



Den Haag

Datum

31 augustus 2021

Onderwerp

Antwoord van het college op de vragen van het raadslid mevrouw Klokkenburg-Reedeker, luidend: 'Gemeentelijke hulp gedupeerden toeslagenaffaire'

BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE VRAGEN**Ons kenmerk**

SZW/10157957
RIS309558

Het raadslid mevrouw Klokkenburg-Reedeker heeft op 13 juli 2021 een brief met daarin zes vragen aan de voorzitter van de gemeenteraad gericht.

Overeenkomstig artikel 30 van het reglement van orde voor vergaderingen en andere werkzaamheden van de raad, beantwoordt het college deze vragen als volgt.

In de beantwoording van de rondvraag stelde de wethouder SZW dat 15% van de aangeschreven Haagse gedupeerden heeft gereageerd op het aanbod van de gemeente om hen te helpen. Van de mensen die zijn nagebeld, is slechts 20% ingegaan op het aanbod van de gemeente om hen te helpen. De wethouder gaf daarbij aan dat nader onderzoek wordt gedaan naar de redenen voor het weigeren van hulp, omdat de groep die geen hulp wil vrij groot is. Mogelijk zou een wantrouwen in de overheid een rol spelen.

1. *Kan het college aangeven op welke manier wordt onderzocht hoe deze groep beter bereikt kan worden? Aan welke oplossingen denkt het college als het gaat om het herstellen van vertrouwen en het accepteren van hulp? Hoe en wanneer gaat het college de raad hierover informeren?*

Het college betreft bij het onderzoeken hoe gedupeerden beter bereikt en geholpen worden de inbreng van de gedupeerden zelf. Het college wil van hen weten of er verbeteringen nodig zijn in de aanpak en communicatie zodat zoveel mogelijk mensen gebruik gaan maken van het aangeboden hulpaanbod. Communicatie en een correcte bejegening staan immers centraal bij de Haagse hulpverlening aan de gedupeerden (zie ook de afdoening van de motie: 'Herstel van vertrouwen van gedupeerde inwoners van Den Haag' (RIS 308876)). Samen met de klankbordgroep van ervaringsexperts zijn de brief, de folder, belscripts van het klantcontactcentrum en de communicatie op Facebook doorgenomen. De algemene indruk is positief. De klankbordgroep van ervaringsexperts heeft een aantal verbeterpunten benoemd, onder andere ten aanzien van de telefonische communicatie en de mogelijkheden die social media biedt om contact te leggen en houden met gedupeerden.

Verder worden er interviews afgenomen met gedupeerden over hoe zij de dienstverlening en communicatie van de gemeente ervaren.

De inzichten die dit oplevert gebruiken we om het bereik, het herstel van vertrouwen en het accepteren van hulp te vergroten.

Overigens zullen niet alle gedupeerden hulp van de gemeente nodig hebben of willen. Dit blijkt uit de gesprekken die zijn gevoerd met de gedupeerden. Het effect dat de toeslagenaffaire op gedupeerden heeft is immers erg uiteenlopend. Sommige gedupeerden hebben jarenlang ernstige problemen ondervonden van de belastingschuld en het onterecht aangemerkt worden als fraudeur. Andere mensen hadden de middelen om meteen de vordering te voldoen en hebben geen verdere hinder ondervonden in hun dagelijks bestaan.

Van de gedupeerden die aangeven geen verdere hulp van de gemeente te willen is bijgehouden welke reden zij hiervoor aangaven. Veruit de meeste gedupeerden die geen verdere hulp willen, geven aan dat zij na de compensatie van de belastingdienst voldoende zijn geholpen. Zij hebben geen verdere schulden of flankerende problematiek. Ook geeft een aantal gedupeerden aan eerst rust te willen en op een later moment van het gemeentelijk aanbod gebruik te willen maken.

De meeste gedupeerden waarderen het dat de gemeente hen benadert (per brief en telefoon). Slechts een enkele keer wordt er kortaf aangegeven dat men geen verdere hulp wil. Dit zou uit wantrouwen kunnen zijn, maar dat is uiteraard niet te verifiëren.

Het college heeft naar aanleiding van de motie “Expertmeeting met alle betrokkenen” (RIS308885) toegezegd dat er een werksessie met de raad wordt georganiseerd. De raad krijgt zo goed zicht op wat de rol is van de gemeente in de herstelactie kinderopvangtoeslagenaffaire, hoe we dit aanpakken en hoe het ervoor staat. Deze werksessie zal (afhankelijk van de agenda van de raad) eind september, begin oktober georganiseerd kunnen worden.

Veel van de gedupeerde ouders kwamen in het verleden niet in aanmerking voor schuldhulpverlening, omdat ze in het systeem waren aangemerkt als fraudeurs, zoals ook bevestigd wordt in het recent verschenen onderzoeksrapport ‘Grensbedragen O/GS en MSNP’.

