Burgemeester en wethouders
Postadres Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Telefoon 14 030
www.utrecht.nl

Gemeente Utrecht

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	J. Jousma	**Datum**	25 juni 2026
E-mail	j.jousma@utrecht.nl	**Kenmerk**	34206471
Type brief	Voortgangsbrief	**Onderwerp**	Brede ondersteuning toeslagenaffaire
Bijlage(n)	3 (1 aangehecht)	**Beleidsveld**	Werk en Inkomen

Geachte leden van de raad,

Tussen 2005 en 2019 is bij een groot aantal ouders de kinderopvangtoeslag onterecht stopgezet door de Belastingdienst. Daarbij is gezinnen ongekend onrecht aangedaan. De jarenlange onterechte beschuldigingen van de Belastingdienst en de impact van de terugbetalingen hebben grote schade aangericht. In 2020 is daarom de hersteloperatie kinderopvangtoeslag gestart.

Het rijk werkt aan financieel herstel en heeft gemeenten gevraagd brede ondersteuning te bieden aan gedupeerde ouders en hun kinderen, om hen te steunen bij het maken van een nieuwe start. De primaire uitvoering van de brede ondersteuning ligt in Utrecht bij de buurtteams. Zij werken in de brede ondersteuning op diverse vlakken samen met andere partners binnen en buiten de gemeente.

Sinds februari vorig jaar is er veel gebeurd omtrent onze ondersteuning aan toeslagenouders en hun kinderen. Een groep gedupeerden uit de lotgenotengroep heeft vorig jaar via een signaalbrief en een zwartboek hun onvrede over de ondersteuning geuit. Naar aanleiding daarvan hebben we verschillende acties in gang gezet. Ook uw raad heeft via debatten en moties verbeterpunten meegegeven waar we mee aan de slag zijn gegaan.

In het commissiedebat van 15 januari 2026 hebben wij toegezegd (1116 en 1121 nummer vijf) uw raad in het tweede kwartaal van dit jaar te informeren over de voortgang van de verbeteringen voor de brede ondersteuning aan gedupeerde toeslagenouders en hun kinderen. In deze brief geven wij een overzicht van de stand van zaken sinds de vorige raadsbrief van 9 december 2025, de stand van zaken op de toezeggingen uit het commissiedebat van 15 januari en de aangenomen moties uit de raadsvergadering van 29 januari, wat we de komende periode nog gaan doen en hoe wij uw raad in de toekomst periodiek zullen informeren.

We hebben aan een aantal gedupeerden uit de lotgenotengroep gevraagd om mee te lezen op deze brief, met de vraag of zij zich hierin herkennen. De reacties op en ervaringen met de benoemde verbeterinterventies lopen uiteen. Hieruit blijkt de diversiteit aan ervaring, tevredenheid, verwachtingen en individuele behoeften onder gedupeerden, zoals die ook uit de onafhankelijke evaluatie van de buurtteams blijkt. Van positief en zeer herkenbaar, tot neutraal en herkenbaar, tot kritisch en weinig herkenbaar. Op basis van hun aangegeven blijvende aandachtspunten en punten die belangrijk zijn voor het vervolg hebben we de brief her en der aangescherpt en gekozen voor andere bewoordingen.

Burgemeester en wethouders

Datum 25 juni 2026
Ons kenmerk 34206471

Kenmerk

Wat hebben we sinds de vorige brief gedaan
In de raadsbrief van 9 december 2025 hebben wij uw raad geïnformeerd over de stand van zaken op de verbeterpunten van de brede ondersteuning. Sinds die tijd hebben we de inzet voor de versterking en verbetering van de brede ondersteuning verder uitgebreid.

