belastingdienst. Het zijn hele simpele vragen. Zonder antwoord voel ik mij zo alleen.”, gedupeerde

“Zolang ik moet wachten op de beschikking, voel ik mij niet erkend. Daarna misschien, afhankelijk van wat eruit komt.”, gedupeerde

“Als je tegen mensen zegt: ‘ik ben een gedupeerde burger’, is het eerste wat ze vragen: ‘heb je je geld gekregen?’ Het geld is niet belangrijk. Ik wil maatschappelijk erkend worden. Zodat ik in de maatschappij met een opgeheven hoofd kan rondlopen.”, gedupeerde

“Voor mij is beide [zowel individueel als maatschappelijk herstel] belangrijk. Als je als overheid erkent dat je dingen fout hebt gedaan, help je ons beter.”, gedupeerde

“Ze hebben erkend dat wij gedupeerde ouders zijn, maar waar is de erkenning dat zij fout zaten?”, gedupeerde

“Ik wil dat mijn kinderen weten dat het niet aan mij lag.”, gedupeerde

Gelijkwaardigheid - 1/2

Per definitie ongelijkwaardig; wel verbetering mogelijk

Hersteltraject in perceptie onvoldoende gelijkwaardig

- De relatie burger - overheid is **per definitie nooit helemaal gelijkwaardig**. Dat de overheid regels stelt en controleert (er in die zin wellicht geen sprake is van gelijkwaardige situatie), wordt begrepen en geaccepteerd.
- Het **ongekend onrecht** wat is aangedaan tijdens de kinderopvangtoeslag heeft de **relatie** echter **verstoord**, zowel in de ogen van de gedupeerde ouders als de overige burgers. In het **hersteltraject** wat daar op volgde, is de **situatie niet verbeterd, integendeel**. Een **meer gelijkwaardige verhouding** tot de overheid is strikt genomen **pas mogelijk na afronding van het hersteltraject**.
- Het hersteltraject, vooral de **CWS-route**, wordt als **onnodig ongelijkwaardig** ervaren:
 - Omdat gedupeerde ouders nog steeds **bewijs** moeten aanleveren en omdat ze **causaal verband** moeten aantonen. Maar ook omdat ze het proces (**te**) **lang duurt** en ze er **geen invloed** op uit kunnen uitoefenen. Degenen die op de hoogte zijn van de pilot Stichting Gelijkwaardig Herstel, vinden die schaderoute 'gelijkwaardiger' dan de route via de Commissie Werkelijke Schade.
 - Daarnaast heeft de **manier waarop** ze **door sommige medewerkers** van de overheid worden **bejegend** volgens een aantal gedupeerde ouders negatief effect op een gevoel van gelijkwaardigheid.



Gelijkwaardigheid - 2/2

Ideeën vaak gerelateerd aan individuele hersteloperatie

Ideeën voor invulling 'gelijkwaardigheid'

- 'Gelijkwaardigheid' heeft volgens velen vooral te maken met het gevoel dat je bij 'de ander' hebt. Burgers verwachten anders bejegend te worden door de overheid: vanuit vertrouwen i.p.v. wantrouwen. Niet direct (ver)oordelend maar met respect, begrip, empathie en medeleven. Met tijd voor dialoog ("een echt gesprek") zodat ze zich gehoord en gezien voelen. Om dat voor elkaar te krijgen, wordt vooral gedacht aan scholing en training van ambtenaren: hoe om te gaan met gedupeerde ouders?, hoe luister je echt?, vergroten van het inlevingsvermogen, communiceren met gedupeerde ouders, et cetera. Een enkeling merkt op dat dit soort scholing ook nuttig is voor politici.
- **Volledig inzicht** in het eigen dossier. (Gedupeerde) burgers willen weten wat er over hen geschreven is en - vaak ook - door wie. Een van overige burgers denkt aan een 'Mijn Omgeving' zoals ze dat kent vanuit het ziekenhuis waar ze werkt. Alle zorg die wordt verleend, wordt - met naam en toenaam van de zorgverlener - genoteerd.
- Een vast contactpersoon/persoonlijk adviseur die gedupeerde ouders helpt in het proces van herstel. Iemand die bevoegd is om beslissingen te nemen.
- Een 'buddy-project', waarbij gedupeerde ouders die 'klaar' zijn, worden gekoppeld aan ouders die aan het begin van hun hersteltraject staan (naar analogie van het project voor patiënten met borstkanker). De buddy kan voor meer balans/gelijkwaardigheid in de relatie met de overheid zorgen.
- Andere inhoud en tone-of-voice van **communicatiemiddelen** (vooral brieven en mails). Vriendelijker en met meer oog voor het perspectief van de gedupeerde. Zo is de gedupeerde die een brief kreeg waarin stond dat ze had 'gekozen' voor een kunstgebit zeer verbolgen over deze woordkeuze. Het was *niet haar keuze*, zonder de toeslagenaffaire had ze de tandarts kunnen betalen en was een kunstgebit nooit nodig geweest.
- **Inzet van ervaringsdeskundigen** (gedupeerde ouders) in UHT. Niet alleen om mee te denken maar met zeggenschap en beslissingsbevoegdheid. Medebepalend voor nieuw te ontwikkelen beleid.
- **Betere informatievoorziening** over de mogelijkheden in het hersteltraject (schaderoutes, brede ondersteuning, et cetera). Als je goed bent geïnformeerd, sta je 'sterker' en voelt een relatie gelijkwaardiger.
- Meer balans in rechten en plichten van overheid en burger.

