

ONDERWERP

Brede ondersteuning

DATUM

28 april 2026

CONTACTPERSOON

Sabrina Baselmans / Bianca Kingma

Geachte betrokkenen,

De buurtteamorganisaties in Utrecht verlenen al enkele jaren brede ondersteuning aan inwoners die gedupeerd zijn geraakt in de kinderopvangtoeslagaffaire. We hebben van dichtbij gezien hoe hard dit betrokkenen heeft geraakt en we beseffen dat we uiterst zorgvuldig om moeten gaan met onze rol in het ondersteunen bij herstel. Om die reden hebben we in het voorjaar van 2025 het initiatief genomen een onafhankelijk evaluatieonderzoek te laten uitvoeren waar zowel gedupeerden als medewerkers hun ervaringen en bevindingen konden delen. Een deskundige begeleidingscommissie, met daarin ook een ervaringsdeskundige, heeft toezicht gehouden op het verloop van het onderzoek. De uitkomsten geven aanleiding om onze dienstverlening nog verder te verbeteren. In deze brief lichten we toe hoe we hier concreet mee aan de slag gaan.

De uitkomsten van het recente evaluatieonderzoek naar de uitvoering door de buurtteams van de brede ondersteuning hebben ons eens te meer duidelijk gemaakt dat een groep inwoners van Utrecht terechte en vaak urgente hulp nodig heeft. Zowel betrokken inwoners als professionals gaven kritiek dus we wilden graag een zorgvuldig en volledig beeld hiervan krijgen.

De evaluatie laat zien dat de Brede Ondersteuning beter kan en moet. En dat het bieden van Brede Ondersteuning veel vraagt van professionals. De ervaringen van gedupeerden zijn uiteenlopend; velen voelden zich goed gehoord maar anderen waren gefrustreerd of kampten met onduidelijkheid over wat zij mochten verwachten. Voor veel mensen is de toeslagenaffaire nog geen afgesloten hoofdstuk. Het beroep op onze hulpverleners is groter dan in een gemiddeld regulier traject wordt gedaan: zij opereren binnen meerdere wettelijke kaders, met een hoge mate van complexiteit, en in situaties waarin de nood – materieel en emotioneel – soms zeer hoog is.

De afgelopen periode is er al veel in gang gezet om deze ondersteuning te verbeteren. Naast een eigen kritische evaluatie (zie de samenvatting in de bijlage) zijn we regelmatig in gesprek met ervaringsdeskundigen, gedupeerde inwoners en andere betrokkenen. Hun perspectieven helpen ons om te blijven zien wat nodig is en welke stappen we moeten

zetten. Het uitvoeren van brede ondersteuning vraagt om voortdurende reflectie, bijsturing en samenwerking.

Met deze brief informeren wij u aan de hand van de aanbevelingen voortkomend uit de evaluatie over de concrete acties die we inmiddels hebben genomen of op korte termijn zullen realiseren. Veel ontwikkelingen kennen overlap met acties die zijn afgesproken vanuit politieke debatten, moties en beleid.

Aanbeveling 1: Herijking van de brede ondersteuning

Wij brengen de brede ondersteuning terug naar de oorspronkelijke bedoeling: het bieden van perspectief, emotioneel herstel en een nieuwe start voor gedupeerden. Dit hebben we samen met de Gemeente Utrecht opgepakt.

Acties:

- Herformuleren van een duidelijke en gedeelde visie op brede ondersteuning en het ontwikkelen van een kaderdocument dat richting geeft aan uitvoering en besluitvorming (nieuw beleidskader).
- Extra training van medewerkers waaronder trauma sensitief werken

Aanbeveling 2. Versterking van intern gesprek en professionele kaders

De uitvoering vraagt om eenduidigheid, ruimte voor vakmanschap en verdieping van moreel beraad.

Acties:

- Invulling van casuïstiekbesprekingen ten aanzien van Brede Ondersteuning in teams.
- Bespreken van morele vragen en verschillen in werkwijze (moreel beraad).
- Verkleinen van de groep betrokken buurtteammedewerkers die vanwege de stijging van casuïstiek meer deskundigheid kunnen ontwikkelen.

