

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Aan de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA 's-Gravenhage

**Directoraat-Generaal  
Toeslagen**

Korte Voorhout 7  
2511 CW Den Haag  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag  
www.rijksoverheid.nl

**Ons kenmerk**  
2021-0000255235

**Uw brief (kenmerk)**  
2021Z07899/2021D21534

Datum 14 december 2021  
Betreft Verzoek vaste commissie voor Financiën inzake de  
Luisterlijn Kinderopvangtoeslag

Geachte voorzitter,

De vaste commissie van Financiën<sup>1</sup> heeft gevraagd te reageren op een ontvangen brief. De briefschrijver, hierna aangeduid als mw. S., geeft aan gedupeerd zijn door de problemen bij de kinderopvangtoeslag en graag een "Luisterlijn Kinderopvangtoeslagenaffaire" te willen opzetten. Mw. S. heeft reeds een antwoord ontvangen. In deze brief zal ik nader ingaan op de aanpak op het gebied van lotgenotencontact en zal ik mijn antwoord aan Mw. S. kort toelichten.

**Lotgenotencontact**

Het signaal van mw. S. en andere ouders dat gedupeerden hun verhaal niet kwijt kunnen heb ik zeer serieus genomen. In het afgelopen jaar heb ik meerdere voorstellen ontvangen en is door veel partijen om lotgenotenondersteuning verzocht. Kort na de start van het Ouderpanel begin 2020 hebben het Ouderpanel en BOinK ook gewezen op het belang van de inzet van ervaringsdeskundigen en de grote waarde die ouders hechten aan de ondersteuning door lotgenoten. In de vele gesprekken met ouders komt dit ook regelmatig naar voren. Specifiek wordt benoemd dat men graag de ervaringen van andere ouders hoort. Dit kan betrekking hebben op een erkenning of herkenning, maar ook op steun en uitwisseling van praktische informatie. Ook geven steeds meer ouders aan dat contact met lotgenoten een waardevolle bijdrage kan leveren aan het herstelproces. Deze signalen zijn des te meer reden om lotgenotencontact nader vorm te geven.

Zoals hierboven vermeld heb ik meerdere voorstellen ontvangen omtrent het faciliteren van contact tussen lotgenoten; het bovengenoemde verzoek van het toekennen van een subsidie ten behoeve van het opzetten van een Luisterlijn voor gedupeerde ouders raakt aan dit onderwerp. Daarnaast is het thema emotioneel herstel een centraal onderwerp in de herijking. In de gesprekken die over de ontvangen voorstellen zijn gevoerd bleek dat er veel overeenstemming is over de waarde van lotgenotencontact. Bezien is of voorstellen te verenigen

---

<sup>1</sup> Brief verzoek om aandacht i.v.m. projectplan (subsidieaanvraag) "Luisterlijn kinderopvangtoeslagenaffaire" van de vaste commissie voor Financiën d.d. 3 juni 2021.

waren en vervolgens is een keuze gemaakt. Met name het perspectief van de ouders heeft daarbij zwaar gewogen; hoe kunnen ouders op verschillende manieren met lotgenoten in contact komen. Daarnaast is ook nadrukkelijk gekeken naar aansluiting op al bestaande ondersteuning door bijvoorbeeld het Ouderpanel. Er is bewust voor gekozen om de ondersteuning te faciliteren middels één ingang. De gedachte hierbij is dat dit bijdraagt aan de kenbaarheid en vindbaarheid van de ondersteuning. Daarnaast is aangesloten bij een partij die op dit moment al een rol vervult in het hersteltraject en dagelijks contact heeft met gedupeerde ouders en waar andere ouders bij kunnen aansluiten.

Naar aanleiding van een door BOinK ingediend initiatief zijn constructieve gesprekken omtrent lotgenotencontact gevoerd. BOinK heeft aangeboden de lopende initiatieven te bundelen en graag samen te willen werken met de initiatiefnemers. Zij wil daarbij als onafhankelijke partij de overgangperiode vorm geven. Daarbij telt mee dat BOinK een actieve rol in het hersteltraject vervult en dagelijks contact heeft met gedupeerde ouders; ook is BOinK actief betrokken bij het Verbetertraject Kinderopvangtoeslag. De gesprekken met BOinK hebben nader inzicht gegeven in de wijze waarop zij gedupeerde ouders ondersteunt en de rol die lotgenoten hier nu al in hebben. Daarnaast heeft BOinK ervaring met het opzetten van telefoonlijnen rondom een centraal thema.