Gelijkwaardigheid | burgers aan het woord

“Ik moet dozen vol informatie aanleveren. Soms van bijna 20 jaar terug ... maar als ik iets van de overheid nodig heb, kunnen ze het niet meer vinden.”, gedupeerde

“De Belastingdienst heeft altijd gelijk. Dan is er geen gelijkwaardigheid en geen vertrouwen.”, overige burger

“Als wij iets fout doen, staan ze gelijk voor de deur. Maar als zij iets fout doen, moet je eindeloos wachten. Neem je verantwoordelijkheid!”, gedupeerde

“Ik had geen geld voor de tandarts. Mijn gebit is toen dusdanig verslechterd dat ik voor implantaten moest gaan. Maar dat kon niet in mijn kaak. Nu heb ik een kunstgebit. Dat heeft veel impact op mijn leeftijd. En dan zegt de overheid: ‘Mevrouw heeft ervoor gekozen een kunstgebit aan te schaffen’... Ik heb er niet voor gekozen! Het was noodzakelijk om nog te kunnen kauwen. Ik mis een stukje empathie.”, gedupeerde

“Gelijkwaardig? Dan zitten ze bij mij tientjes te bekijken. Maar bij Unilever wordt een oogje dicht geknepen.”, overige burger doelend op dividend kwestie

“Gelijkwaardigheid is ook dat je wordt teruggebeld als ze dat beloven. En dat je antwoord op je brief krijgt.”, gedupeerde

“Het is nooit gelijk. Maar begrip, openheid, goede informatie en goede communicatie kan zorgen voor iets meer gelijkwaardigheid.”, gedupeerde

“Geloof de burger ook eens, zeg niet altijd: ‘ik heb het bij het rechte eind’. Het gevoel dat je hebt als je met de overheid in contact komt, is dat ze op een troon staan.”, gedupeerde

“Gelijkwaardig kan pas als je je op je gemak voelt. Elkaar in de ogen kijkt en ziet hoe de reactie is van de ander. Dan is het makkelijker praten en uitleggen zonder dat je het gevoel hebt dat je wordt veroordeeld.”, gedupeerde

Onderwijs - 1/2

Gericht op toekomst en preventie

‘Aandacht in het onderwijs’ kan op groot draagvlak rekenen

- Aandacht voor de toelagenaffaire in het onderwijs komt in alle co-creatie bijeenkomsten spontaan ter tafel. Van alle ideeën over maatschappelijk herstel, heeft ‘aandacht in het onderwijs’ het grootste draagvlak:
 - Het is in te zetten op **elk niveau** (en is in die zin inclusief): vanaf het primair onderwijs (vanaf groep 7/8) tot professionals.
 - Het is in te vullen voor **verschillende doelgroepen**: scholieren, leerkrachten/docenten, werkgevers, ambtenaren, medewerkers van kinderopvang, nieuwe burgers (die uit het buitenland komen), et cetera.
 - Het **dient meerdere doelen**: overdracht van kennis, vergroten van inzicht, begrip en vaardigheden (als luisteren, maar ook omgaan met geld, et cetera).
 - Het is ‘**positief**’ en ‘**toekomstgericht**’ en verkleint, als het goed is, de kans op herhaling van affaires als de kinderopvangtoeslag.
- Hoewel een aantal gedupeerde ouders vindt dat er in het onderwijs specifiek aandacht moet worden besteed aan de toelagenaffaire, zijn de **meeste burgers** (gedupeerd en overig) van mening dat de **insteek breder** moet zijn. Ze denken aan het vak burgerschap, maatschappijleer of geschiedenis. Waarin naast onderwerpen als democratie, ‘hoe werkt de overheid’ (het parlementaire stelsel) en discriminatie, aandacht aan **financiële educatie** moet worden gegeven (het belang van goed omgaan met geld en toelagen). Een aantal gedupeerde ouders is doodsbang dat hun kinderen later anders in dezelfde situatie terechtkomen als waar ze zelf in zitten.



Onderwijs - 2/2

Inzet van ervaringsdeskundigen

Ideeën voor invulling 'onderwijs'

Behalve het belang van **financiële educatie**, worden een aantal andere suggesties gedaan:

- Ontwikkelen van **concrete lespakketten**. Zodat er op alle scholen een consistent verhaal wordt verteld. Los daarvan, scheelt het docenten tijd als ze vanuit de overheid een lespakket krijgen aangereikt. Meer in het algemeen wordt gewaarschuwd dat het onderwijs al behoorlijk 'belast' is en er wel tijd moet zijn om aandacht aan toeslagenaffaire-gerelateerde onderwerpen te kunnen geven.
- **Educatie voor mensen uit het buitenland** die in Nederland komen wonen. Om ze te vertellen hoe ze toeslagen kunnen aanvragen en wat de rechten en plichten zijn.
- Inzetten van **ervaringsdeskundigen**. **Gastlessen** door ervaringsdeskundigen aan leerlingen. Maar ook aan docenten en werkgevers zodat die beter weten wat de toeslagenaffaire inhoudt. Waardoor ze meer begrip voor gedupeerde ouders en hun kinderen hebben en beter met hen om kunnen gaan. Ervaringsdeskundigen die hun verhaal aan rijks- en gemeenteambtenaren vertellen.
- **Bijscholing van ambtenaren** en andere professionals die met de hersteloperatie te maken hebben. Zodat iedereen up-to-date kennis heeft van de schaderoutes en wat er allemaal mogelijk is in de brede ondersteuning of hulp aan ouders in het buitenland.
- Met scholieren bezoeken van relevante (pop-up) **tentoonstellingen en musea**. Bijvoorbeeld het Belasting & Douane Museum in Rotterdam of een creatieve tentoonstelling in het ministerie van Financiën.
- Behalve aan (gast)lessen wordt ook gedacht aan de inzet van **social media**. Volgens een aantal ouders heeft dat meer impact dan onderwijs op school.

