

# 'HET GAAT OM WAT OUDERS ECHT NODIG HEBBEN'

**Praktijkvoorbeelden herstelondersteuning toeslagen door gemeenten**



# INHOUD



VOORWOORD	3
ENSCHEDÉ	4
NUNSPEET	6
SITTARD-GELEEN	8
ALKMAAR, DIJK EN WAARD	10
ZWOLLE	12
VELSEN	14
ACHTKAR SPELEN EN TYTSJERKSTERADIEL	16
ZAANSTAD	18
BARENDRECHT, ALBRANDSWAARD EN RIDDERKERK	20
UTRECHT	22
MEIERIJSTAD	24
ALMERE	26
ONDERSTEUNINGSTEAM GEDUPEERDE OUDERS IN HET BUITENLAND	28
ROOSENDAAL	30
ZOETERMEER	32
AMSTERDAM	34
COLOFON	36

# VOORWOORD

De toeslagenaffaire heeft in Nederland een schokeffect teweeggebracht en veel leed veroorzaakt bij een grote groep burgers, die slachtoffer werd van het harde fraudebeleid van de overheid. Door de toeslagenaffaire raakten veel ouders in grote financiële problemen en is hen ongekend onrecht aangedaan. Het leidde ook tot grote publieke en politieke verontwaardiging, en aantasting van het vertrouwen van ouders en kinderen in de overheid. Het kabinet Rutte III is uiteindelijk afgetreden door de toeslagenaffaire en de gevolgen daarvan.

Sinds 2020 is er een rijksbrede hersteloperatie om de gedupeerde ouders en hun gezinnen financieel te compenseren en het hun aangedane leed zoveel mogelijk te verzachten. Gemeenten hebben hierin een belangrijke rol door de brede ondersteuning die zij bieden op de vijf leefgebieden: wonen, werk, financiën, gezin en gezondheid. Vanuit deze rol proberen gemeenten al meer dan 2,5 jaar zoveel mogelijk naast hun gedupeerde inwoners te staan, en de brede ondersteuning op maat, ruimhartig en op basis van vertrouwen te verlenen.

De VNG ondersteunt de gemeenten bij het verlenen van die brede ondersteuning. In de afgelopen periode organiseerde de VNG ruim 150 besprekingen, meer dan 50 regiobijeenkomsten, trainingen en talloze klankbordgroepen voor gemeentemedewerkers die zijn betrokken bij de brede ondersteuning. Tijdens al deze bijeenkomsten kwamen er veel indrukwekkende verhalen over de brede ondersteuning los. Verhalen die ons raakten: over situaties die onoplosbaar en ongelooflijk complex leken,

maar waar dankzij de doorzettingskracht en vasthoudendheid van alle betrokkenen toch oplossingen voor gevonden werden. Zo ontstond het idee om deze voorbeelden van gemeenten te bundelen en breder te delen.

De verhalen in dit boekje tonen van heel dichtbij wat gemeenten doen. Soms zijn ze schrijnend, maar vaak ook hoopvol en allemaal even bijzonder. Het is daarmee een weerspiegeling van hoe gemeenten gedupeerde ouders en kinderen proberen te helpen. En ook hoe moedig en krachtig veel ouders en kinderen zijn.

Maar het is meer dan dat: het is ook een stukje geschiedenis. We laten zien hoe we als overheid kunnen leren van gemaakte fouten en van de impact daarvan op gezinnen. En ook hoe we als gemeenten een bijdrage kunnen leveren om de fouten te herstellen en het leven van mensen weer op de rit te krijgen. Dat heeft veel tijd nodig want na het financiële herstel begint pas het herstel van de emotionele schade.

Tot slot. Dit boekje geeft een (klein) aantal gedupeerde ouders en gemeentemedewerkers een gezicht, en laat zien hoe het uiteindelijk ook wél goed kan gaan. We willen er niet alleen gemeenten en gemeentemedewerkers mee bedanken, maar hen ook aanmoedigen om zich iedere dag opnieuw in te blijven zetten om te herstellen wat is fout gegaan. Ik hoop dat het iedereen die betrokken is bij het herstel voor deze ouders en kinderen inspireert!

**Ingrid Hoogstrate, directeur Inclusieve Samenleving**



## 'Je hoeft niet overal zelf expert in te zijn'

**Rob Woltering, consulent Toeslagenaffaire en consulent Werk**

Eén ding is zeker: bij de begeleiding van gedupeerde ouders hoef je het niet alleen te doen. Dat merkte ook Rob Woltering van het projectteam Toeslagen in Enschede. Door te schakelen met de Raad voor de Rechtsbijstand, woningbouwcorporaties, vrijwilligersorganisaties en stichtingen, kunnen ouders uit Enschede beter en sneller worden geholpen. Niet met financiële compensatie, maar wel met alle andere zaken die hen rust in het hoofd geven. Op weg naar een nieuwe start!

Woltering vindt het belangrijk dat de verhalen over de toeslagaffaire gedeeld worden. "Je merkt dat het na elk debat weer meer leeft." Tegelijkertijd ziet hij ouders ook moe worden van het proces. "Er ontstaat een tweespalt voor ouders: hoe lang ga je door?" En juist dat deel van het proces pakt hij met liefde op. Woltering: "Ik houd hen altijd voor: 'Bedenk of je er over 5 jaar geen spijt van hebt dat je niet bent doorgegaan.'"

### **Rust in je hoofd**

Woltering pelt de problemen af als een ui. "Je kunt nooit alles in één keer regelen, maar er zijn altijd zaken die je meteen kunt aanpakken, bijvoorbeeld met iets vanuit de brede ondersteuning of het zoeken van een advocaat." Hij merkt dat dat rust geeft in het hoofd van de ouder. Naast zijn werk in het projectteam Toeslagen, werkt hij ook als werkzoekendebegeleider. Vanuit

die positie zoekt hij – als dat nodig is – altijd naar mogelijkheden om de ouder te begeleiden naar participatie of werk. Dat helpt ouders meteen om met iets meer vertrouwen naar de toekomst te kijken.

### **Een goed netwerk is cruciaal**

Hij schetst één van zijn casussen. Intussen is deze moeder al door het proces van de integrale beoordeling heen, én erkend. "Ik merkte dat de moeder zich zorgen maakte over haar kind. Daarom heb ik geregeld dat er leerlingenvervoer betaald werd, zodat haar kind naar het speciaal onderwijs kon. Dat gaf haar rust." De lijntjes met alle partijen zijn kort, doordat Woltering wekelijks overlegt met het eigen team, en met de schil erachter: beleid, financiën en werk. Ook helpen de multidisciplinaire overleggen hem om via het netwerk hulp te organiseren. "Je hoeft niet overal zelf expert in te zijn; vaak vind je die genoeg in de buurt." Hij kan er uren over vertellen. Bijvoorbeeld over het gezin waar hij een vakantie voor kon regelen via de Stichting Fonds Bijzondere Noden Enschede. "Gewoon omdat het zoveel kan doen voor het moreel in het gezin. Als je hoofd 'leeg' is, durf je vaak ook weer vooruit te kijken."

### **Van droom naar bedrijfsplan**

In de vervolgesprekken met de moeder van zo-even besprak hij haar

inwoners	aangemelde ouders	aantal kindregeling <16	aantal kindregeling 16+
162.235	497	372	305

toekomstbeeld. "Meestal durven ouders daar niet aan te denken, omdat ze altijd in de overlevingsstand staan." Na enig aandringen vertelde ze hem haar droom: "Een schoonheidssalon voor mensen met een donkere huid en het zetten van dreadlocks." Woltering stimuleerde haar hierover verder na te denken en wist haar over te halen om er echt voor te gaan. Via de gemeente Enschede heeft de moeder hulp gekregen bij het zetten van de juiste stappen en het schrijven van een ondernemingsplan. Dit ziet er inmiddels erg goed uit en nu zet ze haar eerste stappen als ondernemer.

### **Vertrouwen**

Woltering is er trots op: "Het is zo mooi om samen met een ouder toe te werken naar een nieuwe start." Hij vertelt dat met de hulp van gemeenten het vertrouwen van ouders in de overheid weer iets verbetert. "Ouders komen bij ons binnen met veel argwaan. Door de zaken die we direct regelen, wordt het vertrouwen beetje bij beetje hersteld. Ouders hebben vaak één concrete hulpvraag, maar vaak komen er tijdens het gesprek veel meer onderliggende hulpvragen naar boven." Lachend: "Eigenlijk is mijn

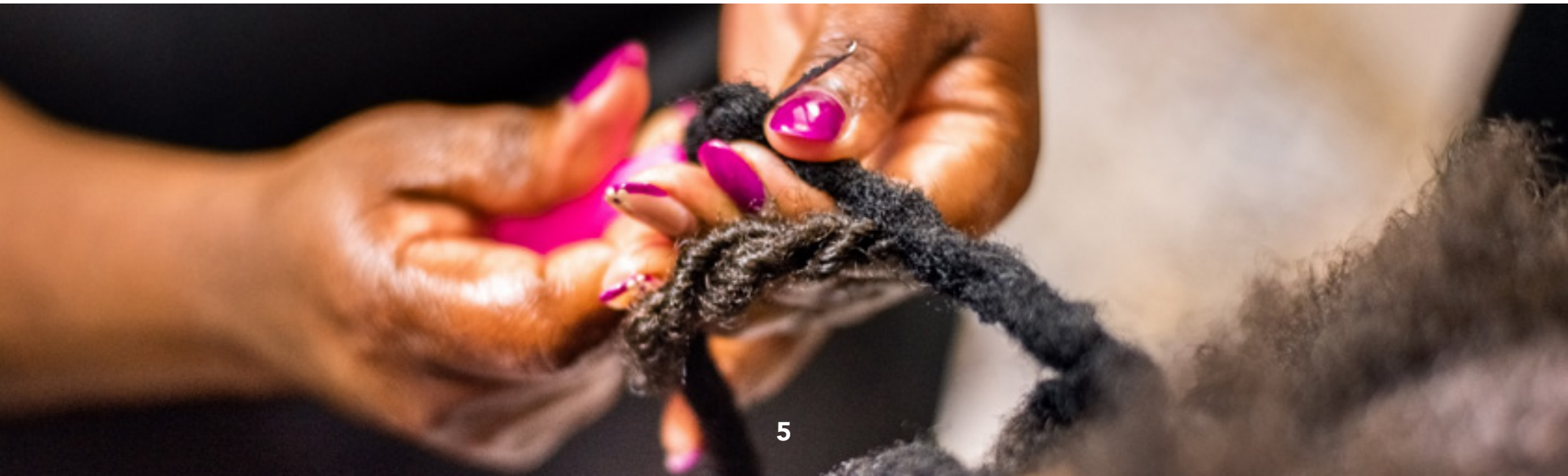
werk vooral een beetje orde in de chaos aanbrengen."

Woltering doet dat met liefde: "Door het sturen op de stappen die ze moeten nemen, creëer je beweging. Dan is het alleen nog een kwestie van de juiste mensen erbij betrekken en coördineren". Hij laat 'zijn' ouders ook zeker niet meteen los. "Ook als het weer beter gaat, nodig ik hen nog af en toe nog steeds uit voor een kop koffie."

### **Steun gemeente**

De gemeente Enschede geeft de hulpverleners voldoende bewegingsvrijheid. Ook bestuurlijk blijven hun casussen niet onopgemerkt. "We worden echt gesteund en krijgen alle ruimte om ouders bijvoorbeeld ook te begeleiden naar de Commissie Werkelijke Schade."

Tot slot tipt hij collega's van kleinere gemeenten: "Als je in jouw gemeente de enige contactpersoon bent voor ouders en je je soms alleen voelt, zoek dan contact met buurgemeenten, zodat je van elkaar kunt leren. Dat helpt echt!"





