

Leeswijzer bij het rapport 'Vooronderzoek Landelijk Steunpunt voor toeslagengeduceerden'

Geduceerden hebben behoefte aan psychische hulp voor problemen die zijn ontstaan door de toeslagenaffaire. Om hen beter te helpen dan nu mogelijk is, komt er een Landelijk Steunpunt voor mentaal welzijn en psychische hulp.

ARQ en Diversion hebben tussen mei en augustus 2025 onderzocht **wie** behoefte heeft aan dit Steunpunt, **wat** deze mensen nodig hebben en **hoe** zij graag geholpen willen worden.

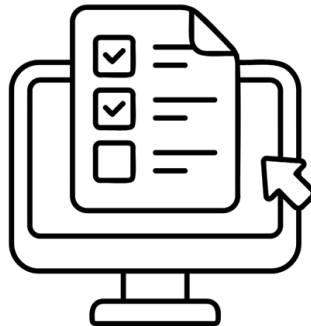
Over het vooronderzoek

In totaal hebben meer dan 500 mensen bijgedragen aan dit vooronderzoek. Via een vragenlijst, interview of door mee te doen aan een groepsbesprek. We willen alle andere deelnemers hiervoor hartelijk bedanken. Door jullie inbreng is er nu een uitgebreid rapport dat laat zien wat belangrijk is voor de inrichting van het Landelijk Steunpunt.

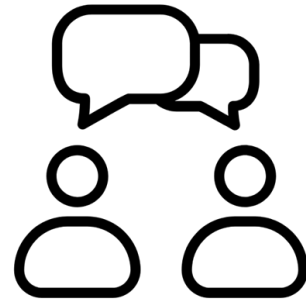
Tijdens het onderzoek hebben we op verschillende manieren informatie verzameld zodat we een goed en volledig beeld kregen van alle behoeften.



Veldonderzoek
analyse van eerdere rapporten, reflecties van een kennisgroep en 5 interviews met experts



Kwantitatief onderzoek
vragenlijst ingevuld door: 310 ouders, 79 kinderen en 100 professionals



Kwalitatief onderzoek
11 diepte-interviews en 3 groepsbijeenkomsten met ouders, kinderen, naasten en professionals

Leestips bij het rapport

- Tijdens het vooronderzoek hebben we veel informatie opgehaald. In ons advies naar aanleiding van het onderzoek willen we recht doen aan alle verschillende behoeften, nuances en overwegingen. Dat maakt het rapport lang, maar compleet.
- Wil of kun je niet het hele rapport lezen? Aan het begin vind je een samenvatting.
- In hoofdstukken 3, 4, 5 en 6.1 lees je de uitkomsten van de onderzoeken: de wensen en behoeften die we hebben opgehaald. Elk hoofdstuk dat specifiek over het onderzoek gaat (hoofdstuk 3, 4 en 5) start bovendien met een korte samenvatting.
- In hoofdstuk 6.2 lees je de adviezen die we geven over hoe het Landelijk Steunpunt het beste ingericht kan worden. Hier baseren we ons op de informatie die we hebben opgehaald én houden we rekening met wat mogelijk is. Het Landelijk Steunpunt kan namelijk niet aan alle gehoorde behoeften voldoen. In dit hoofdstuk zijn we open over de afwegingen en soms uitdagende keuzes die we gemaakt hebben.

Belangrijkste uitkomsten van het vooronderzoek

1. Duidelijke behoefte aan een Landelijk Steunpunt

De mentale nood van gedupeerde ouders en getroffen jongeren kan hoog zijn. Uit het vooronderzoek blijkt dat er behoefte is aan een centrale plek voor intake en verwijzing. Er is vooral behoefte aan een plek waar mensen uitgebreide kennis hebben over de gevolgen van de toeslagenaffaire en gespecialiseerd zijn in trauma- en cultuursensitief werken. De wens is dat (kinderen van) gedupeerden met mentale klachten en zorgvragen hier snel en goed geholpen kunnen worden. In de huidige situatie lopen gedupeerden er vaak tegenaan dat hulpverleners onvoldoende aandacht hebben voor de intake, onvoldoende kennis hebben van de toeslagenaffaire, wachtlijsten lang zijn en dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Het Landelijk Steunpunt is er voor (kinderen van) gedupeerde ouders en daarnaast voor professionals die hen ondersteunen en zorg verlenen. Professionals hebben behoefte aan een gespecialiseerd centrum om (kinderen van) gedupeerden naar door te verwijzen. Zij willen in contact kunnen komen met collega's uit het veld om van elkaar te leren en beter samen te werken. Ook hebben zij behoefte aan uitbreiding van hun kennis over de gevolgen van de toeslagenaffaire en over trauma- en cultuursensitief werken.