Implementatie beleidsregel en nieuwe werkwijze
Na de vaststelling van de beleidsregel en de nieuwe werkwijze voor de brede ondersteuning hebben we deze in het eerste kwartaal van dit jaar geïmplementeerd bij de buurtteams en de gemeente. In de nieuwe werkwijze zijn de ervaringen uit het zwartboek, de verbetering van communicatie richting gedupeerden, de aanpassing van het afwegingskader, de uitgangspunten eigen regie, en de concretere omschrijving daarvan, en menselijke maat meegenomen. Hiermee hebben we uitvoering gegeven aan de moties ‘M38 Afwegingskader brede ondersteuning’, ‘M39 Eigen regie’ en ‘M40 Herstel vertrouwen met goede uitvoering brede ondersteuning’.
Buurtteammedewerkers en ervaringsdeskundigen zijn hiervoor opgeleid. We hebben processen en systemen op de nieuwe werkwijze aangepast en geüniformeerd. Ouders en kinderen hebben we op diverse manieren geïnformeerd over de inhoud van de beleidsregel en de nieuwe werkwijze, zodat deze ook voor hen helder zijn en zij weten wat zij kunnen verwachten.
De nieuwe werkwijze volgens de beleidsregel is op 1 maart jl. ingegaan en de implementatie daarvan heeft veel inzet in korte tijd van de buurtteams gevergd. Met deze kaders hebben we een noodzakelijke koerswijziging van de uitvoering van de brede ondersteuning ingezet. De kaders moeten zowel voor ouders en kinderen als voor medewerkers van de buurtteams voor meer duidelijkheid, richting en verbetering van de brede ondersteuning zorgen.

Resultaten onafhankelijke evaluatie buurtteams
In het debat van 15 januari jl. is de toezegging 1116 gedaan de resultaten van de evaluatie van de buurteams met u te delen. De uitkomsten van de evaluatie geven een genuanceerd beeld van de ervaringen van medewerkers en gedupeerden. Een meerderheid van de gedupeerden geeft aan goed geholpen te zijn vanuit de brede ondersteuning, een aanzienlijke minderheid heeft die ervaring niet en benoemt verbeterpunten. In de verbeterpunten zien we een belangrijke lijn die overeenkomt met zowel ervaringen vanuit het zwartboek als de verbeterinterventies die afgelopen periode zijn ingevoerd met de nieuwe beleidsregel en werkwijze. De evaluatie bevestigt het belang van het werken met een duidelijk kader voor brede ondersteuning. Met de implementatie van de nieuwe beleidsregel en werkwijze hebben we daarmee een belangrijke stap voorwaarts gezet voor gedupeerden en medewerkers.
De evaluatie laat ook zien dat verdere versterking en ondersteuning van het vakmanschap en deskundigheid van de professionals bijdraagt aan het verbeteren van de brede ondersteuning. De buurtteams hebben naar aanleiding daarvan het opleidingsprogramma van medewerkers uitgebreid en doorontwikkeld. Ook wordt de caseload brede ondersteuning over minder medewerkers verdeeld, waardoor er een kleinere groep meer ervaren medewerkers is.
Voor de evaluatie van de buurtteams heeft een onafhankelijk bureau eenmalig breed en anoniem ervaringen opgehaald, bij toeslagenouders en hun kinderen en bij buurtteammedewerkers, via een enquête en verschillende diepte-interviews. De uitkomsten hiervan leest u verder in de bijlagen bij deze brief.

Vervolg op implementatie beleidsregel en evaluatie buurtteams
Met de implementatie van de beleidsregel, de nieuwe werkwijze, de communicatie daarover richting gedupeerden en de versterking van het vakmanschap en deskundigheid van de medewerkers zijn we er nog niet. Het is een koerswijziging die een stevige basis voor een betere uitvoering van de brede ondersteuning voor alle gedupeerden biedt. Het vraagt een andere manier van werken van medewerkers, waar tijd voor nodig is om dat goed in de praktijk toe te kunnen passen. We zijn daar op dit moment volop mee bezig en we blijven hier aandacht voor houden. Tegelijkertijd zit er verschil in ervaring en tevredenheid per gedupeerde. De meerderheid voelt zich goed geholpen, maar er is ook een groep voor wie dat niet of minder geldt. Dit brengt ook verschil in behoeften en verwachtingen richting de gemeente en de buurtteams. Voor deze groep hebben we dan ook meer inzet en maatwerk

te plegen in de communicatie over en uitvoering van de brede ondersteuning. Ook daar blijven we aandacht voor houden. De komende periode leggen we dan ook de nadruk op verdere verankering, doorontwikkeling en bijstelling waar nodig van de nieuwe werkwijze in de uitvoering.