Onderwijs | burgers aan het woord

“Het gaat om de toekomst. Ik zou niet iets van de toeslagenaffaire willen bespreken, dat is zo negatief. Ik zou de positieve dingen benaderen.”, gedupeerde

“Ik vind het wél belangrijk dat er in het onderwijs over de toeslagenaffaire wordt gepraat. Ik denk altijd: ‘ken je geschiedenis zodat het zich niet herhaalt’.”, gedupeerde

“Een les ‘financiële toekomst’. Als je ouders niet hier vandaan komen dan heb je geen besef van wat er gebeurt na je 18e. Als ze die les krijgen, weten kinderen waar ze op moeten letten. Wij hebben dat ook niet meegekregen van onze ouders.”, gedupeerde

“Leer m’n kinderen hoe ze met geld moeten omgaan. Begeleid ze daarbij. Help ze! Dat helpt mij! Dan weet ik dat ze veilig zijn.”, gedupeerde

“Trek het breed. Een lesprogramma waarin je leert hoe de overheid werkt. Over democratie en discriminatie. Het gaat niet om een kleine groep, het gaat ons allemaal aan.”, overige burger

“Docenten kunnen zich niet altijd verplaatsen in wat de kinderen hebben meegemaakt. Het zou goed zijn, als iemand ze dat vertelt. Zodat ze de kinderen beter kunnen helpen.”, gedupeerde

“Onderwijs is belangrijk. Het gaat om de toekomst.”, gedupeerde

“Geef ambtenaren op verschillende niveaus een cursus door gedupeerden. Laat gedupeerden die bereid zijn om ervaringen te delen in gesprek gaan met medewerkers van de brede ondersteuning. Dat er besef komt hoe heftig het is wat mensen is aangedaan.”, gedupeerde

Beter samenwerken met burger - 1/2

Vooral behoefte aan lokale ondersteuning

- Veel burgers, zowel gedupeerde als overige, vinden de **aanvraag van (kinderopvang)toeslagen ingewikkeld**: er zijn veel gegevens nodig, soms is niet helemaal duidelijk wat wordt gevraagd. Niet iedereen leest graag. Niet iedereen is even handig met de computer. Meer in het algemeen wordt opgemerkt dat de **maatschappij als geheel steeds complexer** wordt en dat lang niet iedereen dit ‘bij kan benen’.

Ideeën over ‘beter samenwerken met burger’

Tijdens de bijeenkomsten worden verschillende suggesties gedaan:

- **Betere dienstverlening:**
 - In het leven roepen van ‘**fysieke**’ loketten: **lokaal en toegankelijk**. Bijvoorbeeld publiekslocaties van de (deel)gemeente, buurthuizen of bibliotheken. Of in het leven roepen van ‘straatconciërges’. Zodat toeslagen ook ‘fysiek’ (niet digitaal) aangevraagd kunnen worden. En om op laagdrempelige manier antwoord op een vraag te krijgen. Of hulp bij het invullen van een formulier. Een enkele gedupeerde heeft zulke slechte ervaringen met de overheid dat hij/zij niet naar een lokaal steunpunt van de overheid zou gaan. Ook niet als hij/zij behoefte aan ondersteuning zou hebben.



Beter samenwerken met burger - 2/2

Inzet van 'slimme' technologie kan problemen voorkomen

(vervolg)

- Een minder lange wachtrij aan de telefoon. Medewerkers die de tijd hebben (en nemen) om burgers rustig - d.w.z. in het tempo van de desbetreffende burger - te woord te staan. En zo nodig doorvragen/zoeken naar de 'vraag achter de vraag'.
- Inzet van **slimme technologie**: IT-oplossingen en API-koppelingen die moeten voorkomen dat burgers teveel aan toeslagen krijgen.
- **Meer educatie/voorlichting** over toeslagen. Informatiebijeenkomsten voor burgers die toeslagen willen aanvragen. Waarbij in het bijzonder wordt gedacht aan mensen die vanuit het buitenland naar Nederland komen.
- **Ervaringsdeskundigen** die aan ambtenaren vertellen hoe **ingewikkeld** het is om toeslagen aan te vragen. Bijeenkomsten waarin ambtenaren - onder leiding van ervaringsdeskundigen - ervaren hoe ingewikkeld het is doordat ze zelf (zogenaamd) toeslagen moeten aanvragen.
- **Aanpassing van het toelagensysteem**: afschaffing van kinderopvangtoeslagen met in plaats daarvan een basisinkomen. Of invoering van een toeslag die direct aan de kinderopvang wordt uitgekeerd (met als doel dat er nooit terugvordering bij de ouders kan plaatsvinden).

Beter samenwerken | burgers aan het woord

“Als ik mijn belastingaangifte doe, staat alles al netjes ingevuld, dat weten ze al. Als je dat nou ook doet voor die toeslagen.”, overige burger

“Gelukkig hoef ik bij mijn belastingaangifte bijna niks zelf meer in te vullen. Op die manier kun je veel problemen voorkomen.”, overige burger

“Als je opgroeit binnen een gemeenschap waar 90% de norm is, dan kan je je bijna niet voorstellen dat er een grote groep mensen is waarbij de norm 40% is. Bij de overheid denkt men aan een niveau van 80%. Ik kom heel veel mensen tegen die dat niveau niet hebben. Toeslagen aanvragen is heel complex.”, overige burger

“De Belastingdienst weet alles al van je. Zij kunnen heel makkelijk zien, hoeveel toeslag je moet krijgen.”, gedupeerde

“Ik denk aan zoiets als ‘hulp bij ouderen aan huis’. Daar worden mensen thuis geholpen met belastingzaken. Of zorg dat ouders een afspraak bij de balie van de Belastingdienst kunnen maken als ze toeslag willen aanvragen. Dat is makkelijker dan online.”, gedupeerde

“Dat er niet wordt gewerkt met een afvinklijstje. Maar dat de tijd genomen wordt om naar het hele verhaal te luisteren en bij urgentie direct wordt gekeken naar een oplossing.”, gedupeerde