# NUNSPEET



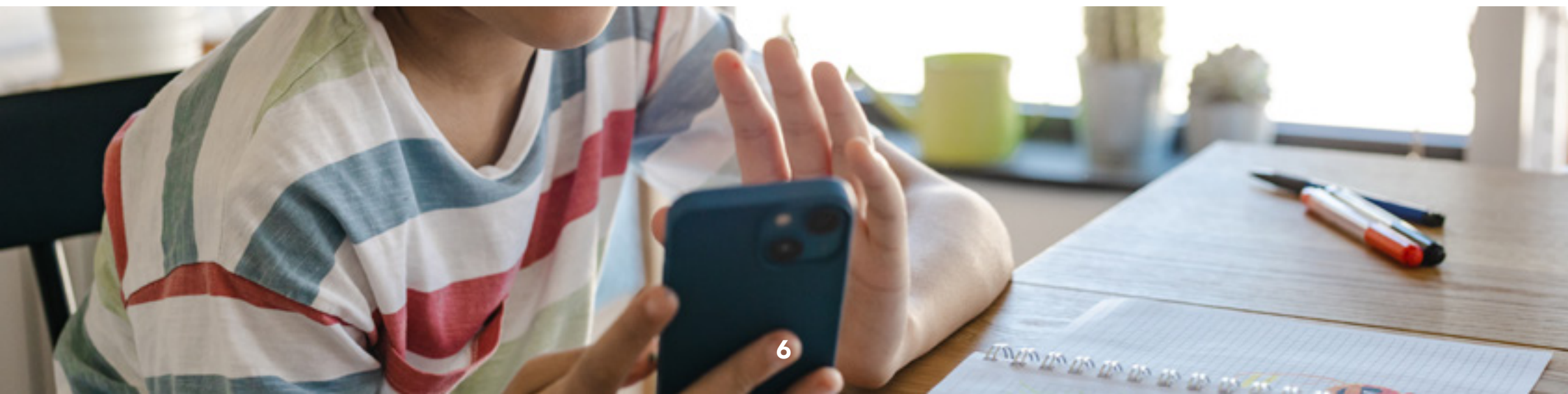
## 'Niet bellen maar appen'

### **Bianca Valk, vroegsignaleringsmedewerker van het team Sociaal**

In contact komen met de kinderen van gedupeerde ouders vraagt om een heel andere benadering dan contact opnemen met hun ouders. Niet bellen, en zéker geen brieven. Wat wel bij allebei helpt, is een open houding. Team Sociaal van gemeente Nunspeet vertelt hoe je daarmee het vertrouwen kunt winnen, zodat er ruimte ontstaat om mee te denken. En om een nieuw toekomstbeeld te creëren. In gesprek met Bianca Valk, vroegsignaleringsmedewerker van het team Sociaal van de gemeente Nunspeet.

### **Persoonlijk contact loont**

Aanleiding van alles was dat team Sociaal merkte dat de gemeentelijke brieven naar gedupeerde ouders maar weinig respons opleverden. Logisch, want: "In een persoonlijk contact kun je veel gemakkelijker bespreken waar ouders tegenaan lopen op de vijf leefgebieden." Daarom bellen ze de ouders op. "Soms geven ouders dan alsnog aan geen behoefte te hebben aan ondersteuning, omdat het zoveel bij hen losmaakt." Toch blijft de deur ook voor deze ouders altijd openstaan. Het sleutelwoord voor het maken van contact is laagdrempeligheid: "Voor een eerste afspraak laten we de ouders altijd de locatie uitkiezen, bijvoorbeeld op een school of in een buurthuis." Valk waardeert de vrijheid die ze vanuit de gemeente Nunspeet krijgt om die keuze bij de ouders te laten.



## Whatsappen

Ouders zijn volgens Valk dé ingang naar hun kinderen. "Ik vraag ouders daarom altijd om hen contact met mij op te laten nemen. Ik zeg dan: "Laat ze een appje sturen." Volgens Valk is dat dé manier om in contact te komen met de kinderen. "Niet bellen en al helemaal geen brieven. Jongeren communiceren vooral via whatsapp". Zo ontstond eerder ook haar contact met de dochter van een gedupeerde moeder. "Dat meisje stond op het punt om naar de brugklas TL-Havo te gaan. Precies in die periode belden de eerste deurwaarders aan. Het zorgde voor veel stress en zorgen in het gezin. Daardoor verloor de dochter haar motivatie om naar school te gaan, en spijbelde ze regelmatig."

## Sociaal werk

Valk vertelt dat hulpverleners haar vervolgens naar het praktijkonderwijs stuurden. "Inmiddels is de dochter 16 jaar en draait het gezin weer redelijk stabiel. Ze heeft zich ontwikkeld tot een sterke jonge vrouw. Toen ik uiteindelijk in gesprek kwam met haar, vertelde ze me van haar droom om de opleiding Sociaal Werk te gaan doen, maar door haar huidige vooropleiding zou instromen 4 jaar extra kosten. Terwijl ze absoluut de hersens heeft voor de opleiding. Als team kijken we altijd of iets realistisch én haalbaar is. En in dit geval, ondanks alles wat ze had meegemaakt, wilde dit meisje haar eigen negatieve ervaringen omzetten en anderen helpen. Hoe mooi is dat?"

## Toekomst

Het team onderzocht dus of er een opleiding in de buurt was, waar ze de juiste vooropleiding in verkorte vorm (1,5 jaar) kon volgen. Dat lukte alleen op een particuliere school, omdat het volwassenonderwijs te ver weg was, en het meisje nog geen recht had op een OV-kaart voor studenten. "Op basis van haar intake krijgt ze nu een opleidingsplan dat haar het begeerde diploma gaat brengen én waarmee ze kan starten met haar MBO-opleiding Sociaal Werk. Het zal hard werken worden voor haar. Zes dagen in de week naar school, waardoor ze ook haar bijbaantje moet opzeggen." Maar Valk heeft nooit eerder een 16-jarige gezien die zo gedreven met haar toekomst bezig is. "Ze is zó sterk uit deze verdrietige periode gekomen."

## Moreel kompas

Het feit dat de dochter nu de vooropleiding kan gaan doen, bracht veel tweeweg in het gezin: "De moeder was zo ontzettend blij en dankbaar. Voor ons is dat geweldig om mee te maken. Dat je als uitvoerder een stukje hoop kun meegeven." Ze realiseert zich dat je als gemeenteambtenaar weliswaar kunt terugvallen op gemeentelijke kaders, maar dat je voor de uitvoering van de brede ondersteuning ook je eigen morele kompas moet inzetten. Valk leert van iedere casus. "Ik ben ervan overtuigd dat als je voor een omslag zorgt bij de ouder, je uiteindelijk ook de kinderen kunt bereiken. Je moet daar dan wel je communicatie op aanpassen. Niet alleen appen, maar ook je taalgebruik aanpassen. Dus geen 'u', maar 'je'." Valk hoopt van harte dat andere gemeenten ook de kinderen weten te bereiken. "Hoe meer, hoe beter. Als we al deze jongeren kunnen helpen, bijvoorbeeld door hun leerachterstand weg te werken, dan is dat het mooiste cadeau dat je ze kunt geven. Echt een nieuwe start!"

inwoners

28.371

aangemelde ouders

26

aantal kindregeling <16

20

aantal kindregeling 16+

23

## 'Samen eten als eerste stap'

### **Khaleda Zamani, participatiecoach**

Gedupeerde ouders benoemen vaak hun gebrek aan vertrouwen in de overheid. Reden te meer voor het toeslagenteam van gemeente Sittard-Geleen om oordeelvrij en gelijkwaardig het gesprek aan te gaan met ouders. In drie jaar tijd zijn ze gegroeid naar een team van drie coaches. In gesprek met Khaleda Zamani over hun aanpak.

### **Levensverhaal**

"We zijn heel kleinschalig begonnen", vertelt Zamani. Inmiddels telt gemeente Sittard-Geleen 120 aangemelde ouders en hebben de coaches al 25 gezinnen hulp aangeboden. Alle gedupeerde ouders worden telefonisch benaderd of ze hulp of ondersteuning nodig hebben. "Veel ouders waren heel voorzichtig om op ons aanbod in te gaan", vertelt Zamani. "Ze hebben een groot gebrek aan vertrouwen in alle overheidsinstanties. Daarom bieden onze coaches in de eerste plaats ruimte voor het levensverhaal van de ouder en gaan ze daarna samen kijken wat nodig is."

### **Uithuisplaatsing**

Zamani beschrijft een casus die het team echt heeft geraakt. "Dat ging om een moeder met drie kinderen, die eerder uithuisgeplaatst waren. De moeder had een moeizame relatie met de vader van de kinderen. Er waren al hulpverleners betrokken bij het gezin en zij stelden de moeder

inwoners	aangemelde ouders	aantal kindregeling <16	aantal kindregeling 16+
92.234	162	86	76

voor een ultimatum: het verbreken van de relatie of de kinderen zouden uit huis geplaatst worden. Het schrijnende was dat toen de moeder de relatie verbrak, de kinderen alsnog 's avonds uit huis werden gehaald." Na een half jaar zijn moeder en kinderen herenigd. "Zo'n verhaal raakt je enorm. Het is zo fijn dat we dit dan binnen ons team kunnen delen."

### **Schuldgevoel**

De moeder vond het - na wat er was gebeurd - moeilijk om hulp van het toeslagenteam te accepteren. "Ze reageerde heel emotioneel", vertelt Zamani. "Hun gezinssysteem was nog niet stabiel en de moeder was heel bang om de kinderen weer kwijt te raken. Dat uitte zich in gedrag waarbij ze krampachtig probeerde de kinderen te beperken en vast te houden." De moeder heeft jarenlang gedacht dat zij de schuldige was. Zamani: "We hebben daarom eerst een veilige omgeving gecreëerd voor het gezin, waarin samen eten een eerste stap naar saamhorigheid bleek te zijn."

### **Creatief**

Het toeslagenteam merkt dat ze door het tonen van empathie en het uitstralen van vertrouwen dichterbij de moeder komen. "We benaderden haar vanuit gelijkwaardigheid, én oordeelvrij," benadrukt Zamani. "Het is een moeder die zó goed wil doen, maar daardoor haar kinderen juist onbedoeld afremt in hun ontwikkeling." Zamani helpt haar met een plan

# SITTARD-GELEEN





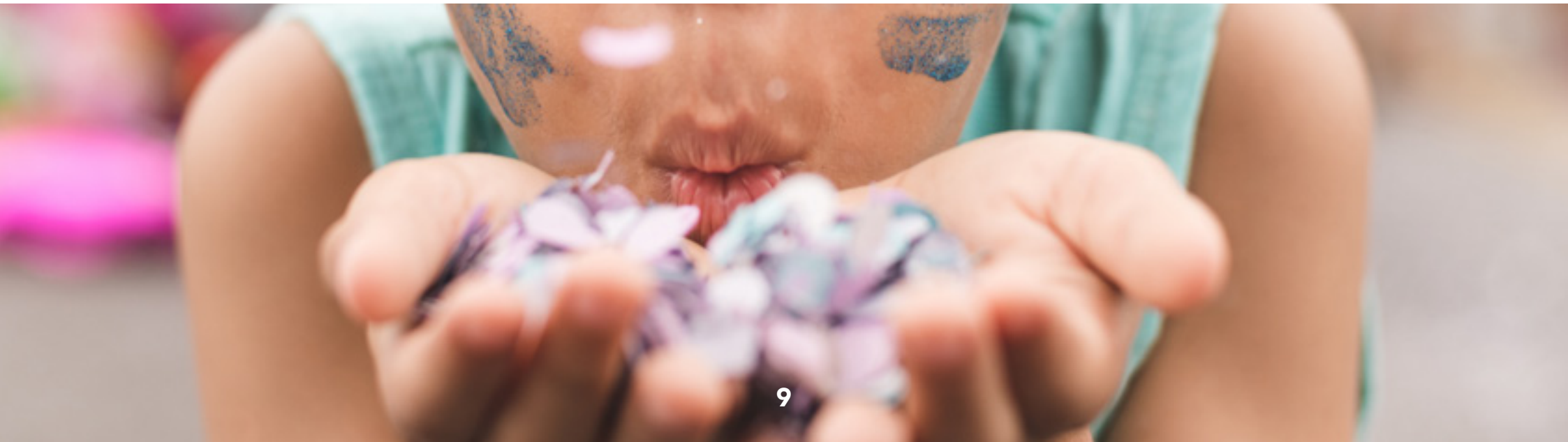
voor het gezond laten opgroeien van de kinderen. Ze mochten bijvoorbeeld niet rennen in huis of buiten spelen. “Er was een vrijwilligersactie in hun wijk en één van de kinderen wilde heel graag meedoen. Maar de moeder wilde zelf niet meedoen in de samenleving. We bedachten toen een maatje voor de kinderen om met hen mee te gaan. Dat heet: creatief omgaan met oplossingen”, lacht Zamani.

### **Toekomst**

“Gezinnen zoals dit hebben vaak langer begeleiding nodig. Daar zit ook de kracht van ons team”, vertelt Zamani. “We laten niet los en bieden stabiliteit. Dat doen we door altijd te werken met één aanspreekpunt per gezin. Het gezin uit deze situatie had te maken met meerdere gemeentelijke loketten. Bij het eerste contact met zo’n loket gaan we dan ook altijd mee.” De moeder uit het gezin heeft nog altijd moeite om het verleden los te laten. Zamani en haar team richten zich er nu vooral op om haar zelfvertrouwen te geven. Ze hopen dat zij, door haar steeds op basis van gelijkwaardigheid te benaderen, weer meer vertrouwen in de overheid kunnen geven. “Al blijft dat ingewikkeld voor iemand die zoveel teleurstellingen heeft meegemaakt.”