Samen met gedupeerden en ophalen van signalen

We volgen nauwgezet of de ingezette verbeteracties het beoogde effect hebben. Hiervoor betrekken we zowel ouders en kinderen, waaronder de lotgenotengroep, als ervaringsdeskundigen intensief. Om zo vroegtijdig inzicht te hebben in structurele signalen en aan de hand daarvan periodiek te beoordelen hoe de uitvoering van de brede ondersteuning verloopt en of er verbetering of bijstelling nodig is.

Zo hebben we verschillende manieren van structureel contact met gedupeerde ouders en kinderen ingericht. In dit contact vragen we hen naar hun ervaring met en tevredenheid over de brede ondersteuning en mee te denken over diverse thema's binnen de brede ondersteuning. Deze inbreng en signalen benutten we voor het verbeteren van de kwaliteit, uitvoering, voortgang van en communicatie over de brede ondersteuning. Dit doen we via het bestuurdersoverleg, themagroepen, communicatiemiddelen zoals het informatieblad, de periodieke nieuwsbrief, en de website van de gemeente en via de Ervaringwijzer. Met de Ervaringwijzer halen we elk kwartaal signalen op bij gedupeerden. In de periodieke nieuwsbrief gaan we breed aan alle gedupeerden communiceren welke structurele verbeterpunten en punten die goed gaan, we zien in de signalen via de Ervaringwijzer, en wat we daarmee gaan doen. Op welk moment we uw raad hierover informeren leest u onderaan deze brief onder 'Informeren over de voortgang van de brede ondersteuning'.

Daarnaast steunen we gedupeerden met het opzetten van nieuwe steunpunten voor lotgenotencontact. Zo ondersteunen we de initiatieven 'de Huiskamer', 'het Actiehuis', en 'Konnekt' dat specifiek voor kindgedupeerden is, en staan we hierover in contact met de initiatiefnemers.
Hiermee hebben we uitvoering gegeven aan de motie 'M36 Samen met gedupeerden' en toezegging 1121 nummer drie 'Contact lotgenotengroep' en nummer vier 'Ervaringwijzer'. Meer gedetailleerde informatie over welke inspanningen en resultaten op dit onderwerp zijn geleverd sinds de vorige brief vindt u in de bijlage bij deze brief.

Daarnaast borgen we de permanente betrokkenheid en inzet van ervaringsdeskundigen bij de brede ondersteuning, zowel op casusniveau als bij de (door)ontwikkeling van beleid en uitvoering. Dit doen we door hun ervaring, inzicht en de signalen van gedupeerden die bij hen binnenkomen te betrekken bij het verbeteren van de brede ondersteuning. Hiermee hebben we uitvoering gegeven aan de moties 'M39 Eigen regie' en 'M40 Herstel vertrouwen met goede uitvoering brede ondersteuning'.

Wat we hierin nog gaan doen in het derde tertaal van dit jaar, is het huidige bestuurdersoverleg omvormen tot een periodiek signalenoverleg. Hierin bespreken een aantal gedupeerden uit de lotgenotengroep, een ervaringsdeskundige, de gemeente, de buurtteams en de wethouder diverse onderwerpen. We gaan hier gerichter structurele signalen over de uitwerking van het beleid in de praktijk en de uitvoering van en communicatie over de brede ondersteuning ophalen en bespreken. Aanvullend kunnen hier ook bredere signalen binnen de herstelopgave toeslagenaffaire, die de brede ondersteuning raken, besproken worden. Voor de structurele signalen die via het ombudsloket binnenkomen betrekken we de ombudsman. Hiermee hebben we uitvoering gegeven aan de motie 'M41 Signalenoverleg'.