“Ik was zelf 20 toen ik kinderopvangtoeslag nodig had. Als je als jongere al educatie krijgt over de soorten toeslagen en waar je op moet letten. Dat je weet waar je op moet letten. Geef mijn dochter alsjeblieft deze onderwijzing! Maak ze wegwijs.”, gedupeerde

Vergroten van transparantie - 1/2

Op dit moment onvoldoende transparant

Behoeftte aan meer duidelijkheid

- Alle burgers, zowel gedupeerde ouders als de overige burgers, zijn het erover eens: de **overheid moet transparanter/meer 'open' handelen**. De invulling ervan (het 'hoe dan?') is lastiger. Sommigen vinden dat het 'hele systeem' 'op de schop' moet (zie ook pagina 59 en verder). Daarnaast heeft het te maken met zaken als:
 - De **manier van communiceren**: duidelijk, begrijpelijke taal, consistent, et cetera.
 - **Duidelijkheid over processen**. Met meer uitleg dan er nu wordt gegeven ("*als u dit doet, gebeurt er dat*").
 - **Eerlijkheid en rechtvaardigheid** als het gaat om de uitkomst van processen (gelijke monniken, gelijke kappen; geen 'verborgen' algoritmes).
 - **Redelijke deadlines** waar de **overheid zich vervolgens ook aan houdt**. En als dat toch een keer niet zou lukken: duidelijke uitleg waarom er vertraging is en wanneer e.e.a. wel wordt opgepakt.
 - **Eenvoudige inzage in het eigen (volledige) dossier**.



Vergroten van transparantie - 2/2

Ook mispercepties versterken gevoel van niet-transparant zijn

Ideeën voor invulling ‘vergroten van transparantie’

Naast de ideeën op de vorige pagina, wordt voor het vergroten van transparantie vooral gedacht aan:

- **Lokale zichtbaarheid en toegankelijkheid** van de overheid. Makkelijk en herkenbaar: burgers weten waar ze terecht kunnen met vragen en problemen.
- Ervoor **zorgen dat alle burgers goed worden geïnformeerd**. Het idee dat de overheid onvoldoende transparant is, ontstaat ook als communicatie (over zaken die er wél zijn) de burger/gedupeerde niet bereikt. Zo is het dashboard waarop de voortgang van de hersteloperatie wordt bijgehouden, niet altijd bekend waardoor sommigen het idee hebben dat de overheid informatie over de voortgang achterhoudt. Negatieve gevoelens worden bovendien versterkt door onjuiste informatie die soms ‘rondzingt’ binnen (WhatsApp)groepen van gedupeerde ouders.
- Een **MijnOverheid** waarin alle contact tussen overheid en burger wordt vastgelegd.
- Een aantal gedupeerde ouders denkt dat de **inzet van ervaringsdeskundigen bij PZB-gesprekken** ook kan bijdragen aan een groter gevoel van transparantie.

Vergroten van transparantie | burgers aan het woord

“Dit heeft te maken met politieke keuzes. Wij kiezen het ene moment voor de ene kant en het andere moment voor de andere kant. Wat is er moeilijk aan om een centrum op te richten waar mensen geholpen worden met hun financiën?”, overige burger

“Ik zou willen dat ze veel meer informatie geven aan de mensen die in het buitenland wonen. Wij moeten te veel vissen om achter dingen te komen waar we recht op hebben.”, gedupeerde die in het buitenland woont

“Gemeentes mogen gedupeerde ouders niet actief op brede ondersteuning wijzen. Hoe ik dat weet? Dat stond in de app-groep waar ik in zit.”, gedupeerde

“De overheid moet er hard aan gaan werken om het vertrouwen aan de burgers terug te geven. Alles eerlijk uitleggen, eerlijk praten. Er niet omheen draaien met moeilijke woorden. Gewoon met ‘platte’ taal.”, overige burger

“Transparantie gaat ook over begrijpelijke taal. De brieven die de Belastingdienst schrijft, zijn veel te ingewikkeld.”, overige burger

“Zeg waarom! Nu krijg je een brief dat het langer gaat duren maar je weet niet waarom. Je tast in het duister en dat is frustrerend. Het gaat ten koste van je mentale herstel.”, gedupeerde

