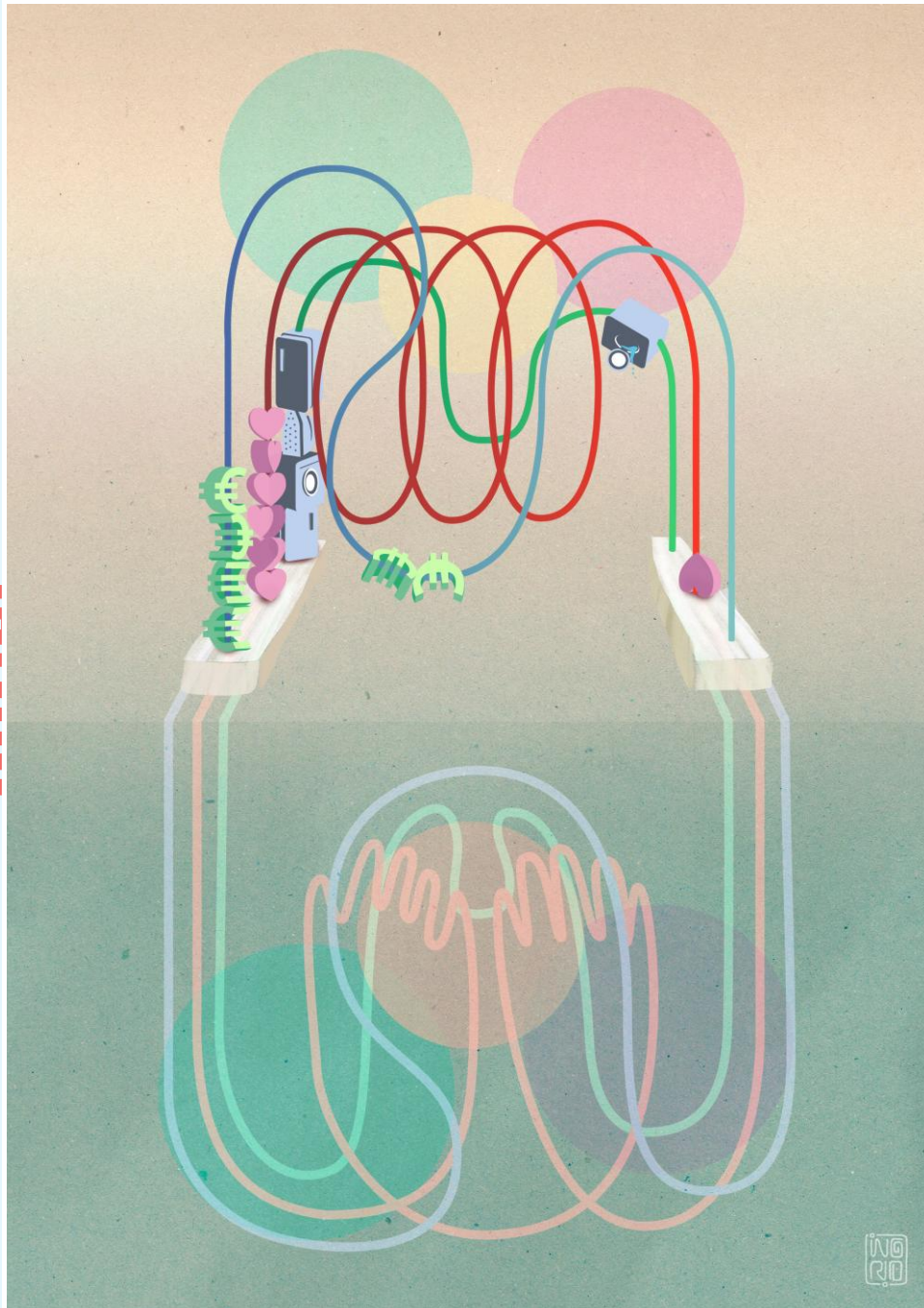


Brede ondersteuning in de praktijk

Evaluatie aan de hand van ervaringen van gedupeerden en medewerkers in Utrecht

verw
ander



uniek
zoek

SAMENVATTING

Samenvatting

Hoofdconclusie

De centrale conclusie van deze evaluatie is dat de brede ondersteuning in de huidige vorm leidt tot te grote verschillen in ervaringen en resultaten. Er zijn voorbeelden van betekenisvolle ondersteuning, maar ook van moeizame trajecten en conflictrijke relaties. Deze variatie is geen toeval, maar duidt op onvoorspelbaarheid in de uitvoering die ontstaat in de wisselwerking van drie aspecten:

- Een verschuivende doelstelling: de brede ondersteuning wordt steeds vaker gezien als een plek waar nog iets concreets geregeld kan worden. Structureel herstel en toekomstgericht werken zijn hierdoor onder druk komen te staan.
- Verschillen in de uitvoering: er bestaan grote verschillen in de manier waarop de brede ondersteuning wordt uitgevoerd. Ervaring, kennis en persoonlijke visies van medewerkers spelen hierbij een belangrijke rol.
- Variatie in de emotionele uitgangspunt: de ervaring van gedupeerden wordt sterk gekleurd door eerdere ervaringen met de overheid en hun huidige omstandigheden. Dit verklaart mede de verschillende verwachtingen en ervaringen.

Door deze dynamiek is in de praktijk onduidelijk wat nu de bedoeling is van brede ondersteuning. Bij gedupeerden leidt dit regelmatig tot twijfel of zij wel hebben gekregen waar zij recht op hebben. Bij hulpverleners roept het de vraag op in hoeverre de materiële ondersteuning bijdraagt aan een nieuwe start. Een grondige herijking van de brede ondersteuning en een aanscherping van de uitvoering kan helpen om de praktijk weer in lijn te brengen met de oorspronkelijke uitgangspunten van de brede ondersteuning.

1. Waar gaat deze evaluatie over?

Deze evaluatie gaat over de uitvoering van de brede ondersteuning aan gedupeerden van de toeslagenaffaire in de gemeente Utrecht. Sinds eind 2020 wordt deze ondersteuning geboden vanuit het Buurtteam Utrecht. De aanleiding voor de evaluatie is dat naast positieve ervaringen ook kritiek van een groep gedupeerden is geuit op de werkwijze, communicatie en bejegening. Met dit onderzoek brengen we in kaart hoe gedupeerden en medewerkers de brede ondersteuning ervaren, waar verschillen in ervaringen vandaan komen en of de huidige inrichting en uitvoering nog passend zijn.

2. Hoe werkt de brede ondersteuning?

In lijn met de landelijke wetgeving staat de Utrechtse brede ondersteuning open voor mensen die zich als gedupeerde hebben aangemeld bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). De dienstverlening staat open voor mensen van wie reeds is vastgesteld dat zij gedupeerd zijn, en voor mensen bij wie dat nog moet worden gedaan. De ondersteuning richt zich op het maken van een nieuwe start en kan worden ingezet op vijf leefgebieden: wonen, financiën, gezin, werk en zorg. De ondersteuning start met een kennismakingsgesprek, gevolgd door het opstellen van een plan van aanpak waarin doelen worden vastgesteld en zowel immateriële (zoals therapie) als materiële ondersteuning (zoals spullen) wordt opgenomen. Aanvragen voor materiële ondersteuning worden beoordeeld via vaste werkprocessen en getoetst op geschiktheid, noodzakelijkheid en evenredigheid.

3. Hoe ervaren gedupeerden de brede ondersteuning?

Gedupeerden ervaren de brede ondersteuning op zeer uiteenlopende manieren. In het onderzoek komen zowel verhalen naar voren van mensen die dankbaar zijn voor de ontvangen hulp als van mensen die zich gefrustreerd, teleurgesteld of boos voelen. Deze verschillen hangen samen met hoe het contact met de medewerker verloopt en met de persoonlijke en emotionele situatie waarin gedupeerden zich bevinden op het moment dat zij zich melden bij het Buurtteam.

Veel gedupeerden geven aan dat zij het eerste contact met het Buurtteam als positief hebben ervaren. In het kennismakingsgesprek voelen zij zich vaak gehoord en krijgen zij de ruimte om hun verhaal te doen. Tegelijkertijd blijkt dat bij aanmelding voor veel mensen onvoldoende duidelijk is wat zij precies

van de brede ondersteuning kunnen verwachten. Hierdoor ontstaan uiteenlopende verwachtingen. Veel gedupeerden hebben een brede hulpvraag op meerdere leefgebieden, maar leggen bij aanvang vooral een financiële of materiële behoefte neer. Deze behoefte wordt vaak als het meest urgent ervaren.

Het plan van aanpak vervult voor gedupeerden in de praktijk vaak geen duidelijke sturende rol. In hun beleving staat vooral het aanvraagproces voor spullen en voorzieningen centraal. Waar een deel van de gedupeerden dit proces als helder en navolgbaar ervaart, overheerst bij anderen onduidelijkheid. Deze groep ervaart het aanvraag- en beoordelingsproces als ingewikkeld en bureaucratisch en begrijpt niet goed op basis waarvan besluiten worden genomen. Ook noemen sommige gedupeerden een trage afhandeling van toegekende aanvragen.