Rechtsbescherming

We maken de klachten- en bezwaarprocedure voor de brede ondersteuning beter vindbaar en laagdrempeliger toegankelijk en de communicatie over de klacht- en bezwaarroutes naar gedupeerden verbeteren we. Hiermee helpen we toeslagenouders en hun kinderen extra bij een klacht of bezwaar. We hebben de lotgenotengroep gevraagd hierin met ons mee te denken. Daar zijn geen aanmeldingen voor gekomen en daarom gaan we dit nu verder inrichten met de ervaringsdeskundigen. De doorlooptijd van de klacht- en bezwaarroute is nu zo snel als mogelijk. We bouwen in de bezwaarroute een tussenstap in met een vorm van (pre)mediation. Voor de klachtroute bouwen we ook een tussenstap in die gezien kan worden als informele klacht. Hiermee hebben we

uitvoering gegeven aan de moties ‘M34a Rechtsbescherming’ en ‘M40 Herstel vertrouwen met goede uitvoering brede ondersteuning’, en aan toezegging 1121 nummers één en twee. Meer gedetailleerde informatie over welke inspanningen en resultaten op dit onderwerp zijn geleverd sinds de vorige brief vindt u in de bijlage bij deze brief.

Hiermee is een groot deel van de beoogde verbeterinterventies de afgelopen maanden in gang gezet.

Wat we nog gaan doen in het derde tertaal van dit jaar
Komend tertaal ligt de nadruk op het bestendigen en het nauwgezet volgen of de ingezette verbeteracties het beoogde effect hebben en of dat bijstelling vergt. Daarnaast doen we het volgende.

Rechtsbescherming
We implementeren de tussenstappen in de klacht- en bezwaarroute en communiceren hierover richting gedupeerden via de communicatiemiddelen. En we vragen gedupeerden naar hun ervaringen met de aangebrachte verbeteringen in de klachten- en bezwaarroute en onze communicatie daarover.

Samen met gedupeerden
We vragen gedupeerden naar hun ervaring met en tevredenheid over de inzet van ervaringsdeskundigen binnen de brede ondersteuning, over de communicatie over de brede ondersteuning met het informatieblad en de nieuwsbrief en over de Ervaringwijzer.
En we verkennen hoe we de signalen die uit verschillende hoeken binnen kunnen komen het beste kunnen samenbrengen, om daar de rode draden en structurele signalen uit te halen en van te leren. Daarmee kunnen we in de volle breedte structurele verbeterpunten, wat we daarmee gaan doen en punten die goed gaan op termijn breder communiceren naar gedupeerden en uw raad.

Impact toeslagenaffaire voor andere inwoners
We hebben ook oog voor de impact van de gebeurtenissen rondom de toeslagenaffaire voor andere inwoners. We zien dat de toeslagenaffaire ook doorwerkt in hun levens. Met als gevolg dat er wantrouwen jegens de overheid is ontstaan en dat mensen daardoor niet altijd aanvragen waar ze recht op hebben, zoals toeslagen, een uitkering of ondersteuning van de gemeente of de buurtteams. Om vertrouwen te herstellen zetten gemeenten samen met het Rijk in op de beweging naar proactieve dienstverlening. Nieuwe wetgeving ligt momenteel voor. Het doel hiervan is om met gegevensuitwisseling mensen actief te kunnen benaderen en te kunnen wijzen op hun rechten en mogelijkheden, en daardoor het niet-gebruik van uitkeringen en voorzieningen te verminderen en zo de bestaanszekerheid te vergroten. Dit speelt bijvoorbeeld ook bij het niet aanvragen van kinderopvangtoeslag waardoor kinderen niet naar de voorschool gaan en daardoor een leerachterstand oplopen. We lobbyen daarom richting het Rijk om het nieuwe financieringsstelsel van de kinderopvang in de Wet Kinderopvangtoeslag eerder dan 1 januari 2029 in te laten gaan. Inwoners hoeven door dit nieuwe stelsel geen kinderopvangtoeslag meer aan te vragen, het Rijk vergoedt de kosten rechtstreeks aan de kinderopvang en de eigen bijdrage kinderopvang kan door de gemeente worden vergoed indien dit nodig zou kunnen zijn.