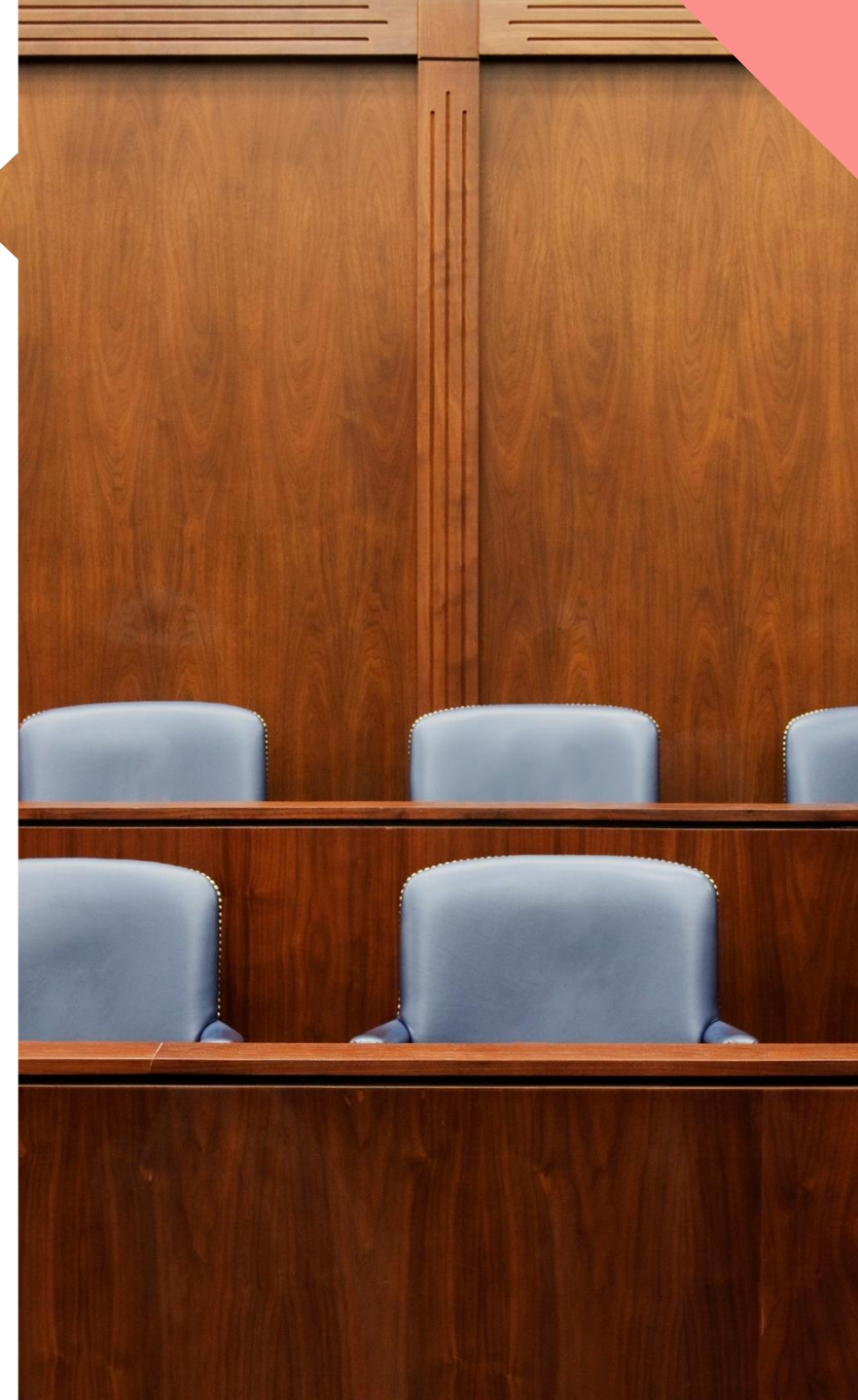
“Je weet als burger niet waar je terecht moet. Ik zou het fijn vinden als er een tussenstation is waar verteld wordt welke stappen je moet gaan nemen.”, gedupeerde

Vergroten corrigerend vermogen - 1/2

Onbalans in consequenties voor overheid en burger

Waarom wordt de 'schuldige' overheid niet gestraft?

- De **toeslagenaffaire** wordt door vrijwel alle deelnemers (gedupeerde ouders en overige burgers) **toegeschreven** aan de 'overheid'. Waarbij in de eerste plaats wordt gedacht aan de **Belastingdienst** en daarnaast aan de **minister-president** en/of **ministers**. Slechts een enkeling heeft oog voor de rol die de Tweede kamer en de media hebben gespeeld. Aan de rechterlijke macht wordt hoogstens gedacht als het gaat om bestraffen van de 'daders', niet als 'escape-route' voor gedupeerde ouders. De ouder die juridische stappen ondernam, werd door de rechter in het ongelijk gesteld.
- In het algemeen bestaat het **beeld dat de overheid makkelijk wegkomt met het ongekend onrecht** dat burgers is aangedaan. Fouten hebben nauwelijks consequenties. Burgers, zeker de gedupeerde ouders, vinden dit **extra schrijnend** omdat ze **zelf wél bestraft** zijn (lees: de toeslagen zijn stopgezet of teruggevorderd).



Vergroten corrigerend vermogen - 2/2

Naast 'bestrafen' vooral behoefte aan herstructurering van de Belastingdienst

Ideeën voor invulling 'vergroten corrigerend vermogen overheid'

- **Sommige burgers** hebben een sterke **behoefte** aan 'vergelding'. In hun beleving is de toeslagenaffaire het gevolg van besluiten van individuele ambtenaren - die moeten daar de consequenties van ondervinden. Waarbij aan ontslag of strafvervolgning wordt gedacht. **Anderen** denken eerder aan gevolgen voor de **verantwoordelijke bewindslieden** of **topambtenaren**. Veel burgers zijn verontwaardigd dat bewindslieden die (moeten) opstappen/aftreden vervolgens gemakkelijk aan een andere (top)baan komen.
 - Een enkeling denkt dat bestraffing averechts werkt. Omdat dat leidt tot polarisatie in de samenleving. Of omdat ambtenaren dan - nog sterker dan nu het geval is - volgens vaste procedures zullen werken.
- **Herstructurering** van de **overheid/Belastingdienst**. Consequent doorvoeren van het 4-ogen principe. Een onafhankelijk orgaan (met daarin ook gedupeerde ouders) dat de overheid/Belastingdienst controleert. Dat er misschien al controle bestaat, wordt niet gezien. Of als 'onvoldoende' afgedaan vanuit de redenering dat er anders nooit een toeslagenaffaire was geweest.
- De overheid moet **sneller ingrijpen bij signalen** (van binnen en/of van buitenaf) dat er 'iets' niet goed gaat. Hoe dat gerealiseerd zou moeten worden, wordt niet duidelijk. De enkeling die de rol van de Tweede Kamer in de toeslagenaffaire onderkent, vindt dat die ook sneller/steviger had moeten handelen.
- **Meer training** en **bijscholing** van **ambtenaren**. Bijvoorbeeld met behulp van casuïstiek en inzet van ervaringsdeskundigen. Zodat de ambtenaren in kwestie beter met pijnlijke en lastige verhalen van gedupeerde ouders kunnen omgaan. En beter zijn uitgerust om het 'financiële gedeelte' van het herstel mensgericht aan te pakken.
- Bij sommige burgers bestaat het idee dat het vergroten van het corrigerend vermogen van de overheid ook te maken heeft met de '**ruimte**' die **ambtenaren krijgen**. Die moeten 'buiten de regels' kunnen omdenken en kunnen inspelen op de persoonlijke situatie van burgers.