### **Oordeelvrij en gelijkwaardig**

Zamani benadrukt het nogmaals: “Blijf een gedupeerde ouder altijd als mens zien en bekijk elk verhaal zonder oordeel. En ga het gesprek aan vanuit gelijkwaardigheid.” Binnen het team zorgen Zamani en haar collega’s er altijd voor dat ze naast de ouder staan, zodat deze zich gehoord voelt. “Zeggen wat je doet, en doen wat je zegt”, is wat ze uitdragen. Zamani is blij te merken dat hiermee het vertrouwen in de overheid verbetert. “We werken heel transparant en vertellen ook duidelijk wat mogelijk is.” Ouder én de coaches staan stil bij ieder stapje vooruit. Zamani prijst zich gelukkig met de structuur binnen haar gemeente. “Het is bij ons echt goed geregeld. Andere afdelingen als Beleid en Kwaliteit zijn nauw betrokken. En ook onze verantwoordelijke wethouder hecht er grote waarde aan om dit zo goed mogelijk aan te pakken. Dat samen maakt dat we op maat brede ondersteuning kunnen aanbieden aan elk gezin en zo nodig snel kunnen doorpakken.”



## 'Je moet in je nieuwsbrief niet roepen dat je het zo goed doet'

### Nikki Wassens, herstelteam van Zaffier

In contact komen met gedupeerde ouders én blijven: dat is voor het herstelteam van Zaffier het allerbelangrijkst. Dat blijkt niet altijd eenvoudig. Nikki Wassens bedacht met haar team een nieuwsbrief voor ouders. Het bleek dé manier om te verbinden.

Zaffier is een uitvoeringsorganisatie voor alle vragen rondom werk, geldzaken en inburgering voor gemeente Alkmaar. Ze voeren onder andere de kindregeling uit voor gemeenten Alkmaar en Dijk en Waard. Binnen het team van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag zoeken ze steeds naar nieuwe manieren om zichtbaar en laagdrempelig te zijn voor ouders.

### Oude wonden

"Op sociale media wordt ontzettend veel geschreven over de hersteloperatie", vertelt Wassens. "We merkten dat er ook ouders zijn die hier afstand van nemen. Door alle negatieve berichtgeving worden oude wonden immers vaak weer opengeritst." Samen met hun communicatieafdeling bedacht Wassens een nieuwsbrief voor ouders. "We wisten dat er een regeling voor kinderen aan kwam. En hoe bereik je daar dan ouders voor die zich anders afsluiten?"

inwoners	aangemelde ouders	aantal kindregeling <16	aantal kindregeling 16+
111.834	166	121	126
88.985	224	174	115

### Laagdrempelig

Er is een grote groep ouders die geen directe hulpvraag heeft voor het team van Wassens. "We hebben hen toen benaderd of ze wel geïnformeerd wilden worden over de voortgang van de kindregeling. En dat wilden ze juist heel graag." De opzet van de nieuwsbrief is informatief en vooral laagdrempelig. "Ouders krijgen al veel informatie uit brieven en op de website van Toeslagen. Toch halen ze daar niet altijd uit waar ze naar op zoek zijn. Wij proberen het daarom heel praktisch te vertalen", vertelt Wassens.

### Warm contact

"Vanaf de start van de hersteloperatie proberen we de contacten warm te houden", vertelt Wassens trots. "We ontdekten dat een flink aantal ouders nauwelijks contact had met de gemeenten en met deze nieuwsbrief hopen we de informatie toch bij alle aangemelde ouders te krijgen." De ouders waarderen de nieuwsbrief enorm: "We krijgen echt zoveel positieve reacties. Veel ouders hadden de nieuwsberichten zelf nog niet eerder gezien." Ze merken dat de nieuwsbrief heel goed wordt gelezen en bovendien ouders stimuleert om zelf contact op te nemen met het herstelpunt. "Ouders ontdekken dan eigenlijk dat ze tóch een hulpvraag hebben die binnen de brede ondersteuning valt."

# ALKMAAR, DIJK EN WAARD



### **Ketenpartners**

De nieuwsbrief wordt ook geplaatst op het intranet van de beide gemeenten. "Zo gaat de hersteloperatie ook voor hen meer leven", stelt Wassens. "Zij hadden dit succes namelijk niet direct verwacht. En het gaat nog verder: we kijken nu of we onze succesverhalen ook kunnen delen met onze ketenpartners. Dat vraagt wel om goede afwegingen: wat deel je wel en wat niet?" Het team is blij met het eerste succes en er staan al veel nieuwe onderwerpen op de rol voor de volgende nieuwsbrief. Binnen hun eigen organisatie trekken ze het nog breder: "We kijken ook of we nieuwsbrieven kunnen inzetten bij de uitvoering van andere regelingen."

### **Social media-moe**

Ze hebben bewust gekozen voor een digitale nieuwsbrief. "Dan vallen de kosten wel mee", lacht Wassens. Het doel is om ouders te informeren zonder dat ze hiervoor op zoek hoeven te gaan. Een andere overweging is dat ze de informatie persoonlijk in de mailbox van de ouder willen laten

belanden. "We hebben er bewust voor gekozen om de informatie niet op de website van de gemeenten te zetten. Er is bij veel ouders een stukje moeheid ontstaan qua informatieverstrekking én het is zoveelste document dat ze hierover online zien. Ze zijn media-moe. Wij bieden ze zo de juiste informatievoorziening op maat aan. En het is een mooie bijkomstigheid dat ouders niet direct in aanraking komen met bijvoorbeeld negatieve reacties op een informatieve post op social media."

### **Terughoudend**

Het team is heel blij met de ruimte die zij krijgt van de gemeenten. "Dat is zo belangrijk, dat kun je benutten om ouders zo goed mogelijk bij te staan." En tot slot: "We richten op wat er wél kan en daar draagt deze nieuwsbrief zeker aan bij!" Het team hanteert overigens een terughoudende stijl in de nieuwsbrief. "Je moet niet roepen dat je het als gemeente zo goed doet. Er zijn immers ook gezinnen die minder tevreden zijn. De manier waarop je communiceert is cruciaal."

# Nieuwsbrief

## 'Waar een eenvoudige vraag over een gebit toe kan leiden'

**Haika de Bruin, coördinator Steunpunt Toeslagenaffaire**

**Renate Kanis, sociaal werker Steunpunt Toeslagenaffaire**

Hoe eindeloos veel geduld en doorzettingsvermogen toch kunnen leiden tot een nieuwe start. Gedupeerde ouders hebben allemaal schrijnende verhalen. Maar sommige verhalen blijven je extra bij: bijvoorbeeld als er nooit een einde aan de reeks tegenslagen van een ouder lijkt te komen. Dan heb je als ouder het geluk dat ze bij het sociaal team van Zwolle een hele lange adem hebben. We gaan in gesprek met Renate Kanis en Haika de Bruin van het Steunpunt Toeslagenaffaire Zwolle.

"In 2021 kwam een alleenstaande moeder met een meerderjarige dochter in beeld bij het steunpunt. Pas toen durfde ze het aan om bij ons aan te kloppen", vertelt Kanis. "En pas na meerdere gesprekken durfde ze aan te geven hoe het écht met haar ging. Ze had jarenlang onder het bestaansminimum geleefd door het terugbetalen van kinderopvangtoeslag en andere leningen en veranderde daardoor van een spontane zelfstandige vrouw in een onzeker persoon die zich overal voor schaamde."

### Doorvragen

Kanis legt uit dat juist die schaamte de reden was dat moeder nooit contact heeft opgenomen met Schulddienstverlening. "Ze had het idee dat het

inwoners	aangemelde ouders	aantal kindregeling <16	aantal kindregeling 16+
132.411	320	223	218

haar schuld was, en dat ze het had moeten zien aankomen." De vrouw wilde het daarom zelf oplossen. Kanis wist zeker dat er meer aan de hand moest zijn. "Langzaamaan vertrouwde ze mij toe dat ze jarenlang ongelooflijk weinig te besteden had, en steeds keuzes moest maken: neem ik een aanvullende verzekering of zorg ik dat we genoeg te eten hebben? Dat zijn hartverscheurende verhalen." Haar dochter kreeg daarnaast psychische problemen doordat de vader het gezin verliet en er daardoor een jeugd volgde vol verdriet en armoede. Moeder kreeg ook nog een auto-ongeluk. De gevolgen daarvan, én de zorg om haar dochter maakten het haar onmogelijk om te werken. Ze belandde in de WIA, maar dwong zichzelf toch om van haar uitkering nog steeds schulden af te lossen. Maar er kwam nog meer onheil op haar pad: een woningbrand zorgde ervoor dat moeder en dochter bijna alles kwijtraakten.

Een eenvoudige aanvraag voor het gebit bleek de opstap naar een oneindige put met problemen. Het team zette er graag hun tanden in. De Bruin: "We hebben veel gesprekken met mevrouw gevoerd om te zien wat er nou allemaal speelde in het gezin. Als eerste startten we met een vergoeding van de tandartskosten. De volgende stap was dat we alle schulden voor haar op een rijtje hebben gezet."

ZWOLLE





### **Dubbel gestraft**

Na het kabinetsbesluit om zoveel mogelijk (private) schulden van toeslagouders af te betalen, was een snelle afspraak met SBN hard nodig. Er bleek - naast de bekende schulden - ook sprake te zijn van roodstand, een lening én een schuld bij een postorderbedrijf. "SBN gaf in eerste instantie aan dat de schuld bij het postorderbedrijf zou worden terugbetaald, maar de roodstand en de lening niet. Helaas vielen uiteindelijk echter zowel de schuld bij het postorderbedrijf als de roodstand en de lening buiten de kwijtscheldingsregeling, omdat ze allemaal niet opeisbaar waren. Dat was een enorme tegenvaller: mevrouw werd daardoor gevoelsmatig dubbel gestraft. Tijdens haar minimaal leven had ze nog steeds schulden weten af te lossen, maar daardoor andere aankopen op rekening moeten doen. Nu bleek dat alle schulden werden afgelost, maar de lening, de roodstand en de schuld bij het postorderbedrijf nou net niet. "Had ik dan maar niet afgelost", vertelde ze". Kanis: "Hiermee realiseerden we geen nieuwe start en bleef de stress

haar leven beheersen. We besloten daarom een beroep te doen op de hardheidstafel voor private schulden. Alleen dan zou ze echt een nieuwe start kunnen krijgen." Na een moeilijke wachttijd kwam het verlossende antwoord van de hardheidstafel: mevrouw viel inderdaad onder de hardheidsclausule en alle schulden werden alsnog betaald. Kanis: "Ze viel stil, en ik kreeg zelf ook een brok in mijn keel."

### **Daar doe je het voor!**

Het getuigt van de drive en betrokkenheid van het team om gedupeerden te blijven helpen. De Bruin: "We vinden het allemaal fijn om een aandeel te hebben in een oplossing voor ouders, dat zit in ons DNA." Ze gaan dus onverminderd door. "Het zou mooi zijn als onze aanpak ook op andere terreinen zo'n uitwerking heeft. Als een soort doorbraakmethode, én om het vertrouwen in de overheid een beetje te herstellen."



## 'Ga praten met de mensen die de regels moeten uitvoeren'

### Wil Olie, consulent kinderopvangtoeslagaffaire

Wil Olie begeleidt sinds december 2020 ouders uit Velsen die gedupeerd zijn door de problemen met de kinderopvangtoeslag. Ze vindt het een eer dat zij is gevraagd voor dit werk, hoe veeleisend het ook is, in de praktijk. Maar ze merkt dat door het bieden van hulp de gemeente een kans krijgt om het vertrouwen terug te winnen van haar inwoners.

Olie begon haar werk voor de hersteloperatie met de ondersteuning van 18 ouders. Al snel werden dat er 46, toen 60. Inmiddels meldden zich 92 van de 118 ouders die bij de gemeente bekend zijn. Ze zou heel graag die laatste 26 ouders ook benaderen, maar vooralsnog is dat nog niet gelukt. Olie: "We willen graag helpen, maar veel ouders hebben nog steeds last van schaamte of durven zelf geen contact op te nemen."

