

GroenLinks fractie
T.a.v. mevrouw A.K. Gomez
Postbus 18
7550AA Hengelo

Gemeente Hengelo

Postbus 18
7550 AA Hengelo

Onderwerp	Zaaknummer	Uw kenmerk	Datum
Gemeentelijke rol bij herstel toeslagenschandaal	4033253		3 maart 2026

Geachte mevrouw Gomez,

Wij hebben uw schriftelijke vragen van 2 februari 2026 ontvangen. Hieronder vindt u de beantwoording.

1. Kennisname en duiding landelijke berichtgeving

Is het college bekend met de recente berichtgeving van de NOS over het bewust verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie door de Dienst Toeslagen aan slachtoffers van de toeslagenaffaire? Zo ja, hoe duidt het college deze berichtgeving in relatie tot de positie van gedupeerde inwoners van Hengelo?

Ja, wij zijn bekend met de recente berichtgeving over de Dienst Toeslagen aan de slachtoffers van de toeslagenaffaire. Vanzelfsprekend vinden wij het heel vervelend wat ze is overkomen. Wij betreuren dit erg, vooral omdat dit het vertrouwen van onze inwoner in de overheid verder schaadt.

2. Aanleiding tot versterking van erkenning en vertrouwen

Ziet het college, gelet op deze berichtgeving, aanleiding om de gemeentelijke inzet op erkenning en het herstel van vertrouwen richting gedupeerde inwoners te versterken? Zo ja, op welke wijze ziet het college hierin een rol voor de gemeente?

Met deze recente berichtgeving weten we dat er extra zorgen kunnen zijn bij onze gedupeerde inwoners. Wij zetten in op erkenning en herstel van vertrouwen in de overheid. Wij hebben voor onze gedupeerde inwoners een eigen contactpersoon binnen de gemeente en we doen er alles aan dat ze zich veilig voelen om hun vragen te stellen en hun zorgen te bespreken.

We willen benadrukken dat wij in onze dienstverlening de inwoner centraal stellen, waarbij we altijd rekening proberen te houden met verschillende vragen of behoeften van inwoners. We sluiten aan bij onze inwoners door heldere taal te gebruiken, uit te gaan van vertrouwen, gebruiksvriendelijk processen in te richten en breder te kijken dan de vraag die de inwoner stelt. We halen actief ervaringen van inwoners op en doen daar wat mee. We geven inwoners daarbij inzicht in hun gegevens.

3. Initiatief Rode Envelop en voorbeelden uit andere gemeenten

Is het college bekend met dit initiatief en de wijze waarop andere gemeenten hier invulling aan geven?

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres
Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres
gemeente@hengelo.nl
Telefoonnummer
14-074

Ja, wij zijn bekend met dit initiatief en de wijze waarop andere gemeenten hier invulling aan geven. Wij werken aan initiatieven die van toegevoegde waarde zijn in het herstel van vertrouwen bij mensen.

1. Relevantie en mogelijke aansluiting voor Hengelo

Heeft het college een inschatting gemaakt van de relevantie van het Rode Envelop-initiatief voor gedupeerde inwoners van Hengelo? Overweegt het college om dit initiatief te ondersteunen of hierbij aan te sluiten, bijvoorbeeld als vorm van erkenning naast bestaande ondersteuning?

Wij hebben vorig jaar de inschatting gemaakt dat onze gedupeerde inwoners vooral gebaat zijn bij de individuele hulp en ondersteuning in hun proces naar het maken van een nieuwe start. We kunnen ons voorstellen dat zo'n initiatief als vorm van erkenning wordt gewaardeerd, maar we hebben hierover tot op heden nog geen signaal ontvangen van gedupeerden in Hengelo.

2. Informatievoorziening, erkenning en leren van andere gemeenten

De gemeente Hengelo informeert gedupeerden via haar website over hulp na de toeslagenaffaire. De gemeente Arnhem biedt op haar website meer uitgebreide en expliciet op erkenning gerichte informatie en koppelt dit aan ondersteunende initiatieven. Op de website is onder meer te vinden:

- de gemiddelde reactietermijn na contact met de gemeente: circa 3 werkdagen bij volwassenenzaken en ongeveer 24 uur bij zaken die kinderen van gedupeerden betreffen
- informatie over mogelijkheden tot ontmoeting en contact met lotgenoten
- aanvullende toelichting op de kindregeling
- waar en hoe private schulden kunnen worden doorgegeven
- informatie over het gratis aan te vragen rode envelopspeldje, als uiting van ondersteuning van dit initiatief

In het licht van recente ontwikkelingen is het college bereid te onderzoeken waar aanvullende stappen kunnen worden gezet om de informatievoorziening te verbeteren, het vertrouwen te herstellen en initiatieven gericht op erkenning en ondersteuning verder te versterken?

Ja, wij onderzoeken waar aanvullende stappen kunnen worden gezet. Vanzelfsprekend zetten we alle middelen in om onze inwoners van dienst te zijn. Wij vullen onze dienstverlening aan waar nodig en mogelijk. Om meer duidelijkheid te bieden in onze brede ondersteuning aan gedupeerde inwoners hebben wij concept beleidsregels vastgesteld. Dit om de werkwijze te verduidelijken en de transparantie van de gemeentelijke ondersteuning te bevorderen. Deze concept beleidsregels liggen van 4 maart 2026 tot en met 15 april 2026 ter inzage en worden per separate brief aan de raad toegestuurd. De website wordt geüpdatet zodra de beleidsregels definitief zijn vastgesteld.

Wij gaan ervan uit dat we uw vragen hiermee hebben beantwoord.

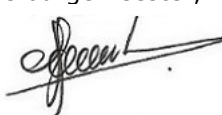
Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Hengelo,
de secretaris,

de burgemeester,



De heer D. Lacroix



De heer S.W.J.G. Schelberg

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.