Informeren over de voortgang van de brede ondersteuning
We informeren uw raad in de toekomst periodiek via reguliere voortgangsbrieven over de voortgang van de brede ondersteuning en nieuwe ontwikkelingen. Hierin informeren we u dan ook over de eerste ervaringen met de nieuwe beleidsregel en werkwijze en over de opgehaalde structurele resultaten van de Ervaringwijzer. En om u mee te nemen in de dagelijkse praktijk van de herstelopgave toeslagenaffaire organiseren we in het najaar ook graag een werkbezoek voor uw raad.

Met de stappen die zijn gezet en de acties die volgen, zetten wij ons in om het vertrouwen van toeslagenouders en kinderen te herstellen en de brede ondersteuning verder te verbeteren.

Burgemeester en wethouders

Datum 25 juni 2026
Ons kenmerk 34206471

Kenmerk

Wij houden vast aan de ingezette samenwerking met ouders, kinderen en ervaringsdeskundigen en zijn volledig gecommitteerd aan een voortvarende en zorgvuldige uitvoering, zodat ouders en kinderen kunnen werken aan hun herstel.
Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris, de burgemeester,

Burgemeester en wethouders

Datum 25 juni 2026
Ons kenmerk 34206471

Kenmerk

Bijlage – gedetailleerdere toelichting op uitvoering van moties en toezeggingen en wat we sinds de laatste brief hebben gedaan
Op 9 december 2025 hebben wij uw raad geïnformeerd over de stand van zaken op de verbeterpunten van de brede ondersteuning. Sinds die tijd zijn diverse acties ingezet op onder meer de onderwerpen ‘Samen met gedupeerden en ‘Rechtsbescherming’.

Samen met gedupeerden, motie ‘M36 Samen met gedupeerden’ en toezegging 1121 nummer drie ‘Contact lotgenotengroep’ en nummer vier ‘Ervaringwijzer’
We vragen gedupeerden op diverse onderwerpen mee te denken via themagroepen. We zetten de vraag hiervoor uit bij de lotgenotengroep en mensen kunnen zichzelf aanmelden voor een themagroep. Ook kunnen zij zelf onderwerpen aandragen voor een themagroep. Hierbij hebben we gemerkt dat we een groot beroep doen op de lotgenotengroep. Daarom vragen we dit nu bij een bredere groep gedupeerden dan alleen de lotgenotengroep uit via de nieuwsbrief.
Een aantal gedupeerden hebben meegedacht over de extra mogelijkheid voor de vergoeding van toegekende voorzieningen via een persoonlijke bankpas. Zij hebben hierbij een aantal punten die voor hen belangrijk zijn aangegeven. Dat het duidelijk moet zijn waar de pas wel en niet voor is. Dat zij voor het herstel van de eigen regie kunnen beschikken over een totaalbedrag van toegekende voorzieningen op de bankpas, en daardoor ruimte krijgen in hoe en wanneer zij de toegekende voorzieningen aanschaffen. En dat de bankpas de mogelijkheid heeft om uitgaven te verantwoorden, zelf inzicht te hebben in het saldo en online betalingen te doen. Deze punten nemen we mee in de aanbesteding van de persoonlijke bankpas waar we nu mee bezig zijn. De verwachting is dat we de opdracht voor de persoonlijke bankpas in september aan een partij gegund hebben en daarna kunnen implementeren.
Eind juni vindt een themagroep over ondernemers plaats met een gedupeerde uit de lotgenotengroep, waarin we de mogelijkheden van de brede ondersteuning om gedupeerde ondernemers beter te kunnen ondersteunen gaan bespreken.
Daarnaast benutten we ook de communicatiemiddelen, zoals bijvoorbeeld het informatieblad brede ondersteuning en de website van de gemeente, om gedupeerden te betrekken en mee te denken over de brede ondersteuning, door daarin te vragen wat zij van de informatie over en de hulp van de brede ondersteuning vinden en of zij nog suggesties hebben voor verbetering. We wijzen gedupeerden in het informatieblad ook op de mogelijkheid om dit anoniem via de vragenlijst van de Ervaringwijzer aan te geven.