### Moeilijke toeslagen

Olie merkt dat gemeenten tegenwoordig alleen de namen doorkrijgen van ouders die daarvoor toestemming hebben gegeven. Daardoor is ze een beetje bezorgd dat de werkelijke groep gedupeerde ouders in haar gemeente veel groter is dan 118. Olie: "We zijn daardoor bang dat we mensen vergeten. We weten gewoon niet zeker hoe groot de groep echt is. Helemaal niet nu daar de kind- en ex-partnerregelingen bij zijn

inwoners	aangemelde ouders	aantal kindregeling <16	aantal kindregeling 16+
68.790	125	105	77

gekomen, en straks de regelingen voor de andere toeslagen." In de twintig jaar dat Olie in het sociaal domein werkt heeft ze vaak gezien dat mensen door de toeslagen in de problemen komen. "Hoe vaak wij instanties niet hebben gevraagd om te stoppen met boetes en rentes, en om mensen een betalingsregeling te geven. Het huidige toeslagensysteem is gewoon veel te moeilijk."

### Minimabeleid

Bij de hulp aan gedupeerde ouders volgt de gemeente Velsen het gemeentelijk minimabeleid. Olie legt uit: "Dat doen we omdat we als gemeente niet kunnen uitleggen dat iemand in de bijstand een televisie van 300 euro krijgt, en een gedupeerde een van 600 euro. Wij hanteren daarom voor iedereen dezelfde regels. De gemeente Velsen geeft nauwelijks geld aan gedupeerden. "Wij regelen de geldstromen liever via de instanties waarvan de ouders de hulp krijgen en betalen bijvoorbeeld rechtstreeks de sportclub van de kinderen. Sommige mensen vinden het gewoon erg moeilijk om met geld om te gaan. Ze geven te veel uit of juist te weinig. En door de jarenlange stress kan niet iedereen bij aankopen de consequenties voor de lange termijn inschatten."

### Uit de bijstand

Het bieden van begeleiding betekent voor Olie ook dat gedupeerden haar

# VELSEN







alles mogen vragen. Zij zoekt dan uit of iets realiseerbaar is. “Ik kijk voor iedere ouder echt naar de situatie. Echte armoede zie je altijd direct”, zegt Olie. “De hulp die we bieden is oprecht breed. Van sportkleding voor de kinderen tot en met een stageplek voor de ouders.” Over dat laatste vertelt ze: “Een aantal van de ouders die ik begeleid, heeft een baan. Sommigen van hen willen nu een opleiding volgen, zodat ze een nieuwe start kunnen maken. Ik kijk dan of een opleiding in het plan van aanpak past. Als mensen aan het werk willen, dan help ik hen daarbij. Ik kan passende werkgevers voorstellen of hen benaderen.”

### **Broos vertrouwen**

Als ouders dat aan haar vragen, gaat Olie zelfs mee naar een advocaat om bezwaar aan te tekenen. Of zij helpt hen er een in te schakelen. “Maar de ouders houden altijd de regie.” Bij sommige mensen komt ze al twee jaar over de vloer. De meeste zijn blij met de hulp die ze krijgen, maar het

vertrouwen in de overheid blijft een broos lijntje. “Ze vertellen me heel veel, ook dingen die ik liever een jaar eerder had gehoord. Dat had toen best wat werk geschied. Maar ja, het blijft heel lastig voor hen om de overheid te vertrouwen.”

### **Regelzucht**

Olie ziet ook hoe er steeds nieuwe regelingen komen. En dat dat het daardoor voor ouders alleen maar onbegrijpelijker en ongrijpbaarder maakt. “Ik zie het effect ervan op mensen en dat is niet goed. Tegen politici zou ik willen zeggen: ga eens praten met de mensen die die regels moeten uitvoeren. Ga praten met mensen in de bijstand of die ondersteuning aanvragen. Die hele warboel van toeslagen en onderlinge verrekeningen is zó ingewikkeld. Dat is nauwelijks te begrijpen voor mensen. Het lijkt wel of we steeds meer regels krijgen in plaats van minder. Ik vraag me af hoe dat rijmt met een overheid die zegt de regeldruk te willen verminderen.”

# ACHTKAR SPELEN EN TYTSJERKSTERADIEL



## 'Friezen zijn een trots volk; hier melden ouders zich niet zomaar'

**Anoeska de Vries, ervaringsdeskundige KEaRN**

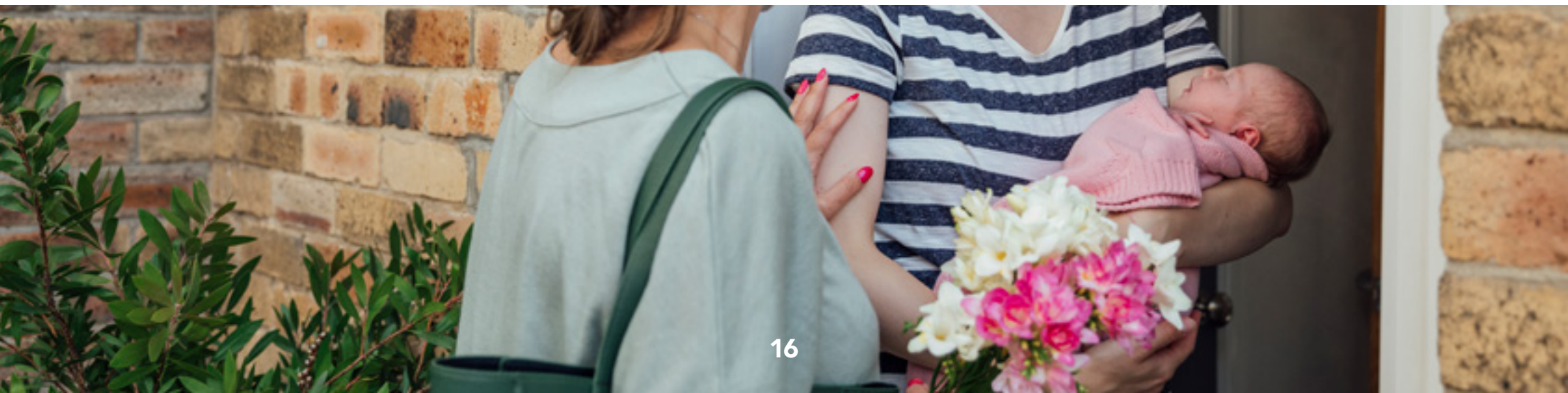
Gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel betrokken een ervaringsdeskundige ouder bij hun hersteloperatie. Samen zetten ze het hulpteam toeslagen op. In gesprek met ervaringsdeskundige Anoeska de Vries die door haar eigen achtergrond intussen al een groot aantal andere gedupeerde ouders overhaalde om zich te laten helpen. Dat ging niet altijd even makkelijk.

De Vries maakte voor het eerst kennis met haar gemeente toen ze als gedupeerde ouder zelf een hulpvraag had. "De gemeente wist eerst echt

niet hoe ze mij en andere gedupeerde ouders konden bereiken." De Vries legde hen daarom aan de hand van haar eigen ervaringen uit hoe ze ouders het beste konden benaderen. "Daar gingen veel gesprekken aan vooraf, totdat de gemeente zich realiseerde dat het echt allemaal laagdrempeliger moest." De Vries werd vervolgens ook betrokken bij de opzet van het hulpteam. "Zij stelden mij aan via welzijnsorganisatie Kearn. Er heerste destijds onder de gedupeerde ouders veel wantrouwen tegen de gemeente, dus het was beter om mijn rol daar onder te brengen."

### **Laagdrempelig**

Samen met een collega ging De Vries - nu ruim een jaar geleden - van start met het hulpteam. Ze constateerden dat het aantal gedupeerden met een hulpvraag (zes in Achtkarspelen en één in Tytsjerksteradiel) niet kon kloppen met de realiteit. Dat moesten er veel meer zijn. Ze vroegen



daarom de Belastingdienst opnieuw om een actuele lijst met gegevens van gedupeerden en gingen daarmee aan de slag. “We bedachten een manier om laagdrempelig met deze ouders in contact te komen”, vertelt De Vries. “We gingen persoonlijk bij iedereen langs.” Dat was nog een hele klus, want er stonden intussen wel 100 personen op de lijst. De Vries en haar collega’s namen voor ieder gesprek een bloemenbon, een folder van het hulpteam én een brief van de gemeente mee.

### Friese trots

De bloemenbon opende wel de deuren, maar niet meteen de harten van de ouders. Voor De Vries was de aarzeling van de andere gedupeerde ouders heel herkenbaar. “Hier in Friesland melden ouders zich niet zomaar. We zijn een trots volk en onze zelfredzaamheid is een van onze kernwaarden.” Ook bemerkten de Vries en haar collega veel schaamte bij de ouders. “We probeerden dat te doorbreken met een vertrouwd gezicht, waardoor hopelijk meer mensen zich durfden te melden.”

De Vries herinnert zich veel bijzondere ontmoetingen. “Er had zich een man met een hulpvraag gemeld. Hij wilde meer weten over de integrale beoordeling.” De Vries bood een luisterend oor. “Plotseling sloeg hij hard met zijn vuist op de tafel: ‘Je bent toch niet van de gemeente hè?’” De Vries legde uit dat ze juist uit eenzelfde situatie was gekomen. Dat opende het gesprek.

### Beschilde bus

De Vries probeert het wantrouwen van ouders weg te nemen door te luisteren. Of ze dat ook bij kinderen doet? Haar ogen beginnen te stralen: “We hebben hier bij Kearn een prachtig beschilderde bus als Mobiele Ontmoetingsplaats. Daarmee rijden onze jongerenwerkers langs middelbare scholen.” Binnenkort stap ik ook een paar middagen in bij de bus. Om juist ook die jongeren te bereiken. Want misschien hebben zij intussen ook al

een brief over de kindregeling gehad.” Ze denkt dat er ook ouders zijn die uit schaamte deze brief voor hun kinderen achterhouden. “Dat begrijp ik wel”, zegt ze. “Ik heb het ook jarenlang verborgen gehouden voor mijn eigen kinderen. Juist doordat ik dit met andere ouders kan delen, durven zij het eerder aan hun kinderen te vertellen.”

### Herstel en vertrouwen

De Vries pleit ervoor dat de 3 noordelijke provincies samen één lijn trekken. “Over wat we vergoeden bijvoorbeeld, en over hoe we omgaan met ‘lijstjes.’” Samen met de buurtwerkers blijft ze gemotiveerd de ouders bezoeken. “Het begint nu echt te lopen. Ouders durven met kleine vragen te komen. Het schept echt een band dat ik een lotgenoot ben.” Het herstelproces heeft volgens De Vries nog een lange adem nodig. “Ik zie op Facebook dat het wantrouwen tegen de overheid nog zó groot is.” De Vries probeert met het hulpteam ouders over te halen om hulp te vragen. “Het heeft veel tijd nodig om het verloren vertrouwen terug te winnen.” De Vries denkt dat zo lang gedupeerden niet volledig gecompenseerd zijn, er geen volledig herstel mogelijk is. De Vries laat haar ouders zeker niet los. “Ik blijf hen volgen, totdat zij zelf aangeven dat ze zelfstandig verder kunnen. Dat is de eigen regie die we ouders proberen bij te brengen.”

inwoners	aangemelde ouders	aantal kindregeling <16	aantal kindregeling 16+
28.149	55	41	44
32.408	78	66	67

## 'Van de Meedenkgroep leerden we wat er in het hoofd van ouders gebeurt'

### Wouter Snel, adviseur uitvoering

Op het gebied van herstel werkt gemeente Zaanstad nauw samen met een groep gedupeerde ouders. Zij denken met de gemeente mee over hulp aan andere gedupeerden. Voordat ze zover waren, moesten ze samen, als lotgenoten, wel eerst door een emotioneel proces heen. Intussen is er een bijzondere en succesvolle wisselwerking ontstaan tussen ouders, gemeente en wijkteams.

Eind 2020 vroeg de Belastingdienst aan gemeente Zaanstad om een contactpersoon voor gedupeerde ouders. Adviseur uitvoering Wouter Snel stak zijn hand op en zei: "Ik doe het er wel bij." Maar in januari 2022 was de groep ouders al zo hard gegroeid, dat hij 'het erbij doen' wel kon vergeten. Meer dan tweehonderd ouders in Zaanstad wilden graag ondersteuning van hun gemeente. Samen met zijn collega's ging Snel aan de slag met het benaderen van deze ouders en het aanbieden van passende ondersteuning.

### Emoties

Eén van de eerste acties van Snel was het opzetten van een lotgenotengroep. In februari 2021 had deze zogenaamde Meedenkgroep Zaanstad haar eerste bijeenkomst. Maar van meedenken was toen nog

inwoners	aangemelde ouders	aantal kindregeling <16	aantal kindregeling 16+
159.618	933	582	438

niet echt sprake. Snel en zijn collega's kregen in eerste instantie vooral veel emoties over zich heen. "Wat ik deed was vooral luisteren", herinnert Snel zich. "Ik bood nog geen oplossingen aan, maar ik wilde eerst de verhalen horen." Eigenlijk is luisteren in alle situaties zijn eerste advies. Het tweede is: altijd doen wat je belooft. Snel: "Het is essentieel dat je je afspraken nakomt. Als je zegt 'Ik ga het uitzoeken en ik kom bij je terug', doe dat dan ook. Anders komt het vertrouwen nooit meer terug."