Een meerderheid van de gedupeerden voelt zich met respect behandeld, voelt zich begrepen als slachtoffer van de toeslagenaffaire en ervaart Buurtteammedewerkers als deskundig. Tegelijkertijd is een aanzienlijke minderheid ontevreden over het contact. Deze gedupeerden voelen zich onvoldoende gezien, ervaren afstand of wantrouwen en geven aan dat zij te maken krijgen met wisselende of tegenstrijdige informatie. Wisseling van contactpersonen leidt daarbij regelmatig tot verlies van vertrouwen, vertraging en onduidelijkheid, wat bijdraagt aan frustratie en boosheid. De verschillen in ervaringen hangen deels samen met variaties in uitvoering en verschillen tussen medewerkers. Daarnaast spelen grote verschillen in de emotionele uitgangspositie van gedupeerden een rol. Deze uitgangspositie vormt de context waarin de ondersteuning wordt ontvangen en beoordeeld.

Ook de ervaren opbrengsten van de brede ondersteuning lopen uiteen. Een deel van de gedupeerden geeft aan zich gehoord te voelen. Daarnaast noemen zij concrete resultaten, zoals het verkrijgen van noodzakelijke spullen, toegang tot psychologische hulp, ondersteuning bij schulden, deelname aan sport of tijdelijke financiële rust. Tegelijkertijd geeft een substantiële groep aan (nog) weinig of geen positieve effecten te ervaren. Voor hen geldt dat hun perspectief op een leven zonder financiële of mentale problemen onzeker is en dat de brede ondersteuning daar weinig aan heeft kunnen veranderen.

Het uitgangspunt dat de brede ondersteuning moet bijdragen aan een 'nieuwe start' komt in de praktijk niet goed uit de verf. Dit idee veronderstelt dat mensen hun verleden kunnen afsluiten en afstand kunnen nemen van hun positie als gedupeerde. Uit de evaluatie blijkt dat een deel van de gedupeerden de toeslagenaffaire enigszins heeft kunnen plaatsen in het verleden, maar dat dit voor anderen (nog) niet mogelijk is. Voor hen is erkenning als gedupeerde niet alleen een kwestie van rechtvaardigheid en eigenwaarde, maar ook een concrete toegangspoort tot ondersteuning en voorzieningen. Vanuit dat perspectief ervaren zij het als logisch en gerechtvaardigd om maximaal gebruik te blijven maken van de geboden ondersteuning en daarbij de 'nieuwe start' in zekere zin achterwege te laten.

4. Hoe ervaren medewerkers de brede ondersteuning?

Hoewel de ervaringen van medewerkers met brede ondersteuning (sterk) uiteenlopen, is het draagvlak voor het doel van brede ondersteuning groot, namelijk 'mensen helpen een nieuwe start te maken'. Medewerkers zijn ervan overtuigd dat zij alleen kunnen helpen als er sprake is van een vertrouwensband en als de onderliggende problemen achter iemands hulpvraag bespreekbaar zijn gemaakt. Zij geven daarbij aan dat zij dit onder de doelgroep van brede ondersteuning vaak als lastig ervaren. Medewerkers verschillen van elkaar in hoe zij hiermee omgaan. Dat is met name zichtbaar in de visie op materiële hulpvragen. Sommigen zien dit als onderdeel van een nieuwe start, omdat het mensen helpt 'de basis op orde te krijgen'. Anderen zien het als een mogelijkheid om vertrouwen te winnen om vervolgens te werken aan de onderliggende problemen. Weer anderen ervaren dat materiële ondersteuning hun werk in de weg staat. Zij zien dat hulptrajecten regelmatig eindigen in een onderhandeling over waar een client nu wel en niet recht op heeft.

Het perspectief van medewerkers op het aanpakken van dieperliggende problemen staat regelmatig haaks op de verwachtingen van gedupeerden. Door de tijd heen is er volgens medewerkers binnen de doelgroep een beeld ontstaan dat de ondersteuning vooral een manier is om spullen te regelen. Door deze verschillen in uitgangspunten staat de relatie tussen medewerker en gedupeerde in veel gevallen van begin af aan onder spanning. Hier komt bij dat medewerkers een sceptische, afwachtende of

vijandige houding bij gedupeerden bespeuren. Binnen de organisatie bestaan verschillende opvattingen over de mate waarin medewerkers gedupeerden mogen spiegelen of confronteren. Deze verschillen blijven vaak onbesproken en zorgen voor onzekerheid over wat 'goed handelen' is.