Naast dat we de lotgenotengroep van gedupeerden benutten om ervaringen met en tevredenheid over de brede ondersteuning op te halen, willen we zoveel mogelijk ouders en kinderen bereiken en ook hun ervaringen horen, om een zo goed mogelijk beeld te krijgen hoe de brede ondersteuning gaat en om van te leren. Het instrument Ervaringwijzer draagt hieraan bij. Het verbreden van de lotgenotengroep met meerdere steunpunten voor lotgenotencontact in de stad kan hier ook aan bijdragen. Ervaringsdeskundigen zijn daar ook aanwezig om, wanneer daar behoefte aan is, gedupeerden te adviseren en verder helpen in hun individuele casuïstiek in het brede ondersteuningstraject. Via de ervaringsdeskundigen bieden we ouders en kinderen vervolgens ook de mogelijkheid om hun ervaring met en tevredenheid over de brede ondersteuning met ons te delen.

Met de steunpunten ondersteunen en faciliteren we gedupeerden in hun behoefte aan lotgenotencontact voor en door gedupeerde ouders en kinderen, en een laagdrempelige plek voor ontmoeting en activiteiten. Op deze manier kunnen zij elkaar een luisterend oor bieden en elkaar helpen met een goede afronding van het persoonlijke en emotionele herstelproces.
Op dit moment helpen we gedupeerden van de lotgenotengroep bij het initiatief ‘het Actiehuis’. Zij zoeken een plek waar gedupeerden elkaar kunnen ontmoeten en onder meer samen kunnen eten. We helpen hen met het vinden van een geschikte locatie en een partij die hen kan helpen met het koken van de maaltijden en bij aanvullende ideeën.
Om inspiratie op te doen voor nieuwe steunpunten zijn we met een groep gedupeerden uit de lotgenotengroep en een aantal ervaringsdeskundigen op werkbezoek geweest bij de herstelinitiatieven ‘het Herstelhuis’ en ‘Wijsheid in herstel’ in Amsterdam. We hebben van de ouders die erbij waren een

positieve reactie op dit werkbezoek ontvangen en we hebben hen gevraagd hun bevindingen aan ons mee te geven, die we vervolgens gebruiken bij de vormgeving van de steunpunten.

In het contact met gedupeerden uit de lotgenotengroep komen diverse onderwerpen aan bod en daarbij geven we aan wat we hierin wel en niet kunnen doen vanuit de gemeente en de buurtteams. Zo hebben zij bijvoorbeeld aangegeven dat gedupeerden op verschillende manieren nog steeds hinder ervaren door het circuleren van zwarte lijsten. We zijn daarom gestart met het opzetten van een loket waar gedupeerden geholpen kunnen worden met inzicht te krijgen waar welke gegevens opgeslagen zijn en, als dat kan, met het laten verwijderen van deze gegevens.
Ook hebben zij voorbeelden aangedragen van aanbod dat zou kunnen helpen met het herstel van gedupeerden. Daarover zijn we in gesprek en we willen voor de zomer starten met een drietal activiteiten hierin.
Een ander voorbeeld van wat zij hebben aangegeven is dat er onduidelijkheid bij hen is over de erkenning van kindgedupeerden en welke mogelijkheden er binnen de brede ondersteuning zijn voor kindgedupeerden die door de toeslagenaffaire (DUO-)schulden hebben.
We hebben aangegeven dat kindgedupeerden binnen de brede ondersteuning geholpen kunnen worden met schuldhulpverlening, maar dat niet alle schulden (zoals DUO) kunnen worden gesaneerd. We hebben afgesproken dat we hierover duidelijker gaan communiceren naar gedupeerde ouders en kinderen, onder andere via het communicatiemiddel van de nieuwsbrief.
We weten dat DUO-schulden ontstaan door de toeslagenaffaire kindgedupeerden in de weg kunnen staan van hun herstel. We blijven ons daarom vanuit Utrecht samen met de G5-gemeenten, de lokale G5-ombudsmannen en de VNG, actief inzetten richting de staatssecretaris en de tweede kamer voor een oplossing voor dit probleem.