Corrigerend vermogen | burgers aan het woord

“Het systeem moet anders ingericht worden. Er is na de toeslagenaffaire niks veranderd. Iedereen die tijdens de toeslagenaffaire fouten heeft gemaakt, werkt nog steeds op het ministerie van Financiën.”, overige burger

“Laat mensen niet zoveel lijden. We hebben echt jaren geleden door al dit gedoe. Het is te veel. Het wordt iedere keer meer en meer. Als er een fout wordt ontdekt, doe er wat aan!”, gedupeerde

“Er is een Turks gezegde: sütün ađzi yanan yođurdu üfleyerek yer, ‘als je je mond hebt verbrand aan hete melk, eet je daarna yoghurt nadat je hebt geblazen’. De overheid moet lessen trekken uit gebeurtenissen, van fouten leren en de volgende keer extra voorzichtig zijn.”, gedupeerde

“Als iemand bij een winkel werkt, en hij discrimineert dan wordt hij aangepakt. Maar bij de overheid zijn er geen namen bekend dus hoef je je nooit te verantwoorden.”, overige burger

“Ik zou willen weten wat de verbeteringen van de overheid zijn. Stop een flyer in de brievenbus.”, gedupeerde

“Dat je als burger niet machteloos staat tegenover de grote overheid. Maar dat je echt iets kan doen. Dat ze regelen dat je als burger binnen de overheid een stem hebt.”, gedupeerde

“Je wilt zien dat er iets verandert in het systeem.”, gedupeerde

Herdenken/herinneren - 1/2

Weinig behoefte ...

... zolang gedupeerde ouders nog volop bezig zijn met het hersteltraject

- Hoewel een aantal gedupeerde ouders behoefte heeft aan het herdenken van de toelagenaffaire, voelen de meesten daar weinig voor.
 - Omdat de individuele 'schaderoute' eerst afgesloten moet zijn (en dat bij velen nog niet het geval is).
 - Omdat je, als gedupeerde, juist dolgraag een punt achter 'alle ellende' wil zetten.
 - Omdat het voelt alsof de overheid de gedupeerde ouder - met een herdenking - opnieuw 'in een hokje duwt'.
 - Omdat, als je de ene affaire herdenkt, je ook moet stilstaan bij de andere misstanden (en dat in de ogen van sommigen wat veel wordt).
- Los daarvan, maar niet minder belangrijk, is een overheid die wil herdenken terwijl de individuele hersteloperatie nog niet is afgerond in perceptie van veel burgers 'verdacht'. Herdenken wordt dan al snel gezien als 'afleidingsmanoeuvre' of 'doekje voor het bloeden'. In de ogen van sommige overige burgers is een (grote) herdenking van de toelagenaffaire ronduit 'ridicuul'.
- Voor degenen die er wel behoefte aan hebben, is herdenken een vorm van (maatschappelijke) erkenning. Ook vinden ze het belangrijk dat de geschiedenis wordt vastgelegd zodat die niet vergeten wordt en ervan wordt geleerd. Door burgers, en vooral ook door de overheid zelf (zie onder 'het thema 'onderwijs').



Herdenken/herinneren - 2/2

Vaak eerder verwerken van leed, zingeving en lotgenotencontact dan 'herdenken'

Ideeën voor invulling 'herdenken'/'herinneren'

- Gevraagd naar de behoefte aan herinneren/herdenken, worden soms **creatieve uitingen** als een toneelstuk of het hebben van een galerie genoemd. Bij doorvraag, lijken de activiteiten **vooral te maken** te hebben met het **streven** naar meer **begrip** en **bewustzijn** bij niet-gedupeerden. Daarnaast **draagt het bij** aan **individueel herstel** (zingeving; omzetten van negatieve in positieve energie; *“van een klacht een kracht maken”*). Niet zozeer met herdenken. Ook worden **activiteiten** genoemd die bij doorvraag eerder met de **behoefte** aan **lotgenotencontact/verbinding** en gevoel van saamhorigheid te maken hebben, dan met herinneren en herdenken.
- Dat gezegd hebbend, worden door een aantal gedupeerde ouders **suggesties** voor een herdenking/ herinnering gedaan:
 - Een **monument** op het Binnenhof, of *“in iedere gemeente waar gedupeerde ouders wonen”* (behalve herdenking ook maatschappelijke erkenning).
 - De **minister-president** maakt een **ronde door het land** en bezoekt (alle) gemeentes met gedupeerde ouders.
 - Een **expositie** in een **museum**, bijvoorbeeld in het Belasting & Douane Museum in Rotterdam. Interactief. Ook geschikt om met kinderen naar toe te gaan.
 - Een **festival**; vooral voor de kinderen van gedupeerde ouders.
 - Een **boek** met foto's/illustraties of een **documentaire**. Met verhalen van mensen die de toeslagenaffaire hebben meegemaakt. Opgetekend door professionele schrijvers. Gratis verkrijgbaar in bibliotheken of als Boekenweekgeschenk.