### Van elkaar leren

Ouders uit de Meedenkgroep vonden het in eerste instantie best lastig dat de gemeente niet sneller actie ondernam. Snel: "Er was in het begin geen passend aanbod als antwoord op de hulpvraag van de ouders. Ze konden alleen terecht bij de reguliere hulp, en voor bijzondere vragen was er eigenlijk niets. Het duurde ook even voordat ouders begrepen dat ook de gemeente voor maatwerkoplossingen afhankelijk is van allerlei instanties." De gemeente leerde op haar beurt veel van de ouders. Snel: "Wij hoorden uit de eerste hand wat de toeslagenaffaire mensen heeft aangedaan. Als overheid denken wij vanuit regels, beleid en structuren, zo organiseren we onze werkzaamheden. Maar wat er in het hoofd van ouders gebeurde en of we het goed deden, wisten we niet. Dat leerden we nu. Via de Meedenkgroep."

# ZAA NSTAD





### **Goed op weg!**

De ouders van de Meedenkgroep hebben veel contact in een eigen Facebook-groep waar ze informatie en ervaringen delen. Als ze in hun andere netwerken Zaanse gedupeerden tegenkomen, krijgen die meteen een uitnodiging voor de lotgenotengroep, want: "Het is goed dat ouders met elkaar praten." Ze voeren ook gesprekken met leden van de gemeenteraad, waardoor de raadsleden goed op de hoogte zijn van de Zaanse situatie. De Meedenkgroep heeft intussen al enorm veel werk verzet. Gevraagd naar advies voor andere gemeenten, vertellen ze: "Leg uit dat je als gemeente niet alles kunt oplossen, maar wel een deel. Weet als gemeente ook dat sommigen van ons niet uit onwil niet reageren, maar omdat we moe zijn. Laat weten dat je er voor ons bent en dat je je best doet. Zaanstad is daarin goed op weg!"

### **Wijkteams**

"Inmiddels hebben we heel veel ouders in onze gemeente getraceerd", vertelt Snel. "We krijgen nu ook bijna geen nieuwe aanmeldingen meer. Het meeste werk wordt nu gedaan door onze elf wijkteams." Afhankelijk van

het aantal gedupeerden in de wijk, krijgt een wijkteam één of meer extra medewerkers die de ouders ondersteunen. De teams werken het liefst met vaste contactpersonen per ouder, omdat dat de vertrouwensband versterkt. De Meedenkgroep fungeert daarnaast als tussenpersoon voor de ouders die niet direct naar de wijkteams toe durven. Ze bieden een luisterend oor en vragen ouders wat ze nodig hebben. "Zo helpt de Meedenkgroep de wijkteams om sneller de juiste hulp te bieden."

### **Grenzen stellen**

De Meedenkgroep helpt de wijkteams ook met mensen die niet begrijpen waarom ze niet alles krijgen wat ze aan de gemeente vragen. Snel: "Als andere gedupeerden hen uitleggen waarom ze ergens geen recht op hebben, dan valt dat gewoon beter. We zien ook dat mensen van de gemeente of het wijkteam uit schuldgevoel soms geen grenzen durven stellen. Maar onze hulp gaat ook om het terugkrijgen van je zelfredzaamheid. Als problemen niet gerelateerd zijn aan de toeslagenaffaire, dan wordt er niet vergoed, punt uit. Ouders snappen dat gelukkig ook."



# BARENDRECHT, ALBRANDSWAARD EN RIDDERKERK



## 'Schaamte is funest voor je eigenwaarde en je herstel'

**Miranda Vonk, projectleider Hulpteam Toeslagenaffaire**  
**Bianca Al Mashta, manager maatschappij**

Het belteam voor ouders die geraakt zijn door het toeslagenschandaal ontwikkelde zich in een jaar tijd naar een 'dedicated' Hulpteam Toeslagenaffaire. Hoe kregen ze dat binnen de BAR-Organisatie voor elkaar? We gaan in gesprek met Bianca Al Mashta, manager Maatschappij en ook oprichter van het Hulpteam en Miranda Vonk, projectleider Hulpteam Toeslagenaffaire.

Binnen het samenwerkingsverband van de BAR-Organisatie (gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk) startten ze bij het begin van de hulpverlening van de toeslagenaffaire met een belteam. "We wilden vooral mensen helpen en zetten het belteam in voor de verwerking van de lijsten van de Belastingdienst", vertelt Al Mashta. "We merkten dat de hulpvragen steeds complexer werden en meer aandacht en expertise nodig was." Al Mashta betrok een ervaringsdeskundige bij de opzet van haar nieuwe hulpteam. "Wat heb je nodig om jouw leven weer op de rails te krijgen?",

vroegen we haar. In het voorjaar van 2022 was de symbolische start van het hulpteam.

### Stapje extra

Voor het hulpteam zocht Al Mashta naar betrokken medewerkers. "Juist diegenen die net dat stapje extra willen zetten en buiten kaders en gebaande wegen durven te denken en handelen." Binnen het hulpteam begeleidt iedere medewerker ongeveer 25 ouders. "Bij elke ouder onderzoeken we samen: 'Welke hulp heeft u nodig en waarmee kunnen wij u verder helpen'." Het heeft tijd nodig om het vertrouwen van ouders te winnen, door dit vertrouwen kunnen we tot de kern komen van verdriet en eenzaamheid. We kunnen dan pas de hulp bieden die nodig is", aldus Vonk.

### Eigenwaarde terug

"Tijdens een gesprek (vaak bij mensen thuis) praten we over wat deze mensen is overkomen. Wat zijn de gevolgen van de toeslagenaffaire." Ze merken dat er achter de vraag om spullen een andere vraag zit, zoals erkenning, vertrouwen, leven in armoede, niet mee kunnen doen of kinderen niet kunnen geven wat je anders wel zou willen doen. "Daar gaan we ook mee aan de slag en stellen samen een plan op. De regie op de eigenwaarde en autonomie ligt bij de ouders. Vonk en haar collega's blijven doorvragen in de gesprekken. "Een medewerker van het hulpteam kwam erachter hoe zij een dochter kon helpen haar eigenwaarde te vergroten." Het bleek dat het meisje geen vriendinnen durfde uit te nodigen thuis. "Ze schaamde zich over de vergane staat van het huis en haar eigen kamer. Ze stimuleerden ouder

inwoners	aangemelde ouders	aantal kindregeling <16	aantal kindregeling 16+
48.812	312	170	163
26.357	143	97	69
47.477	321	352	174



en dochter om de kamer echt op te knappen. "Dit meisje is zo trots dat ze weer met haar vriendinnen kan chillen."

### **Samenwerking**

Vonk benadrukt de waarde van de samenwerking met andere partijen. "Er zijn nog veel ouders die de 30K-compensatie niet durven te gebruiken. Wij bespreken dit vanuit ons team natuurlijk met de ouder, maar betrekken bijvoorbeeld ook een budgetcoach zodat ouders ook weer leren hoe en dát ze geld uit kunnen geven." Ze zien verschillen in aanvragen binnen hun gemeenten. Al Mashta: "De sociaal-economische achtergrond van de gemeenten vraagt om aparte benadering van de ouders. We moeten leren dat het geen homogene groep is."

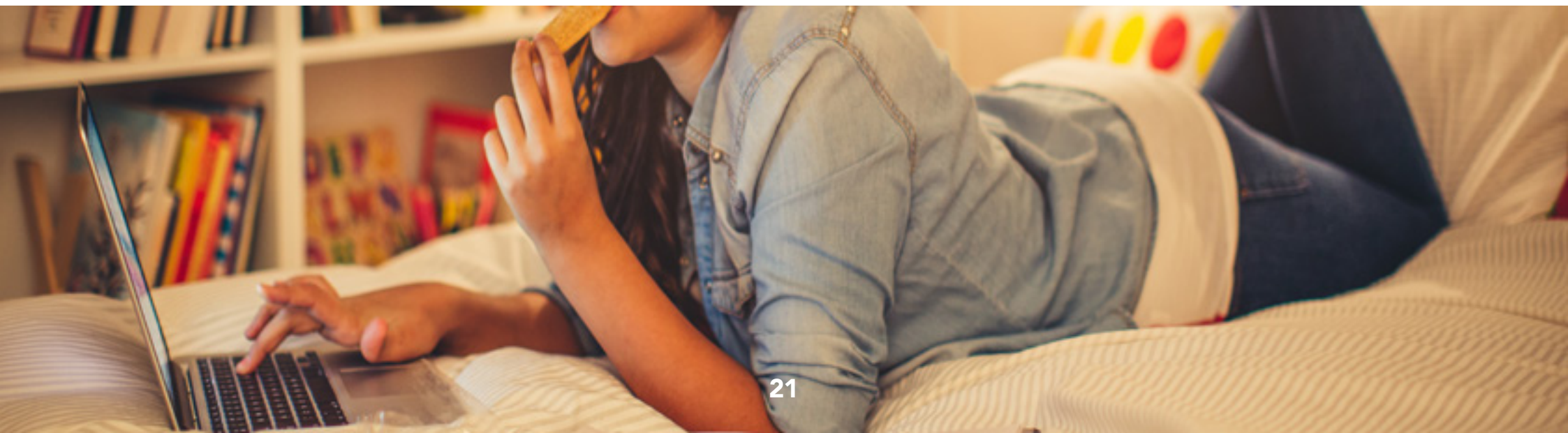
### **Contact met kinderen**

Het hulpteam wil ouders en kinderen nog beter bereiken. "Met een eigen symbool, een eigen telefoonnummer en emailadres zijn we voor ouders en kinderen steeds laagdrempeliger bereikbaar", vertelt Vonk. Juist voor het benaderen van kinderen maakten ze samen met het jongerenwerk

aansprekende folders en animaties. "Binnen de BAR-Organisatie hebben we 905 kinderen onder de 39 jaar. We nemen de jongste kinderen mee in het plan van aanpak van de ouders. De jongerenwerkers proberen via school en andere activiteiten jongeren te benaderen. Ook bij jongeren zit veel schaamte en soms ook onwetendheid over hun situatie. We zien dat ouders hun kinderen zoveel mogelijk buiten de (oorzaak van de) problemen wilden houden."

### **Blijvend steuntje in de rug**

"Als je ziet dat ouders eerst geen contact wilden met het belteam en dan na een jaar toch zó geholpen zijn door ons hulpteam, dat raakt je", vertelt Al Mashta. Het hulpteam is er trots op dat door de hulpverlening levens weer op de rit zijn en dossiers van het eerste uur afgesloten kunnen worden. Alhoewel: echt loslaten, daar is geen sprake van. Al Mashta: "Het gaat niet om het herstellen van een buikgriepje: dit is zo anders. Hier moet je ook andere hulpverlening voor inzetten en zolang dit nodig is: een steuntje in de rug blijven bieden."



## 'In Utrecht werken we als generalisten'

**Hélène Bos, beleidsadviseur uitvoering**

**Tom van der Eijk, gezinswerker**

Een speciaal team voor de steun aan gedupeerde ouders? Gemeente Utrecht maakte een andere keus. Zij besloten om de bestaande organisatie uit te breiden met de benodigde kennis. Het argument: "Door op dezelfde manier te blijven werken, kunnen onze inwoners op de vertrouwde manier ondersteuning vinden én krijgen".

Toen bleek dat het aantal gedupeerde ouders veel groter was dan eerder werd aangenomen, stond de gemeente Utrecht voor een lastige keuze: het inrichten van een aparte projectorganisatie voor het bieden van brede steun, of niet? Bos: "We besloten om dat niet te doen. Als we hadden gekozen voor een projectorganisatie met een speciaal team voor steun aan gedupeerde ouders, dan had dat een aantal voordelen bij de financiële verantwoording en het delen van informatie en kennis." Toch maakte Utrecht een andere keuze. Waarom?

### **Eenvoud**

De keuze die gemeente Utrecht maakte, was om de extra middelen en mensen die nodig waren, in te bedden in de reguliere organisatie. "Eenvoud is een van de leidende principes van onze gemeente, ook als het aankomt

inwoners	aangemelde ouders	aantal kindregeling <16	aantal kindregeling 16+
367.947	1.418	997	1.362

op het leveren van zorg. Dat betekent zo min mogelijk versnippering. Toegang tot hulp in onze gemeente moet eenvoudig zijn en dus kozen we ervoor om geen nieuwe routes toe te voegen aan onze dienstverlening. Wat we dus hebben gedaan, is de bestaande buurtteams uitbreiden met specialistische kennis", vertelt Bos.