- 2. Is bij het college bekend hoeveel gedupeerden zich eerder hebben gemeld voor schuldhulpverlening, maar zijn geweigerd? Zo ja, hoe wordt nu aan deze groep passende hulp geboden, omdat het in deze gevallen gaat om zware schuldenproblematiek?*

Bij het college is helaas niet bekend hoeveel gedupeerden zich eerder hebben gemeld voor schuldhulpverlening. De bestanden met gedupeerden die zijn ontvangen van de Belastingdienst mogen vanwege privacywetgeving niet gekoppeld worden aan de gemeentelijke systemen voor schuldhulpverlening. Gedupeerden moeten daar eerst toestemming voor geven.

Dit probleem is aangekaart bij de Belastingdienst. Er wordt op dit moment naar een oplossing gezocht. Naar verwachting is hier begin van het najaar meer duidelijkheid over.

Op dit moment komt het bij de gemeente in beeld zijnde gedupeerden slechts sporadisch voor dat er al een eerdere melding of traject voor schuldhulpverlening is doorlopen. Dit kan veroorzaakt worden doordat mensen na een eerdere afwijzing minder snel genegen zijn om hulp te zoeken. In verdere communicatie richting gedupeerden zal deze groep gericht aandacht krijgen.

In de afdoening van de motie ‘Overnemen schulden gedupeerden toeslagenaffaire (RIS 308872) schrijft het college dat er extra capaciteit is ingehuurd om de gemeentelijke organisatie te versterken.

- 3. Kan het college aangeven hoeveel fte aan extra capaciteit is ingehuurd en voor welke termijn? Verwacht het college dat de ingehuurde capaciteit voldoende is om alle Haagse gedupeerden binnen niet al te lange tijd te helpen bij het afhandelen van de toeslagenaffaire?*

Op dit moment is 11 fte aan extra capaciteit ingehuurd voor het inventariseren, verifiëren en het afkopen van openstaande schulden. Deze capaciteit is voldoende om de huidige instroom te bedienen. Mochten er meer (zelf)melders zijn dan is opschaling te realiseren. De tijdelijke inzet is voorlopig tot 1 januari 2022 geregeld. Verlenging van deze inzet is mogelijk mocht dit nodig zijn. De extra inzet van capaciteit wordt gecompenseerd door het Rijk.

4. *Waarom is er niet voor gekozen om mensen in dienst te nemen in plaats van capaciteit in te huren?*

De werkzaamheden zoals bij de beantwoording van vraag 3 aangeven, zijn tijdelijk. Het regelen van private schulden bij gedupeerden zal na verloop van tijd afnemen. De grootste groep wordt komende maanden opgepakt. Er zal gedurende de tijd nog wel instroom zijn, maar dit zal steeds minder worden. Het team wordt dan weer afgeschaald. De Belastingdienst vergoedt deze tijdelijke capaciteit. De reguliere organisatieonderdelen handelen het kwijtschelden van de gemeentelijke schulden af. Dit vergt wellicht wat extra inspanning, maar geen structurele capaciteit.

Naast financiële compensatie en het afkopen van schulden is er vaak ook andere hulp nodig, bijvoorbeeld op het gebied van werk, wonen, gezondheid, jeugdzorg, maatschappelijke ondersteuning en huisvesting. Daarvoor is er een multidisciplinair team van casusregisseurs geformeerd. Dit team bestaat uit vaste medewerkers van de gemeente en bestaat uit onder meer sociaal raadslieden, klantbegeleiders financiële hulpverlening, sociaal casemanagers en JMO consultants. Deze medewerkers worden geheel of gedeeltelijk vrijgemaakt om de gedupeerden te ondersteunen. In totaal gaat het om 17 professionals. Zij worden ondersteund door inhoudsexperts die op casusniveau kunnen meedenken over welke oplossing het beste aansluit op de gesignaleerde problematiek. De casusregisseurs zullen in ieder geval tot april 2022 ingezet worden.

5. *Hoeveel personeel (in fte) dat Haagse gedupeerden bijstond vanuit de gemeente is er het afgelopen jaar vertrokken?*

Tot op heden zijn er geen collega's vertrokken. In één geval heeft er een wisseling plaatsgevonden van casusregisseur maar dit heeft geen invloed gehad op de dienstverlening aan de gedupeerden.

6. *Kan het college aangeven of de capaciteit van de reguliere schuldhulpverlening is verminderd door de inzet voor de Haagse gedupeerde ouders? Zo ja, met hoeveel fte is de inzet verminderd?*

De capaciteit van de regulier schuldhulpverlening is niet verminderd. In de beantwoording van vraag 4 is aangegeven dat een aantal ervaren financiële hulpverleners is ingezet om gedupeerden te ondersteunen. Het gaat in totaal om 3 schuldregelaars, 3 klantbegeleiders en 2 consultants geldzaken. Zij worden vervangen door externe inhuur zodat de capaciteit bij de reguliere schuldhulpverlening op orde blijft.

Het college van burgemeester en wethouders,
de secretaris, de burgemeester,

Ilma Merx

Jan van Zanen