Medewerkers zien het plan van aanpak als een nuttig hulpmiddel om met gedupeerden het gesprek aan te gaan over de toekomst. In het proces van aanvragen van materiële steun ervaren medewerkers echter dilemma's omtrent hun rol. Zij vragen zich af hoe proactief zij hun rol in het formuleren van de onderbouwing moeten invullen, in hoeverre zij hun eigen inschatting van de kans op toekenning kenbaar moeten maken richting de cliënt, en hoe zij hun eigen oordeel over de noodzaak en geschiktheid van een bepaalde wens een plek kunnen geven. Medewerkers gaan hier verschillend mee om, mede afhankelijk van hun ervaring met brede ondersteuning, hun kennis en hun persoonlijke visie.

Brede ondersteuning vraagt meer van medewerkers dan regulier werk: met name op de aspecten van kennis (van regelingen en procedures), vaardigheden (omgaan met sterke emoties, geduld), emotionele stabiliteit (omgaan met verwijten en boosheid), en morele spanning (gerelateerd aan vakmanschap). Medewerkers geven zelf aan dat er onderling grote verschillen zijn in ervaring en kennis die doorwerken in de dienstverlening. Ondanks het bestaande trainingsaanbod leren medewerkers vooral door te doen, wat de grote verschillen in werkwijze en benadering verklaart die gedupeerden ervaren.

Voor feitelijke vragen kunnen medewerkers laagdrempelig contact opnemen met collega's op stedelijk niveau. Tegelijkertijd weten zij niet goed waar zij complexere dilemma's of morele afwegingen kunnen bespreken. Hierdoor blijven twijfels, verschillen in visie en gevoelens van ongemak vaak onder de oppervlakte. Daarnaast beschrijven medewerkers een spanning tussen de politieke context en hun dagelijkse praktijk. De brede ondersteuning staat onder een vergrootglas, terwijl zij hun eigen perspectief en ervaringen weinig terugzien in het publieke debat.

5. Hoe kan de uitvoering van de brede ondersteuning verbeterd worden?

De volgende aanbevelingen kunnen helpen om de uitvoering van de brede ondersteuning te verbeteren.

1. **Herijk de praktijk van de brede ondersteuning.** Breng de ondersteuning terug naar de oorspronkelijke bedoeling: het ondersteunen van een nieuwe start en emotioneel herstel. Positioneer materiële ondersteuning als middel en niet als doel op zichzelf en expliciteer de functie van brede ondersteuning ten opzichte van reguliere hulp en landelijke regelingen.
2. **Faciliteer een zorgvuldig intern gesprek over de herijking.** Organiseer een begeleid traject waarin medewerkers ruimte krijgen om twijfels en zorgen te uiten. Erken morele dilemma's en verschillende visies en werk toe naar gedeelde uitgangspunten voor de uitvoering.
3. **Vertaal de herijkte visie naar duidelijke communicatie richting gedupeerden.** Communiceer helder over het doel, de functie en de reikwijdte van brede ondersteuning. Maak van begin af aan duidelijk welke vormen van ondersteuning binnen de brede ondersteuning passen.
4. **Stel het plan van aanpak opnieuw centraal in de dienstverlening.** Positioneer het plan van aanpak als het centrale instrument voor het gesprek over doelen, verwachtingen en voortgang.
5. **Vereenvoudig en verduidelijk het proces rond materiële aanvragen.** Waar materiële ondersteuning nodig blijft, vereenvoudig het aanvraagproces, zodat het beter aansluit bij de herijkte praktijk van de brede ondersteuning, met een duidelijk onderscheid tussen eenvoudige voorzieningen en complexere aanvragen.
6. **Vergroot uniformiteit en voorspelbaarheid in de uitvoering.** Versterk de deskundigheidsbevordering, organiseer structureel en wijkoverstijgend casusoverleg en intervisie specifiek gericht op KOT-casussen, en laat medewerkers meelopen met ervaren collega's voordat zij aan brede ondersteuning beginnen.
7. **Versterk medewerkers in het omgaan met wantrouwen, angst en vijandigheid.** Bied structurele mogelijkheden voor intervisie, coaching of reflectie gericht op het omgaan met emoties van gedupeerden en het professioneel begrenzen van gedrag. Zet ervaringsdeskundigheid gericht in bij scholing en casusbespreking.

**verw
onder**

Eindrapport, januari 2026

Auteurs: Guido Brummelkamp, Gregor Walz

Illustratie: Ingrid van Osch

Onderzoek in opdracht van Lokalis en
Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht

www.verwonderzoek.nl

**onder
zoek**