Misschien wel de belangrijkste reden om voor deze aanpak te kiezen, is dat de hulp aan een gezin zo steeds een vast gezicht heeft. "In een projectorganisatie wordt na afloop van het project het werk overgedragen. En dat wilden we niet." Gezinswerker Tom van der Eijk vult aan: "Wij willen in Utrecht als generalisten werken en iedereen altijd dezelfde ingang bieden en dat blijven we ook doen. We willen een gezin straks niet doorzetten naar iemand anders. Het systeem heeft mensen ontzettend hard geraakt, en hun vertrouwen in de systeemwereld is daardoor weg. Dat vraagt om stabiliteit. Wij kunnen niet meer goedmaken wat er is gebeurd, maar we kunnen wel meewerken aan de eerste stap naar voorzichtig herstel."

### **Maatwerkpotje**

De vierhonderd gezinswerkers van de Utrechtse buurtteams zijn in dienst bij Lokalis (ambulante basishulp voor jeugd en gezinnen). Daarnaast

# UTRECHT



bedient Stichting Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht (BTO Sociaal) de groep ouderen en inwoners van 18 jaar en ouder zónder kinderen. Speciaal voor gedupeerde ouders heeft de gemeente een 'toeslagenherstelpotje' gemaakt voor maatwerk. Bijvoorbeeld voor een wasmachine, of voor een opleiding die nooit gevolgd kon worden. Gezinswerkers, een medewerker van Werk en Inkomen, en de sociaalraadsleden bepalen onderling snel en pragmatisch of een ouder recht heeft op geld uit dat potje. Ze lichten de casus geanonimiseerd toe in een besloten app-groep, die speciaal voor dat doel is aangemaakt. Voor bedragen boven de 5000 euro is er goedkeuring nodig van een manager van een buurtteam, een projectleider en een manager van Werk & Inkomen. Van der Eijk: "Bij 3 keer 'ja' is het een 'go'." Doen wat nodig is, was al een van de leidende principes van onze gemeente. Van der Eijk: "We zetten daarin nu nog een extra stap, namelijk werken aan het herstel van vertrouwen en perspectief van getroffen gezinnen."

### **Specialisten en generalisten**

De buurtteams werken nauw samen met de medewerkers van de gemeente. Van der Eijk is erg te spreken over de prioriteit die gezinswerkers van hen krijgen. "Wanneer wij aangeven dat het om een toeslagenouder gaat, zetten zij meteen een stap extra. Hoe druk ze het ook hebben. Dat geldt ook voor de schuldhulpverlening en voor specialistische jeugdhulp." Gemeente Utrecht heeft ook een sociaal raadsman aangesteld die op de hoogte is van alle juridische en fiscale aspecten rondom de hersteloperatie kinderopvangtoeslag en de beschikbare steun vanuit de VNG. De buurtteams weten waar al die specialistische kennis te vinden is. "Niet iedereen hoeft zelf een 10 te scoren op kennis", zegt Van der Eijk. "Voordat de VNG alle informatie samenbracht op hun website, hadden wij zelf ook al een online platform gemaakt met informatie en antwoorden op veel gestelde vragen. Veel van wat we weten, is daar nog steeds beschikbaar."





## 'Met hard werken alles zo snel mogelijk terugbetalen'

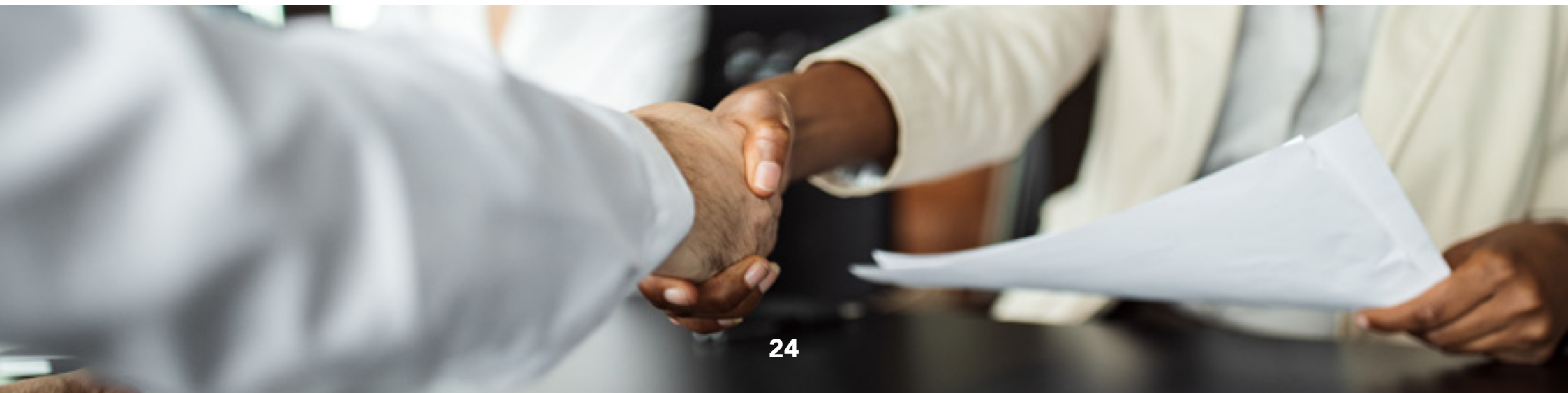
### **Marianne Weusten, consulente Brede ondersteuning**

Eén van de eerste gedupeerde ouders in Meierijstad was een 'CAF-11 ouder'. Deze ouders maakten deel uit van een groep van 302 ouders waarbij onterecht kinderopvangtoeslag was stopgezet of teruggevorderd in de zogenaamde CAF 11-zaak. De meeste ouders uit de groep hebben lang geprobeerd om alle problemen zelf op te lossen. Hoe help je nu ouders die eigenlijk liever alles zelf oplossen, maar toch hulp nodig hebben? Volgens gemeente Meierijstad staat of valt dat met een luisterend oor, de tijd nemen en betrokkenheid. Dé drie kernbegrippen van hun gemeentelijke hulpteam.

In Meierijstad bestaat het gemeentelijke hulpteam uit consulente Marianne Weusten, haar collega-consulente, een beleidsadviseur en een kwaliteitsadviseur. Samen werken ze vol bezieling aan de brede ondersteuning voor gedupeerde ouders. Het verbaast hen soms hoe lang het kan duren voordat een ouder hulp durft te vragen. "Heel vaak overheerst toch de schaamte."

### **CAF-11**

Een mooi en bijzonder voorbeeld van het team gaat over een ouder uit de CAF-11 groep. CAF stond voor Combiteam Aanpak Facilitators, een speciaal team dat onderzoek deed naar fraude met de kinderopvangtoeslag. Bij deze ouders werd de kinderopvangtoeslag stopgezet en teruggevorderd door het team CAF-11. Daarnaast kregen zij het stempel fraudeur, met alle gevolgen van dien. De gedupeerde ouder uit dit voorbeeld had een goede





baan als financieel adviseur bij een bank. Maar omdat ze als fraudeur werd aangemerkt, werd ze op staande voet ontslagen. Toch meldde zij zich niet meteen bij een hulpinstantie of haar gemeente. "Ze wilde alles met hard werken zo snel mogelijk zelf terugbetalen", vertelt Weusten. "Dat ging alleen niet zo simpel. Een baan op haar eigen niveau kreeg ze niet meer, door dat stempel van fraudeur. Ze nam daarom meerdere banen aan om haar hoofd boven water te houden."

### Hulpvraag

Anderhalf jaar geleden klopte ze alsnog met een hulpvraag aan bij het hulpteam van gemeente Meierijstad. "Ze vroeg ons of we konden meedenken over hoe ze weer een baan op niveau kon krijgen. En of we iets voor haar konden betekenen op het gebied van de slechte bedden van haar gezin." Door jarenlang zuinig te leveren was er namelijk geen financiële ruimte meer voor het onderhoud van haar huis en het vervangen van meubilair. Weusten nam de tijd voor een gesprek en realiseerde zich hoe moeilijk en schaamtevol het moet zijn geweest voor deze ouder om contact te zoeken.

### Nieuwe baan

Weusten vindt dat er een duidelijk gevoelsverschil is tussen zelfgemaakte fouten, en fouten van anderen. Zoals bij de toeslagenaffaire. Ze legt uit: "Het voelt zó anders: als je een wijzende vinger van de Belastingdienst op je gericht krijgt die je beschuldigt van frauderen, terwijl je daar ook nog eens niets tegenin kan brengen." De ouder vertelde Weusten dat ze graag meer wilde weten over het vak van Wmo-consulent. Weusten bracht haar daarom in contact met de afdeling Wmo van de gemeente. De ouder voelde meteen een klik. Weusten: "Vanuit de Spuk konden we haar vervolgens een Wmo-opleiding aanbieden."

Naast haar baan en de zorg voor haar kinderen, startte de ouder met de opleiding en liep ze stage. Intussen heeft ze haar diploma gehaald en was er toevallig net een vacature voor een Wmo-consulent. De ouder voerde op eigen kracht de gesprekken, en..... werd aangenomen! Op 8 mei 2023 startte ze als Wmo-consulent in gemeente Meierijstad. Weusten is er minstens zo trots op als de ouder zelf: "Ze heeft het helemaal zelf gedaan. Haar collega's wisten niet eens dat ze gedupeerd was!"

### Veel verhalen

Weusten kan uren vertellen over 'haar' ouders. "Ik kende ook een paar dat net klaar was met de schuldhulpverlening. Totdat de toeslagenaffaire op hun pad kwam." Ook voor hen nam het team alle tijd. "Hun opgroeiende zonen durfden geen vrienden meer uit te nodigen, omdat ze zich schaamden voor het interieur." In samenspraak met de gemeente, de ouders, de woningbouwvereniging en een familielid gaf het team van Weusten het huis een facelift. "De keuken kreeg nieuwe deurtjes, de kamers van de kinderen werden opgeknapt, en er werd opnieuw gestuukt. Zo konden we met een feitelijk kleine inzet deze mensen enorm ondersteunen."

### Afscheid?

De ouders die het team van Weusten sinds 2021 heeft geholpen, zijn nu allemaal bijna zover dat ze zelf verder kunnen. "We gaan goed uit elkaar. De vertrouwensband is zó groot dat de ouders weten dat de deur voor altijd openstaat bij ons. De meeste ouders realiseren zich nu ook: 'Het is niet mijn schuld' en daardoor kunnen ze nu verder met hun leven. Sommige ouders komen nu pas toe aan acceptatie. Maar ook zij kunnen straks verder."

inwoners	aangemelde ouders	aantal kindregeling <16	aantal kindregeling 16+
83.715	134	100	76



## 'In Almere moesten mensen soms 12 jaar wachten op een woning'

**Saskia Westerink, beleidsadviseur**

**Faith Bruyning en Rachelle Tweeboom, College van Herstelexperts**

Gemeente Almere besloot in 2021 om gedupeerde ouders te helpen weer aan vergelijkbare huisvesting te komen. Dat wil zeggen: huisvesting die zoveel mogelijk lijkt op de woning die de ouders hadden vóór de toeslagenaffaire. Zoals evenveel kamers. Dat bleek een enorme puzzel, want wie heeft er dan recht op wat?

Alle gedupeerden die door de kinderopvangtoeslagaffaire hun woning hebben moeten verlaten, en daardoor nu woonproblemen hebben, moeten hun oude woongenot terug kunnen krijgen. Dat was het uitgangspunt van gemeente Almere, toen zij in 2021 de woonregels voor gedupeerden opstelde. De bestaande urgentieregeling in de huisvestingsverordening gaf te weinig ruimte om extra maatregelen voor hen te nemen. Na juridisch advies besloot Almere om voor hen speciale beleidsregels op te stellen: de KOT-urgentie.

### **Zelf kiezen**

In mei 2021 gingen de nieuwe woonregels in. De gemeente wilde ouders die in aanmerking kwamen voor de KOT-urgentie een keuze geven: een woning via directe bemiddeling door de woningcorporatie,

óf toch liever zelf een woning zoeken. In het laatste geval konden zij hun inschrijvingsduur bij WoningNet laten verhogen naar 15 jaar, of kiezen voor een urgentieverklaring met een geldigheid van een jaar. Eén en ander lag allemaal best gevoelig, want in Almere moeten mensen gemiddeld 12 jaar wachten op een sociale huurwoning. En ook voor niet-gedupeerden is de situatie vaak schrijnend en niet hun schuld.