Aanbeveling 3. Verbetering van communicatie en verwachttingsmanagement

Gedupeerden hebben recht op helderheid over wat zij van ons mogen verwachten.

Acties:

- In december 2025 is de beleidsregel vastgesteld en gepubliceerd waarin is uiteengezet hoe we werken en wat men mag verwachten van ons. Deze beleidsregel is per 1 maart 2026 ingegaan.
- Nieuwe communicatiemiddelen: informatiefolder, podcast en gestandaardiseerde intakeformats/checklist.
- Heldere positionering van wat brede ondersteuning wel en niet kan bieden (inclusief beleidskader en prijzen).
- Afstemming over nieuwsbrief vanuit de GU en nieuwsbrief vanuit lotgenoten.
- Informatie op de website is verbeterd.
- Ontwikkeling informatieblad voor de professionals ter ondersteuning van het eerste contact. Informatieblad is voor gedupeerde inwoner die start met Brede Ondersteuning. Buurtteammedewerker vertrekt deze informatie en neemt dit door met de klant.

Aanbeveling 4. Het plan van aanpak centraal

Het plan van aanpak wordt opnieuw een sturend instrument in plaats van een administratieve verplichting.

Acties:

- Het buurtteam werkt nu met 1 nieuw plan van aanpak (specifiek voor Brede Ondersteuning), dat voor iedere inwoner hetzelfde format kent.
- In de vaste training van medewerkers is extra aandacht voor het doelgericht en toekomstgericht werken.
- Klachten brede ondersteuning worden apart geregistreerd.
- Onderzoek naar extra mogelijkheden voor bemiddeling en mediation als extra routes voor gedupeerden die klachten hebben.
- Aparte ervaringswijzer in de maak (om feedback van klanten op te halen) die afgestemd is met ervaringsdeskundigen.
- Sinds 1 maart verstrekken we beschikkingen ten aanzien van het plan van aanpak, waarmee voor zowel de professional als de inwoner het belang daarvan helder wordt.

Aanbeveling 5. Vereenvoudiging van materiële aanvragen

We verminderen bureaucratie en vergroten de voorspelbaarheid voor cliënten en medewerkers.

Acties:

- Introductie van een snellere route voor eenvoudige aanvragen en een beoordelingsroute voor complexere casussen.
- Ontwikkeling van een beslisboom/afwegingskader en publicatie van toetsingscriteria (werkwijzer).
- Uniform en vereenvoudigd werkproces

Aanbeveling 6. Vergroten van uniformiteit en vakmanschap

We verkleinen verschillen tussen teams en versterken de betrouwbaarheid van de werkwijze.

Acties:

- Een uniform werkproces, de werkwijze is beschreven en vastgesteld samen met de beleidsregel.
- Verkleinen van de groep betrokken professionals.
- Nieuwe medewerkers worden gekoppeld aan ervaren medewerkers.

Aanbeveling 7. Ondersteuning van medewerkers bij emotionele en complexe dynamiek

De opdracht binnen de brede ondersteuning vraagt veel van professionals. Dat vraagt blijvende ondersteuning.

Acties:

- Structurele intervisie gericht op emotionele belasting en professionele grenzen.
- Coaching-on-the-job bij casussen met hoge complexiteit.
- Goede en regelmatige samenwerking met de ervaringsdeskundigen.

Naast de acties die hierboven zijn beschreven hebben we op regelmatige basis gesprekken met een aantal betrokken gedupeerden. Ook heeft Lokalis recent een gezinsraad

geïnstalleerd met als doel de stem van gezinnen in de stad een nog explicietere plek te geven.

Slot

Wij blijven ons onverminderd inzetten om de brede ondersteuning beter, duidelijker en mensgerichter vorm te geven. De stappen die wij zetten zijn onderdeel van een doorlopend proces waarin leren, aanpassen en samenwerken centraal staan. Wij blijven openstaan voor suggesties en kritiek, omdat alleen op die manier de ondersteuning beter kan aansluiten bij wat gedupeerden écht nodig hebben.

Met vriendelijke groet,

Sabrina Baselmans, directeur BTO Sociaal
Bianca Kingma, bestuurder Lokalis