

Toeslagenaffaire



Natasja Dipai (l) en Rachelle Tweeboom, twee toeslagenouders die nu voor de stichting Gelijkwaardig Herstel werken.

Foto Guus Dubbelman / de Volkskrant

REPORTAGE AFHANDELING SCHADE

‘Het doet pijn, maar helpt enorm’

Charlotte Huisman
Almere

In een met veel roze ingerichte ruimte in gebouw Number 90 in Almere zitten op een woensdagochtend twee vrouwen tegenover elkaar. Mevrouw Van Wijk (41, ‘vanwege privacy liever geen voornaam’), een gedupeerde van de toeslagenaffaire, leest aandachtig wat de vrouw aan de andere kant van de tafel heeft opgeschreven over de twee uren lange gesprekken die ze eerder met elkaar hebben gevoerd. Ze krijgt tranen in haar ogen. ‘Het is zo raar om over mezelf te lezen. Ik heb je dingen verteld die ik nooit eerder heb gedeeld.’

Van Wijk is een van de driehonderd toeslagenouders die meedoen aan een proef voor versnelde afhandeling van hun schade: de collectieve vaststellingsovereenkomst. Ze is gekoppeld aan een ‘luisterend schrijver’, die aan de hand van een vragenlijst haar verhaal optekent in grofweg drie delen: wie ze was voor ze problemen kreeg met de Belastingdienst, hoe het nu gaat en hoe ze de toekomst ziet. Als Van Wijk tevreden is met het verhaal, berekent een analist op grond van de beschreven gebeurtenissen de schadevergoeding.

Maar zo ver is Van Wijk voorlopig nog niet. Deze ochtend spreekt ze opnieuw met haar ‘luisterend schrijver’ mevrouw De Jonge (49, ‘eveneens liever geen voornaam’) over hoe haar leven veranderde sinds 2014, toen ze, bijna klaar met haar opleiding tot chemisch fysisch analist, problemen kreeg met

Een proef met een veel persoonlijkere schadeafhandeling van de toeslagenaffaire is begonnen. Vrijwilligers helpen toeslagenouders hun leven op te tekenen, waarna experts een schadebedrag berekenen. De gesprekken zijn emotioneel. ‘Met geld alleen is het niet voorbij.’

de Belastingdienst. De Jonge is een van de bijna achthonderd vrijwilligers die gedupeerden van de toeslagenaffaire te helpen hun leven vast te leggen.

Wachtrij

De Jonge is zichtbaar geraakt door de reactie van de vrouw tegenover haar. ‘Onze kinderen hebben ongeveer dezelfde leeftijd. Door het algoritme ben ik geen slachtoffer geworden, maar met een andere achternaam of afkomst had ik het ook kunnen zijn.’

‘Ik wil dit afsluiten, maar met geld alleen is het niet voorbij’, zegt Van Wijk. ‘Dat ik nu de mogelijkheid heb om mijn verhaal te vertellen en jij er zo diep op ingaat en het opschrijft... Als ik het dan teruglees doet dat heel veel pijn, maar het helpt me ook enorm.’

De methode is ontwikkeld door een groep toeslagenouders en hun kinderen, ondersteund door de Number 5 Foundation van prinses Laurentien, met hulp van letschadespecialisten van verzekeraars. Demissionair staatssecretaris Aukje de Vries (Toeslagen) besloot de aanpak een kans te geven. Stichting Gelijkwaardig Herstel kon eind september beginnen met de proef.

De staatssecretaris zoekt nieuwe manieren om de vastgelopen schadeafhandeling van ruim 30 duizend erkende gedupeerden van de toeslagenaffaire vlot te trekken. Vooral de Commissie Werkelijke Schade, die na de be-

“**Met een andere achternaam of afkomst had ik ook slachtoffer kunnen zijn**”

De Jonge
vrijwilliger stichting
Gelijkwaardig Herstel

rekening van de te veel teruggevorderde kinderopvangtoeslag de overige schade moet vaststellen, heeft een enorme wachtrij. Er liggen 1.500 aanvragen op de plank, terwijl de commissie er nog geen vijf per week behandelt.

Als begin volgend jaar blijkt dat het experiment werkt, wil het Rijk deze methode grootschaliger inzetten. Het mi-

nisterie van Financiën is nu vooral benieuwd naar het aantal vaststellingsovereenkomsten dat zo gesloten gaat worden. Het zou kunnen dat veel ouders het berekende schadebedrag accepteren, waarna zij ‘klaar’ zijn. Maar het is ook mogelijk dat een deel niet akkoord gaat en liever een oordeel van de Commissie Werkelijke Schade afwacht.

Daar moet begin volgend jaar inzicht in komen. Als vijftig toeslagenouders die meedoen aan de proef vinden dat hun verhaal klaar is, gaan de rekenaars aan de slag. Uit de eerste ervaringen blijkt dat veel toeslagenouders en schrijvers meerdere uitgebreide ontmoetingen nodig hebben om het verhaal compleet te krijgen. ‘Zorgvuldigheid en het vasthouden aan de principes van de aanpak van gelijkwaardig herstel – zoals de eigen regie van de gedupeerde ouder en vertrouwen – gaan vóór snelheid’, zegt bestuurslid Natasja Dipai van Gelijkwaardig Herstel.

Controlemechanisme

De vraag is of het bij grootschaligere inzet haalbaar is om nog meer vrijwillige schrijvers en rekenaars te werven. Critici vragen zich bovendien af of een

methode die vertrouwen als uitgangspunt heeft en onervaren ‘schrijvers’ inzet genoeg controlemechanismen heeft, mocht het verhaal van een ouder op sommige punten rammelen.

Bij het ministerie van Financiën leeft de vrees voor een aanzuigende werking, met als gevaar een nieuwe, lange wachtrij. De ambtenaren zijn bang dat bij succes veel meer ouders zich melden voor zo’n collectieve vaststellingsovereenkomst dan nu bij de veel formelere Commissie Werkelijke Schade.

De stichting Gelijkwaardig Herstel merkt aan de groeiende belangstelling hoe snel het verhaal over deze nieuwe aanpak rondgaat onder gedupeerden. ‘En dat terwijl we nog nauwelijks publiciteit hebben gehad en de aanmelding nog niet openstaat’, zegt Dipai, een van de toeslagenouders die meewerkte aan de ontwikkeling van de methode.

Ze is ervan overtuigd dat veel ouders met deze herstelroute hun dossier zullen afsluiten. ‘Het alternatief is nog zeker vijf jaar wachten op de Commissie Werkelijke Schade, die bewijslast vraagt die je niet hebt. De ouders die niet akkoord gaan met het berekende schadebedrag hebben in elk geval hun verhaal op papier, wat weer bruikbaar is voor de andere schadeafhandelingsroutes.’

Van Wijk kijkt ernaar uit dat straks haar verhaal is opgetekend. Zelfs als het daarna niet lukt om tot een overeenkomst over geld te komen, heeft ze er veel aan gehad, zegt ze. ‘Je lucht je hart bij iemand die echt interesse heeft. Dat geeft een heel warm gevoel.’