### **Een vergelijkbaar huis**

Westerink licht toe: "De nieuwe woonregels laten ons, in bepaalde situaties, handelen volgens de regels van een woonurgentie. Ook al zijn die situaties volgens de bestaande regels formeel niet urgent. Ons uitgangspunt is simpel. Iemand met een inkomen dat past bij een sociale huurwoning, maar door de problemen met de Kinderopvangtoeslag zijn of haar woning heeft moeten verlaten, en daardoor nu veel kleiner woont, zou een vergelijkbaar huis moeten kunnen terugkrijgen."

### **Aanpassing van de regels**

Zes maanden na ingang, liet Almere de regels evalueren door ouders uit de doelgroep: het College van Herstelexperts. Zij brachten de problemen als eerste onder de aandacht. Westerink: "Denk daarbij aan gedupeerde ouders die door een scheiding niet volledig de zorg over hun kind hadden. Daardoor kregen zij soms een klein huis waar hun kind geen kamer had om in te slapen." In november 2021 werden - op basis van de evaluatie - herziene regels van kracht. Zo werden nu ook gescheiden ouders opgenomen in de clause. Zorgt een ouder 50 procent of meer





voor de kinderen? Dan telt het aantal kinderen mee voor het aantal kamers. Herstelexpert Tweeboom: "De randvoorwaarden zijn in november door heel veel ouders bekeken. Niet alleen door ons, het College van Herstelexperts, maar ook door lotgenoten." Herstelexpert Bruyning: "Eerder werd bijvoorbeeld geen rekening gehouden met kinderen die mede door de toeslagaffaire uit huis zijn geplaatst. Hun ouders hadden vaak te weinig ruimte om hen thuis te ontvangen, maar werden daar wel op afgerekend. Zo konden ze niet werken aan contactherstel met hun kinderen. Dat is nu gelukkig rechtgezet." Een andere aanpassing was dat de nieuwe woonregels eerst niet golden voor gedupeerden die Almere door alle problemen waren ontvlucht. Naar andere gemeenten, of naar het buitenland. Westerink: "Ook zij kunnen nu een beroep doen op hun oude gemeente. Voorwaarde is dan wel dat de kinderopvangtoeslagaffaire de oorzaak is van de verhuizing."

### **Volledig gelijkwaardig**

Het contact dat ontstond tijdens de evaluatie, groeide uit tot een werkrelatie met het College van Herstelexperts. Daardoor doen ze nu structureel aanbevelingen over de regelingen voor gedupeerden. Westerink: "Het gaat hier niet om ouderparticipatie, niet om een adviesraad en niet om consultatie. We hebben een volledig gelijkwaardige relatie. Ontzettend waardevol!"

inwoners	aangemelde ouders	aantal kindregeling <16	aantal kindregeling 16+
222.825	3.036	2.453	1.804

# ONDERSTEUNINGSTEAM GEDUPEERDE OUDERS IN HET BUITENLAND



## 'Schuldeisers daar houden geen rekening met wat ouders is overkomen'

**Caroline Lindner, manager Ondersteuningsteam gedupeerde ouders in het buitenland**

Sinds juni 2022 staat het ondersteuningsteam voor gedupeerde ouders in het buitenland (OTB) klaar voor hun ouders. Inmiddels ondersteunen zij zo'n 500 ouders en hebben ze 33 ouders geholpen bij de terugkeer naar Nederland. Hoe kregen ze dit voor elkaar en hoe verschilt hun aanpak met die van de gemeenten? En draait het alleen om remigratie? In gesprek met Caroline Lindner, sinds het eerste uur betrokken bij het OTB.

"Radar is in opdracht van het Ministerie van Financiën de uitvoerder voor het OTB voor gedupeerde ouders in meer dan 30 landen", vertelt Lindner. Vanuit Amsterdam werken de casemanagers in drie teams op afstand aan breed herstel met deze ouders. Ze is blij met de samenwerking die ze ervaart vanuit VNG en het Ministerie van Financiën. "Er is veel afstemming nodig, maar er zijn korte lijnen."

### **Verschillen**

De ondersteuning van ouders in het buitenland verschilt van de ondersteuning aan ouders in Nederland. Dat gaat niet alleen over de fysieke afstand tot de ouders, maar de kaders zijn ook anders. Waar gemeenten werken met brede ondersteuning, werkt het OTB met andere kaders én een budget.



Daarnaast is de leefsituatie voor deze ouders vaak anders. Ouders wonen niet alleen in buurlanden als Duitsland en België maar ook bijvoorbeeld in Oeganda, Australië of op de CAS-eilanden. “Je moet je voorstellen dat de voorzieningen, zoals een zorgverzekering of een uitkering, daar totaal anders zijn, of niet geregeld”, aldus Lindner. Ook is er in het buitenland weinig kennis van de toeslagenproblematiek, waardoor soms financiële compensatie als vermogen wordt meegeteld, of het wordt gebruikt om schulden af te lossen. Hierdoor hebben ouders soms geen recht op sociale ondersteuning of gaat de compensatie direct op aan schuldeisers. Er bestaat namelijk ook geen ‘pauzeknop’ voor de schulden buiten Nederland. “Schuldeisers daar houden geen rekening met wat ouders is overkomen, zoals hier met SBN. Dat betekent heel veel trekken en duwen.” Lindner wil de ernst van de situatie van deze groep ouders niet vergelijken met die van ouders in Nederland, “Maar het ontbreken van een sociaal vangnet, kan het extra ingewikkeld maken voor gedupeerde ouders in het buitenland.”

### **Ruimhartig maatwerk**

“Wij kijken altijd vanuit maatwerk naar wat de ouder nodig heeft”, licht Lindner toe. “Het is daarbij zo dat onze ondersteuning niet alleen bestaat uit financiële ondersteuning. Het klopt dat we ouders ondersteunen met het opstellen van schuldenlijsten, bij remigratie en het doen van bepaalde verstrekkingen, maar we doen veel meer dan dat.” Ze benadrukt dat het overgrote deel van de 500 gezinnen ondersteund wordt door OTB in de vorm van gesprekken met de casemanagers. “We praten met de ouders en helpen ze hun gedachten te ordenen, te prioriteren en samen stappen te zetten zodat ouders regie terugkrijgen en een nieuwe start kunnen maken.

### **Nieuwe start?**

Het OTB richt zich op het brede herstel van ouders, waar UHT gaat over financieel herstel. Deze vormen van herstel zijn volgens Lindner onlosmakelijk met elkaar verbonden in het kunnen maken van een nieuwe

start. Ouders vragen haar regelmatig: “Hoelang duurt het nog voordat mijn zaak bij de Commissie Werkelijke Schade (CWS) is afgerond?” Ouders vertellen dan dat zolang er geen financiële compensatie is om echt een nieuw leven op te bouwen, ze deze moeilijke periode in hun leven niet kunnen afsluiten en hun herstel niet klaar is.

### **Drive**

De casemanagers die de ouders ondersteunen krijgen bij hun start een ruime on-boarding. Wekelijks is er ruimte voor leren en ontwikkelen. “Ze hebben allemaal dezelfde drive: vanuit het gevoel van onmacht de wil om mensen te helpen.” Zo nu en dan worden ook de casemanagers weleens verrast. “We hadden een ouder die terug wilde zonder regiobinding met een gemeente. Vaak blijven dan alle deuren dicht. Maar soms is daar dan een gemeente die wordt geraakt door het persoonlijke verhaal en die zijn best doet om toch een woonplek beschikbaar te stellen.” Of die kredietbankmedewerker die zich toch wil verdiepen in de speciale omstandigheden. “Daar gaat het gewoon om!”

### **Veerkracht**

Persoonlijk wordt Lindner gedreven door de enorme inzet en vastberadenheid van de casemanagers. “Hoe zij steeds maar blijven leren en proberen om de dingen te regelen voor de ouders is ontzettend inspirerend. Boven alles kijkt ze met ontzag naar de veerkracht van de ouders. “De verhalen zijn soms erg verdrietig, je kunt je nauwelijks voorstellen wat hen is overkomen. Ik heb bewondering voor hoe zij hun leven weer oppakken.”

Het Ondersteuningsteam Ouders in het Buitenland (OTB) ondersteunt erkend gedupeerde ouders die vanwege de toeslagenaffaire naar het buitenland zijn gegaan. Het OTB fungeert eigenlijk als een gemeentelijk contactpunt voor alle gedupeerde ouders in het buitenland.



## 'Zolang er nog nieuwe mensen bijkomen houden we de projectorganisatie in stand'

**Vivianne van Yperen, projectleider hersteloperatie Kinderopvangtoeslagaffaire**

Gemeente Roosendaal zette een professionele projectorganisatie van eigen ambtenaren op om haar 240 gedupeerde ouders te kunnen helpen. Het werk bleek anders niet te doen, naast alle andere dossiers die de gemeente moet behandelen. Het operationele team wordt effectief gesteund door een beleidsteam én een stuurgroep. Ook al blijft de druk hoog, de aanpak werkt in de praktijk goed.

Wethouder René van Ginderen van gemeente Roosendaal was het zat. Rondom de toeslagenaffaire regende het aanvullende bepalingen vanuit landelijke partijen op de gemeentelijke organisatie. "De een wilde A, de ander wilde B, en de uitvoering werd steeds ondoorzichtiger." In 2021 werd duidelijk dat de beleidsadviseurs bestaanszekerheid het herstelwerk niet naast hun reguliere taken konden blijven doen. Hij besloot daarom een projectorganisatie op te zetten en riep daarbij de externe hulp in van senior-adviseur Vivianne van Yperen. Sinds een jaar is zij nu projectleider hersteloperatie Kinderopvangtoeslagaffaire.

### Hoe zit de organisatie in elkaar?

De uitvoering van de projectorganisatie is in handen van een multidisciplinair hulpteam van tien mensen. Zij komen uit alle gebieden van de brede ondersteuning. Het hulpteam is samen met de casemanagers het vaste contactpunt van een gedupeerde en zijn/haar gezin. Het team overlegt regelmatig. Daarbij sluiten soms ook de collega's van woningcorporaties en de Wmo aan. Ook krijgen zij informatie over de gedupeerde ouders die daarvoor akkoord hebben gegeven. De wethouder sluit eens per drie maanden aan bij het operationele team. Om te kijken hoe het gaat, en waar het team misschien hulp nodig heeft. Van Yperen: "Het is echt zeldzaam dat een bestuurder zo betrokken is bij de uitvoering. De wethouder trekt onze vragen of klachten nooit in twijfel, maar schaaft gelijk op. Zo fijn!"

Naast het operationele team is er ook een beleidsgroep. Die komt eens in de zes weken bij elkaar en bespreekt dan de regels die in de uitvoering knellen. Van Yperen geeft een aantal voorbeelden: "Denk aan: hoe spreken we mensen aan, en wat kan wel voor gedupeerden en niet voor andere inwoners van Roosendaal? Of: waar schuurt de brede ondersteuning met de bijzondere bijstand?" Tot slot is er nog een stuurgroep met daarin alle afdelingshoofden van het operationele team én de directeur van het sociaal domein.

inwoners	aangemelde ouders	aantal kindregeling <16	aantal kindregeling 16+
77.613	263	193	203



### **Ongemakkelijke vrijheid**

Het operationele team neemt regelmatig besluiten over zaken waar ze in hun reguliere werk, niet over mogen beslissen. Daarin moeten ze vaak tot 2 cijfers achter de komma berekenen of iemand ergens recht op heeft. In de hersteloperatie wordt echter toegekend op basis van ruimhartigheid. Dat verschil was erg wennen voor het team. "Onze mensen zijn professioneel en bescheiden genoeg om daar goed mee om te gaan, maar ze zijn die vrijheid niet gewend en ze vinden het ook niet altijd makkelijk. Het is te tegenstrijdig met het werk dat ze de andere helft van de week doen. Ze willen daarom duidelijke kaders", legt Van Yperen uit. Het maakt ook dat het team regelmatig met elkaar overlegt over casuïstiek.

### **Boos op de overheid**

Nu, na een jaar draaien, merkt Van Yperen dat de psychologische belasting voor de uitvoering steeds hoger wordt. "Een groot deel van het team heeft het daardoor erg zwaar. Dat komt niet door het werk, maar doordat sommige ouders woedend zijn op de overheid, en ondersteuning eisen die de gemeente niet kan geven. Dat is vreselijk frustrerend, ook al weegt het

niet op tegen de dankbaarheid van andere ouders". Van Yperen wordt zelf ook regelmatig gebeld door boze ouders. "Dat is enorm intens en ik kan hen helaas ook niet helpen. Daarom verwijst ik toch iedereen terug naar hun vaste casemanager. Die bepaalt samen met de projectorganisatie de aanpak."