Herdenken/herinneren | burgers aan het woord

“Ik noem het verwerkingskunst.”, gedupeerde

“Wij willen helemaal niet herinnerd worden aan de toelagenaffaire, wij willen het juist afsluiten.”, gedupeerde

“Ik wil niet herdenken; ik wil het wegdenken. Herdenken roept steeds alles op, dan komen al die emoties weer terug. Het moet juist weg!”, gedupeerde

“Misschien dat de kinderen van de toelagenaffaire op een bepaalde dag gratis naar een pretpark mogen. Dan is het een dag om naar uit te kijken en een dag van blijdschap.”, gedupeerde

“We kunnen herdenken op een bepaalde manier. Door mensen scholing over de affaire te geven.”, gedupeerde

“Een herinneringsdag? Bepottelijk!”, overige burger

“Door een herdenking maak je het veel zichtbaarder. Alsof je nooit meer bij de ‘normale’ mensen hoort.”, overige burger

“Ik ben blij als ik het straks kan afsluiten, ik wil er niet aan herinnerd worden.”, gedupeerde

“Ik vind herdenken een slecht idee. We hebben ook niks gedaan voor Groningen. Als je de toelagenaffaire herdenkt, moet je veel meer herdenken. Er komt een soort ‘maatstaf’.”, overige burger

Systeem- en cultuurverandering overheid
Op dit moment groot verschil tussen perceptie en behoefte

Systeem- en cultuurverandering overheid - 1/2

Groot verschil tussen perceptie en behoefte

Perceptie van veel burgers - de overheid is:

- Groot. Vooringenomen.
- Traag als het gaat om verzoeken van burgers. Snel op andere momenten (stopzetten toeslagen; opleggen boetes, et cetera).
- Onzichtbaar. Gesloten.
- Gericht op systemen; automatisering. Onpersoonlijk, burgers zijn slechts een nummer.
- Star/handelt volgens protocollen. Waarbij te vaak geldt: 'als de vinkjes maar zijn gezet'.
- Vooral gericht op 'denken' en intern overleg.

Behoefte van veel burgers - de overheid is:

- Toegankelijk. Lokaal bereikbaar.
- Persoonlijk. Als burger wordt je gezien en gehoord.
- Heeft oog voor de situatie van de individuele burger. Hanteert de menselijke maat. Niet onnodig 'hard'.
- Begripvol, empathisch, heeft inleveringsvermogen.
- Is er voor de burgers. Reikt waar nodig de hand. Denkt proactief mee. Doet wat is toegezegd.

Systeem- en cultuurverandering overheid - 2/2

Duidelijke wens van burgers

Ideeën voor invulling van verandering van overheid

Zoals eerder gezegd, **veel burgers** vinden dat er een **'systeemverandering'** bij de overheid **moet plaatsvinden**. Hoe die er precies uit moet zien, is een **lastig** te beantwoorden vraag. Behalve met zaken als **transparantie**, het hebben van **corrigerend vermogen** (beide hiervoor besproken) heeft het te maken met zaken als:

- **Diversiteit van medewerkers.** Niet alleen *“witte mannen in grijze pakken”* maar een goede afspiegeling van de maatschappij.
- **Cultuurverandering:** het uitbannen van vooringenomenheid (in termen van burgers: discriminatie), niet alleen binnen de overheid maar in de maatschappij als geheel. Geen gebruik van algoritmes als die vooringenomenheid in de hand werken. Een 'open' benadering van burgers - vanuit vertrouwen. Iemand bij verdenking van fraude uitnodigen voor

een persoonlijk gesprek. Als je elkaar in de ogen kijkt, blijkt wellicht dat er slechts een 'foutje' is gemaakt. Oog hebben en blijven houden voor verbinding. Meer dan nu met de menselijke maat handelen. Zorgen dat er geen 'angstcultuur' binnen de overheid is (omdat ambtenaren anders vooral bezig zijn om zich in te dekken).

- De overheid moet **sneller ingrijpen bij signalen** (van binnen- en van buitenaf) dat er 'iets' niet goed gaat (zie ook onder 'corrigerend vermogen'). Training van ambtenaren ('ambtelijk vakmanschap') zodat wet- en regelgeving niet 'blind' wordt toegepast.
- De **overheid** (weer) een **'gezicht' geven**. Letterlijk, door inrichting van toegankelijke (lokale), fysieke plekken waar je als burger terecht kunt en elkaar 'als mens' kunt ontmoeten. In het leven roepen van 'straatconciërges'. Instellen van een **'volksvertegenwoordiger'**: iemand bij wie burgers terecht kunnen met hun vragen en die - als dat nodig is - zaken voor burgers kan regelen.

- Niet alleen controleren maar desgewenst ook **helpen**. **Proactief** ondersteuning aanbieden. Meedenken over aan te leveren stukken/bewijs. Doorverwijzen in geval van achterliggende problematiek.
- **Doen wat je hebt beloofd**. Binnen korte tijd terugbellen (waarbij wordt gedacht aan 24 uur). Brieven altijd binnen afzienbare tijd beantwoorden (1 à 2 weken).
- Belastingdienst werkt op basis van nummer; niet op naam of geboorteplaats (verkleint kans op vooringenomenheid).
- **Bestaanszekerheid garanderen**, ook aan burgers die toeslagen moeten terugbetalen.
- Last but not least: vanuit hun wantrouwen, merken veel burgers op dat ze een eventuele verandering van de overheid pas geloven als ze er iets van zien/merken (*“eerst zien dan geloven”*).

Systeem- en cultuurverandering | burgers aan het woord

“Het serviceteam; dat zijn niet de mensen die over de regels gaan. Niks ten nadele van die mensen maar je komt niet tot de kern. De kern blijft veilig verscholen in een gouden toren en wij moeten maar dealen met al die stapjes onderin. Wie is de kern?”, gedupeerde

“Ik geloof pas in verandering als ik er daadwerkelijk wat van merk.”, gedupeerde

“Je bent een mens, je doet het voor mensen, wees menselijk.”, gedupeerde

“Mijn verhaal is door de overheid op 1 A4 gezet. Heel zakelijk. Mijn verhaal past nooit op 1 A4! Wij zijn mensen die in het leven staan en zij zijn gewoon aan het werk.”, gedupeerde

“Ik mis de menselijke maat. Er zijn systemen en wetten, maar elke wet moet kijken naar het individu. Wat speelt er, wat is er aan de hand?”, gedupeerde

“Ze moeten tegen ouders zeggen: ‘het kan niet, er zijn bepaalde regels. Maar als je wil kan ik je wél met dit of dat helpen.’ Dat ze uitgaan van wat wel kan en niet van wat niet kan.”, overige burger