2. Behoefte ≠ vanzelfsprekende acceptatie

(Kinderen van) gedupeerden hebben een duidelijke behoefte aan een steunpunt dat landelijk werkt. Dit betekent niet gelijk dat zij vertrouwen durven stellen in het Landelijk Steunpunt of er gebruik van zullen maken. Negatieve ervaringen met de hersteloperatie spelen hierin een rol. Door te voldoen aan een aantal voorwaarden kan de acceptatie worden vergroot en kan het Landelijk Steunpunt inspelen op de aanwezige behoefte aan hulp.

3. Voorwaarden voor succes

Om het Landelijk Steunpunt tot een succes te maken hebben deelnemers aan het onderzoek verschillende voorwaarden genoemd. Het is belangrijk dat hieraan zoveel mogelijk tegemoet gekomen wordt. Dan gaat het in ieder geval over:

- de privacy goed beschermen;
- naar mensen toe kunnen gaan;
- één vast contactpersoon bieden;
- een gedupeerde de regie geven;
- eerlijk zijn over wat wel en niet kan;
- onafhankelijk opereren van de overheid;
- langdurig (meerjarig) beschikbaar blijven;
- samenwerken met ervaringsdeskundigen;
- contact houden totdat iemand echt geholpen is;
- iedereen die recht heeft op hulp goed informeren;
- werken vanuit vertrouwen, niet onnodig om bewijs vragen;
- snel kunnen doorverwijzen naar gratis hulp zonder wachtlijst;
- maatwerk: kijken wat iemand persoonlijk nodig heeft in aanpak en aanbod;
- medewerkers die zich goed kunnen inleven in de situatie van gedupeerden;
- samenwerking met andere uitvoerende instanties en partijen, zowel formeel als informeel, waaronder ook het versterken en faciliteren van lokale initiatieven en bestaand hulpaanbod voor gedupeerden.

De belangrijkste adviezen samengevat

Het Landelijk Steunpunt kan niet alle hulp geven waar (kinderen van) gedupeerden behoefte aan hebben. De hulpbehoeften zijn namelijk heel verschillend. Hulpvragen kunnen breder zijn dan psychische hulp én blijven vaak lange tijd bestaan. Het Landelijk Steunpunt is er voor (maximaal) vijf jaar en moet een heldere focus hebben. Gebaseerd op het vooronderzoek en onze inschatting van wat mogelijk is, hebben wij een aantal adviezen gegeven. Het is aan het ministerie om te bepalen welke adviezen uitvoerbaar zijn en om de laatste keuzes te maken. Wij adviseren voor de inrichting van het Steunpunt:

- **Bied direct beschikbare psychische hulp** via een op te richten team van gespecialiseerde psychologen met kennis van de toeslagenaffaire.
- **Zorg dat goed werkende initiatieven voor sociale en emotionele steun aan gedupeerden beschikbaar blijven via het Landelijk Steunpunt**, voor de periode van vijf jaar.
- **Zorg voor goede doorverwijzing en laat mensen niet los**, ook als de hulpvraag breder is dan psychische hulp.
- **Begin met psychische hulp aan mensen op wachtlijsten** en maak een overzicht van bestaande hulpaanbieders (sociale kaart).
- **Zorg** dat het aanbod van het Landelijk Steunpunt gratis is.
- **Wees flexibel**: help (kinderen van) gedupeerden bij het helder krijgen van hun hulpvraag, neem de tijd die nodig is en blijf betrokken tot er passende hulp is.
- **Ondersteun professionals** met praktische kennis én een centraal contactpunt voor vragen.
- **Verbind professionals** zodat samenwerking en doorverwijzing beter verlopen.

Wat gebeurt er hierna?

Het Ministerie van Financiën gebruikt de uitkomsten van het vooronderzoek om te zorgen voor het juiste zorgaanbod en begeleiding, zodat het Landelijk Steunpunt straks effectief kan doorverwijzen naar beschikbare hulp. Daarnaast helpt het onderzoek bij de keuzes op voor de verdere inrichting van het Landelijk Steunpunt. Een aantal van deze keuzes is nog niet gemaakt. Ook zijn er juridische vraagstukken die van invloed zijn op de verdere inrichting van het Steunpunt en het zorgaanbod. Deze worden momenteel onderzocht en getoetst. Wij verwachten dat het Landelijk Steunpunt – onder voorbehoud van politieke, juridische en bestuurlijke ontwikkelingen – in het eerste kwartaal van 2026 bereikbaar zal zijn.

Heb je vragen over het rapport of het op te richten Landelijke Steunpunt?

Met vragen naar aanleiding van deze leeswijzer of het rapport kun je terecht bij Hans te Brake, projectleider van het vooronderzoek bij ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum:

toeslagenvragen@arq.org.