Ik heb BOinK gevraagd in nauwe samenwerking met het Ouderpanel een tijdelijke voorziening in te richten waarin een aantal initiatieven op verschillende niveaus nader vorm wordt gegeven:

- Landelijk niveau: een centrale lotgenotentelefoonlijn waar gesproken kan worden over ervaringen.<sup>2</sup>
- Gemeentelijk niveau: denk hierbij aan het aansluiten bij bijeenkomsten die voor gedupeerde ouders georganiseerd worden.
- Individuele hulp: denk hierbij aan ondersteuning bij het bezoeken van instanties of ondersteuning bij het voeren van een driegesprek. Een driegesprek vormt in de herijkte aanpak de basis voor het herstelproces. Na de eerste toets vindt een persoonlijk gesprek tussen ouder, de gemeente en UHT. De ouder mag iemand meenemen naar dit gesprek, zoals een eigen vertrouwenspersoon, een ervaringsdeskundige of een advocaat.

Ik ben verheugd uw Kamer te kunnen berichten dat BOinK deze tijdelijke voorziening uitwerkt en zo snel mogelijk hoopt te starten met de daadwerkelijke uitvoering. Hierdoor kan tegemoet wordt gekomen aan de actuele behoeften van gedupeerde ouders. Ik heb BOinK hierbij verzocht nauw samen te werken met het u reeds bekende Ouderpanel. De tijdelijke voorziening biedt tevens de mogelijkheid om op gefundeerde wijze verdere informatie in te winnen over de behoefte van ouders en de wijze waarop kwalitatief hoogstaande lotgenotenondersteuning in de toekomst structureel kan worden georganiseerd. Deze informatie kan dienen als handvat voor het structureel vormgeven van lotgenotencontact.

---

<sup>2</sup> Dit is in aanvulling op de ondersteuning die op dit moment al door Slachtofferhulp Nederland wordt aangeboden. Elke gedupeerde ouder die daar behoefte aan heeft kan per telefoon bij Slachtofferhulp Nederland terecht voor emotionele ondersteuning, praktische hulp en advies, een luisterend oor of een doorverwijzing naar de juiste gemeentelijke hulpinstanties. Deze medewerkers zijn opgeleid in emotionele ondersteuning.

### **Subsidieverzoek Luisterlijn**

Mw. S. heeft middels haar brief verzocht om een subsidie ten behoeve van het opzetten van een Luisterlijn. Gezien de grote overlap van het initiatief met mijn verzoek aan BOinK om een voorziening voor lotgenoten in te richten, met inbegrip van een landelijke lotgenotentelefoonlijn, heb ik in mijn reactie aangegeven een subsidie niet opportuun te achten. Hierbij heb ik aangegeven dat:

- wordt ingezet op lotgenotenondersteuning die zich richt op verschillende niveaus van ondersteuning. Een lotgenotentelefoonlijn is hier onderdeel van, maar de totale ondersteuning betreft meerdere activiteiten;
- wordt gekozen om de lotgenotenondersteuning te faciliteren middels één ingang. Uitgangspunt hierbij is dat dit bijdraagt aan de kenbaarheid en vindbaarheid van de ondersteuning;
- wordt aangesloten bij een partij die op dit moment al een rol vervult in het hersteltraject en dagelijks contact heeft met gedupeerde ouders.
- Dat dit zal gelden voor een overgangperiode en dat deze periode wordt benut om ervaring op te doen met deze vorm van ondersteuning en onderzocht wordt welke partij in de toekomst deze ondersteuning het beste kan verzorgen.

### **Tenslotte**

Het is voor gedupeerde ouders belangrijk dat zij gehoor vinden en erkenning krijgen. Ondanks dat mw. S. zelf ook gedupeerde is, zet mw. S. zich in om andere ouders te helpen om deze ingrijpende periode zo veel mogelijk af te kunnen sluiten. Ik bewonder dit zeer en ben mw. S. hier zeer erkentelijk voor. Ik heb mevrouw S. uitgenodigd om zich te melden bij BOinK wanneer zij een rol wil vervullen in het lotgenotencontact. Daarnaast kan mevrouw S., net zo als alle gedupeerden ouders, zich vanzelfsprekend altijd tot mij wenden met ideeën om gedupeerde ouders te ondersteunen.

Hoogachtend,  
De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane,

Alexandra C. Van Huffelen