“Het systeem is nog steeds niet veranderd. Als je fiets scheef staat waardoor je steeds valt en je laat ’m niet repareren dan val je iedere keer weer opnieuw.”, overige burger

“Ik denk dat de overheid graag het vertrouwen van de burger terug wil maar ik denk dat ze zichzelf dan opnieuw moeten uitvinden.”, gedupeerde

“Als we een afspraak konden maken op kantoor. Zelfs als de uitkomst dan hetzelfde was, dan had ik me alsnog meer gezien gevoeld als mens. Omdat je iemand in de ogen kan kijken.”, gedupeerde

Maatschappelijk herstel - 'taakverdeling' overheid en burger

Initiatief bij overheid; in nauwe samenwerking met gedupeerde ouders

‘Taakverdeling’ overheid - burger

Initiatief bij overheid; in nauwe samenwerking met gedupeerde ouders

Bereidheid tot meedenken verschilt

- De **verantwoordelijkheid/het initiatief** voor maatschappelijk herstel ligt volgens veel burgers **bij de overheid**. Daarbij is het wel van **groot belang** dat (**gedupeerde**) burgers kunnen **meedenken en -doen**. Deelname van ervaringsdeskundigen is **voorwaarde** voor **draagvlak** en **geloofwaardigheid** en daarmee **welslagen** van herstelinitiatieven.
- **Inzet van betaalde externen stuit bij sommige gedupeerde ouders op weerstand**. Het kost de overheid geld; dat gaat ten koste van het geld dat voor de compensatie beschikbaar is.
- Hoewel iedereen vindt dat gedupeerde ouders een rol moeten spelen in maatschappelijk herstelinitiatieven, **betekent dat niet dat alle gedupeerden zelf een bijdrage kunnen/willen leveren**. Sommigen doen/denken graag mee. Anderen zijn terughoudender. Omdat ze druk zijn met werk, verzorging van de kinderen en huishouden. Of omdat ze er op dit moment nog geen energie voor hebben. Een aantal gedupeerde ouders richt z'n inspanningen liever op de eigen kinderen dan op de maatschappij.

Randvoorwaarden voor het leveren van een bijdrage

- Zelf **voldoende hersteld** zijn (vooral mentaal).
- **Raakvlak met eigen interesses/situatie**. Passend bij kennis en competenties. Niet teveel restricties meekrijgen. Het gevoel hebben dat je een beetje ‘vrij’ kunt denken.
- In geval van meedenken en dialoog: **krijgen van een terugkoppeling**. Wat wordt er met de inzichten gedaan?
- **Betaald krijgen** voor de inspanningen. Als er wordt samengewerkt met betaalde ambtenaren voelt het niet goed als het voor de gedupeerde ouders vrijwilligerswerk zou zijn. Al helemaal niet als sprake is van samenwerking over een langere periode.
- **Geen praktische obstakels** als veel of ver moeten reizen. Geen diploma hoeven te halen voordat er mee gedacht kan worden (één gedupeerde vertelt dat ze eerst een opleiding tot ervaringsdeskundige moest volgen).
- Het creëren van een **veilige sfeer**. Zowel voor de (gedupeerde) burgers als voor de ambtenaren.

'Taakverdeling' overheid - burger | burgers aan het woord

"Nothing about us without us!", gedupeerde

"Onderwijzen zie ik mezelf niet doen. Ik help al mensen die in de problemen zitten en dat vind ik genoeg.", overige burger

"Ik niet, ik moet eerst zelf herstellen. Ik zou veel mensen kunnen helpen met mijn verhaal, maar ik vind het nu te heftig.", gedupeerde

"Ik geef mijn dochter al uitleg over financiën. Ik zeg tegen haar altijd: 'goed lezen wat er staat, ook de kleine lettertjes. Als je iets niet begrijpt altijd vragen of naar mij toe komen'. Ze krijgt zakgeld en dat noemen wij inkomen en van dat inkomen moet ze ook vakantiegeld inleveren. En een soort belasting; dat probeer ik te doen zodat ze ervan kan leren.", gedupeerde

"De mensen die het hebben meegemaakt, moeten erin zitten. Alle overige organen met alle respect die moeten weg. Er worden nu te veel commerciële bedrijven ingezet.", gedupeerde

"Maak gebruik van het kapitaal van gedupeerden, zoek naar onze krachten in plaats van onze verschillen.", gedupeerde

"Laat gedupeerden meedenken. Doe het niet alleen met mensen die er niks vanaf weten.", gedupeerde, doelend op niet-gedupeerden

Bijlage



Bijlage: Onderzoeksverantwoording



Methode



- > 8 co-creatie bijeenkomsten met gedupeerde ouders, overige burgers, rijks- en gemeente-ambtenaren.
- > N=5-12 deelnemers per bijeenkomst, waarvan 3-9 gedupeerde ouders en overige burgers.
- > T=minimaal 120 minuten per bijeenkomst. Vooraf of na afloop mogelijkheid tot informeel overleg tijdens een lunch.



Doelgroep



- > In totaal namen 26 gedupeerde ouders, 16 overige burgers, 8 Rijksambtenaren en 7 gemeente ambtenaren aan de co-creatie bijeenkomsten deel.
- > Burgers zijn geworven uit de community's. Aanvullende werving via ketenpartners van DG Herstel (o.a. oudergroepen en gemeentes).



Veldwerk



- > 15 april t/m 14 mei 2024. De bijeenkomsten vonden plaats in: Eindhoven, Zwolle, Arnhem, Rotterdam (2x) en Amsterdam.
- Daarnaast 2 online bijeenkomsten waarbij gebruik gemaakt is van Whereby.



Ministerie van Financiën

Tot ziens bij MWM2

Auteurs: Ikrame Azaaj, Yvon van der Plas & Annemarij Bosch

Juni 2024

