

Woord vooraf van het gesprek met de gedupeerde ouders CAF 11

Dames en heren,

Wat goed dat u vandaag gekomen bent.

Ik ben blij u hier te zien, hoewel de aanleiding voor ons gesprek allerm minst plezierig is.

Voor sommigen van u zelfs ronduit dramatisch.

Het zal voor niemand in deze kamer een gemakkelijk gesprek zijn.

Ik vind het belangrijk om te beginnen u allen mijn verontschuldigen aan te bieden.

Mijn excuses voor de manier waarop wij met u zijn omgegaan en het leed dat daar het gevolg van is.

Dat had niet zo gemoeten.

We hebben te weinig oog voor de menselijke maat gehad en het heeft veel te lang geduurd.

Natuurlijk hoort de overheid fatsoenlijk om te gaan met u.

Dat dit niet gebeurd is betreurt ik ten zeerste.

Ik begrijp heel goed uw gevoelens van onrechtvaardigheid hierover.

Erover praten en weten dat er naar u geluisterd wordt, lost niet alles op, maar is denk ik wel erg belangrijk.

Dit is niet uw eerste gesprek.

U heeft eerder gesproken met van Toeslagen van de Belastingdienst en enkele van afdelingshoofden.

Ik begrijp dat dit emotionele gesprekken zijn geweest.

Sommigen van u gaven aan het prettig te vinden dat er nu wel naar uw verhaal werd geluisterd, terwijl dat in de afgelopen jaren niet gebeurde.

Meerdere van u wilden een persoonlijk gesprek om over uw situatie te spreken.

Ik begrijp dat enkele zijn geweest en anderen zijn ingepland en in Utrecht zullen plaatsvinden.

[...]

De stopzetting van de kinderopvangtoeslag in 2014 kwam voor u allemaal zeer onverwachts.

Terwijl u dacht dat het allemaal voor u geregeld was.

U heeft de bejegening door medewerkers van Toeslagen als bijzonder onprettig ervaren. De toon van de contacten was bot, als u al in contact met een medewerker kon komen. Toen u werd gevraagd informatie aan te leveren bij de balie van de Belastingdienst voelde een aantal van u zich als een crimineel behandeld.

We stapelden fout op fout.

De invorderingen waren ook niet mals.

Sommigen van u zijn daardoor in de financiële problemen geraakt, met alle gevolgen van dien.

Relaties kwamen onder hoogspanning te staan.

Dat is werkelijk dramatisch voor een gezin.

Ik hoop dat u mijn excuses wilt accepteren, hoewel ik mij er goed van bewust ben dat het kwaad in veel gevallen als is geschied.

[...]

Ik stel voor dat ik nu naar u luister, ik hoor graag wat u vindt, voelt en verwacht.

Laten we het gesprek beginnen.