Rechtsbescherming klachten- en bezwaarprocedure, moties 'M34a Rechtsbescherming' en 'M40 Herstel vertrouwen met goede uitvoering brede ondersteuning', en aan toezegging 1121 nummers één en twee.
De formele klachtroute via het buurtteam gaan we beter inrichten. Klachten over de brede ondersteuning worden nu herkenbaar geregistreerd door de buurtteams. En met een tussenstap maken we het voor ouders en kinderen mogelijk om laagdrempelig een gesprek te voeren over en ondersteuning te krijgen bij een probleem waardoor zij vastlopen in de brede ondersteuning. De tussenstap kan als een informele klacht gezien worden en hiervoor gaan we de aangenomen ervaringsdeskundigen inzetten en de onafhankelijke cliëntondersteuning van U-Centraal benutten.
Voor de formele bezwaarroute zijn we aan de slag met de verkenning voor het inbouwen van een tussenstap met een vorm van (pre)mediation. Hier zijn verschillende mogelijkheden voor, bijvoorbeeld meer informele opties als pre-mediation en bemiddeling of een formelere optie als mediation. We hebben een aantal gemeenten benaderd om te kijken hoe zij dit doen. Dit nemen we mee in de verdere uitwerking. Daarnaast hebben we in Utrecht als tussenstap een schriftelijke heroverweging en voor de verkenning zoeken we ook uit hoe dit zich verhoudt tot een vorm van (pre-)mediation. We kijken hiermee breed naar het hele proces van bezwaar zoals we dat nu voor de brede ondersteuning hebben ingericht en hoe we dat kunnen verbeteren.

Daarnaast hebben we samen met het bezwaarteam gekeken naar mogelijkheden om de bezwaarprocedure te verbeteren. Daarom gaat het bezwaarteam in een pilot een nieuwe werkwijze hanteren voor de afhandeling van bezwaarschriften over de brede ondersteuning. Een nauwere samenwerking tussen de buurtteams en het gemeentelijke bezwaarteam, moet ervoor zorgen dat ingediende bezwaren sneller door het bezwaarteam bekeken worden, om vervolgens in gezamenlijkheid de meest passende actie of vervolgprocedure te bepalen. Daarbij wordt ingezet op vroegtijdig contact met gedupeerden en het benutten van informele oplossingen waar dat mogelijk is.

Duidelijke communicatie naar ouders en kinderen over de klacht- en bezwaarroute hebben we geborgd in diverse communicatiemiddelen. Zoals via de website van de gemeente Utrecht en die van de buurtteams, die hebben we verbeterd en aangepast. Via het informatieblad brede ondersteuning geven we duidelijkheid over het verschil tussen een klacht en een bezwaar, de route met

verschillende opties die je hiervoor kan volgen en wie je hierbij kunnen helpen. We communiceren ook over mogelijkheden binnen de klacht- en bezwaarroute waarover we eerder niet duidelijk hebben gecommuniceerd naar ouders en kinderen. Bijvoorbeeld over de doorlooptijd van de formele bezwaarprocedure, de mogelijkheid tot verlenging daarvan en de communicatie daarover van de gemeente aan inwoners. Over de mogelijkheden voor ouders en kinderen bij het Ombudsloket Utrecht wanneer zij het niet eens zijn met de afhandeling van hun klacht door het buurtteam. En over de mogelijkheden voor extra hulp via de onafhankelijke cliëntondersteuning van U-Centraal. Zodra we de benoemde tussenstappen in de klacht- en bezwaarroute hebben ingebouwd, zullen we ook hierover duidelijk communiceren richting ouders en kinderen via de diverse communicatiemiddelen.
We kunnen ons voorstellen dat de genoemde aanpassingen en communicatie van de klacht- en bezwaarroute voor de brede ondersteuning wellicht nog wat meer aandacht behoeft. Bijvoorbeeld met een apart informatieblad. We willen dit met een aantal gedupeerden bespreken. Om vanuit hun perspectief inzicht op te doen over hun ervaringen met de aangebrachte verbeteringen in de klacht- en bezwaarroute en onze communicatie daarover richting gedupeerden.