### **Goed bezig**

Gemeente Roosendaal wil graag blijven leren. Daarom hebben ze Stichting Lotgenotencontact gevraagd of ze op de goede weg zijn. "Zij vinden van wel, vooral omdat wij het geld beheren van ouders. Iemand die een nieuwe inboedel krijgt, ziet geen geldstromen, en dat ontzorgt. Wij regelen alles. Ik wist trouwens niet dat andere gemeenten het soms anders doen. Ik ben er erg trots op dat dit zo goed werkt", vertelt Van Yperen.

Hoe lang de projectorganisatie nog in stand blijft, is nog niet bekend.

"Zolang er nog nieuwe mensen komen, houden we deze projectstructuur in stand. Dat scheidt ook duidelijkheid naar de ouders en de rest van onze organisatie. Gedupeerde ouders hebben immers echt baat bij een vaste contactpersoon met een eigen beslisbevoegdheid."







## 'Durf ook buiten de gebaande paden te gaan!'

**Wouter Urbanus, projectcoördinator Loket Herstel Toeslagenaffaire**  
**Peter Benard, unitcoördinator schuldhulpverlening en projectleider**  
**Loket Herstel Toeslagenaffaire**

Het team van het Loket Herstel Toeslagenaffaire in Zoetermeer neemt iedere aanvraag heel serieus én durft kaders los te laten. Daardoor hielpen ze onder andere een gedupeerde ouder binnen zeven maanden uit de Participatiewet te komen. In gesprek met Peter Benard en Wouter Urbanus.

Door het stopzetten van de kinderopvangtoeslag kon een gedupeerde ouder sinds 2011 nauwelijks rondkomen. Haar leven stond op zijn kop: ineens had ze deurwaarders aan haar deur. Ze belandde overspannen en met rugklachten bij het UWV en uiteindelijk in de WIA/Participatiewet. Minimaal verzekerd kon ze niet naar een fysiotherapeut en een nieuw matras kon ze zich ook niet veroorloven. Ook haar huis kon ze niet meer schoonhouden. Ten einde raad klopte ze aan bij het Loket Toeslagenaffaire. "Zou u een goed woordje voor me willen doen en huishoudelijke ondersteuning kunnen aanvragen?"

### **Een nieuwe start**

"We vragen altijd door, want dan leer je mensen pas echt goed kennen", vertelt Urbanus. "Zo ook bij de aanvraag van deze mevrouw". Na het eerste

telefonisch contact volgde een huisbezoek. "Pas dan zie je echt hoe ernstig de klachten zijn", legt hij uit. De huishoudelijke ondersteuning werd als eerste in gang gezet. De gemeente Zoetermeer vergoedde haar verder ook de kosten voor een fysiotherapeut. Ook schaften ze een goed bed voor haar aan. Het raakt Urbanus: "Binnen 7 maanden begeleidden we deze mevrouw naar een zelfstandige baan én stroomde zij uit bij de Participatiewet, op weg naar een echte nieuwe start."

### **Doorzettingsvermogen**

In het team Herstel Toeslagaffaire draait het niet alleen om kennis, maar ook om doorzettingsvermogen. Benard vertelt: "Natuurlijk lopen we soms ook tegen barrières aan. Maar het gaat erom dat je altijd vooruit blijft kijken: waarmee is een gedupeerde ouder nu echt geholpen? En, durf je daarbij ook buiten de gebaande paden te gaan? Zo zie je dat je met een investering van een paar duizend euro voor de gemeente een structurele besparing op de maandelijkse uitkeringskosten kunt realiseren. Je kiest dan weliswaar voor een oplossing die op het eerste oog afwijkt, maar vaak kun je daarmee andere afdelingen waarmee je samenwerkt overtuigen."

### **Vooral doorvragen!**

Het team neemt iedere week de complexe casussen door. Ook daarbij is 'doorvragen' het kernwoord. "Zo krijg je een duidelijk beeld hoe je cliënten kunt bijstaan op alle leefgebieden", legt Benard uit. "We gaan altijd voor de lange termijn, voor duurzame oplossingen", vult Urbanus aan. "Dat vraagt soms veel van onze medewerkers: Zoetermeer telt 900 gedupeerde ouders."



Dat is een intensieve taak, omdat we de mensen ook allemaal spreken. Soms hebben onze consultants dagelijks te maken met verdrietige verhalen. Dat is zwaar.”

### **Duurzaamheid voorop**

Urbanus en Benard zijn trots op hun team. “Juist doordat onze consultants zo doorvragen, komen ook andere zaken waarbij de gemeente kan helpen boven water. Zoals woningurgentie.” Dat vraagt natuurlijk om samenwerking met collega-afdelingen. Benard: “Vanuit de Bijzondere bijstand worden bijvoorbeeld geen kosten voor fysiotherapie vergoed. We leggen dan uit dat je soms de kaders moet loslaten, en moet gaan voor duurzaamheid. Dit omdenken juicht ook onze eigen wethouder toe.” Ook veel ouders lijken heel tevreden: “We hebben nooit bezwaren en nauwelijks klachten. Dat komt omdat onze consultants helder uitleggen wat wel en wat niet kan. Het gaat bij de brede ondersteuning immers om wat ouders echt nodig hebben, en om realistisch te blijven. Maar tegelijk dus ook om ruimhartigheid en een duurzame oplossing.”

### **Gouden tip?**

Die hebben Benard en Urbanus niet echt. Ze blijven bescheiden en nuchter. Of ze hun succes delen binnen de gemeente? Lachend: “Dat doen we wel, maar zeker niet collectief.” Hun team staat er goed op en ze worden vaak als voorbeeld genoemd door wethouder en directie. ‘We hopen dat onze zienswijze: Werken volgens de bedoeling zich verspreid binnen onze organisatie.” Bij die zienswijze stelt de gemeente de wens van inwoners centraal, om zo samen tot een oplossing te komen. Benard legt uit: “Wij zijn aan het begin van de hersteloperatie gewoon begonnen, zonder kader. Al werkend hebben we afspraken gemaakt over beleid en regelgeving. En die steeds aangepast en doorontwikkeld.” Hun advies: “Niet alles dichtregelen, en vooral: ruimhartig zijn.” En ja, er zijn soms mensen die misbruik maken van de regelingen. Maar Benard, Urbanus en hun team blijven open kijken en kiezen voor de menselijke maat: “Voor het overgrote deel dat wél recht heeft!”

inwoners	aangemelde ouders	aantal kindregeling <16	aantal kindregeling 16+
126.998	1.017	774	671

# AMSTERDAM



## 'Het zelf weer mogen kiezen, geeft ouders zoveel vertrouwen'

### Anneke Ensink, projectleider maatwerkbudgetten

Hoe win je het vertrouwen terug van een gedupeerde ouder? Dat vraagt niet alleen om persoonlijke aandacht en begeleiding, maar ook om maatwerk. In Amsterdam krijgen de hulpteams tot een bepaalde hoogte een budget om de ouder te helpen. Projectleider Anneke Ensink heeft een achtergrond in de psychologie en bedrijfskunde, en koos bewust voor dit project. Ze vertelt over maatwerk en kaders.

"Onze buurtteams mogen tot een bedrag van 2.000 euro zelf beschikken over een toekenning voor een ouder. Maar dat gebeurt alleen na een groepsbesluit", vertelt Ensink. "Alle leden van het team mogen daarover meedenken en krijgen ruimte om een positief, of negatief advies te geven. En we meten met de menselijke maat. Wanneer meer ondersteuning nodig is met hogere kosten, dan kijkt een klantmanager vanuit de Participatiewet mee en/of ikzelf." Ondersteuning in de hersteloperatie is maatwerk.

Dit maatwerk was bijvoorbeeld nodig bij een moeder met twee kinderen. Ze raakte in 2011 gedupeerd en stopte met haar opleiding. De relatie met de vader van haar kinderen eindigde en ze raakte verstrikt in allerlei schulden. Jaren later kwam haar ex-partner in het buitenland te overlijden. Het verdriet werd alleen maar groter omdat haar kinderen daardoor geen afscheid konden nemen van hun vader. De rouwverwerking van het gezin liep hierdoor vast.

### Perspectief

Vanuit de gedachte voor herstelondersteuning vond het team compassie en empathie in deze situatie ontzettend belangrijk. Ze bedachten dat het moeder én kinderen zou helpen als zij het graf konden bezoeken. "We hoopten dat als de kinderen hun rouwverwerking konden starten, dit ook de moeder zou helpen. Daarnaast konden de kinderen dan ook terug naar hun roots." Ensink weet zeker dat een dergelijke aanpak helpt: "Daarmee geef je de kinderen een basis om verder te gaan en komen moeder en kinderen weer beter met elkaar in contact." Het team liet het gezin zelf zoeken naar een vliegreis en betalen met de gelimiteerde pinpas van het team. "Onze boodschap was: kijk zelf maar wanneer jullie het goedkoopst kunnen vliegen met elkaar. Het eindelijk weer eens zelf kunnen kiezen gaf het gezin zoveel voldoening. Of het ook een nieuwe start is? Dat hoop je uiteraard, maar vergeet niet dat dit een gezin is dat ieder perspectief is verloren. Je kunt niet na één ding zeggen: nu is het weer goed."

### Maatwerk en lijstjes

Ensink beaamt dat maatwerk ook kan verzanden in een lange lijst met spullen. "Maar dat gebeurt hier zeker niet." Ook haar teams ontvangen regelmatig lijstjes van ouders. "Wij willen daarin best meebewegen, vanuit het oogpunt van ruimhartigheid. Maar alles moet er wel op gericht zijn om het gezin weer zelfstandig te laten functioneren. De 'waarom-vraag' is dus gigantisch belangrijk. In een gelijkwaardig gesprek kun je die vraag gewoon stellen. Omdat je daarmee een begrenzing aangeeft, maar de ouder wel zélf laat kiezen."



Ensink pleit dan ook voor meer maatwerk en minder systeendenken. “Ouders kunnen zelf perfect uitleggen wat ze nodig hebben”, vertelt ze. “Maar ze zijn jarenlang niet geloofd, dus is het niet raar dat het opbouwen van een relatie en vertrouwen tijd kost.”

### **Nodig of overbodig?**

“Of ons systeem met een pin niet tot bedrog of onnodige aankopen leidt? Dat kan niet. We kunnen precies volgen wat er wordt uitgegeven in welke winkel.” Ensink lacht: “En natuurlijk hebben we weleens een discussie over of er inderdaad een vaatwasser nodig is. Maar juist het zélf weer mogen kiezen geeft de ouders zoveel vertrouwen. En dat is nou precies waar we aan willen bouwen.”

Uiteraard vragen ze zich wel eens af: Zijn we te ruimhartig? Of is iets gewoon nodig? Over de vliegreis van de moeder die met haar kinderen het graf van

hun vader gaat bezoeken, kan ze kort zijn: “Ja, dat was echt nodig: om een goede stap te zetten in de richting van hun nieuwe start. Maar daarmee zijn we er dus nog niet.” Vol overtuiging sluit ze af: “Laten we samen een manier vinden om deze mensen ruimhartig en op maat te helpen, en als overheid vooral van alles te leren!”

inwoners	aangemelde ouders	aantal kindregeling <16	aantal kindregeling 16+
918.117	6.322	4.339	4.024

# COLOFON

De vermelde aantallen aangemelde ouders komen uit het overzicht Aantal aanmelders per gemeente zoals op 4 september 2023 weergegeven op de website van de Uitvoeringsorganisatie Hersteloperatie Kinderopvangtoeslag: <https://herstel.toeslagen.nl/samen-herstellen/schulden/aantal-geduceerden-per-gemeente/>

De genoemde aantallen worden telkens geactualiseerd door UHT.

De vermelde aantallen kinderen komen uit het overzicht Aantal aangemelde kinderen per gemeente zoals op 4 september 2023 weergegeven op de website van de Uitvoeringsorganisatie Hersteloperatie Kinderopvangtoeslag: <https://herstel.toeslagen.nl/samen-herstellen/schulden/aantal-geduceerden-per-gemeente/>

Dit zijn de kinderen van erkend geduceerde ouders, die zelf (vanaf 16 jaar) of via hun ouders (tot 16 jaar) aanspraak kunnen maken op brede ondersteuning door gemeenten. De genoemde aantallen worden telkens geactualiseerd door UHT.

Voor het aantal inwoners is gebruik gemaakt van de website van het CBS per 1 januari 2023:

<https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking/regionaal/inwoners>



Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, geluidsband, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.



Deze interviews zijn opgetekend in de maanden maart en april van 2023  
Copyright © september 2023

Onder redactie van VNG Hersteloperatie Kinderopvangtoeslag  
[hersteloperatie@vng.nl](mailto:hersteloperatie@vng.nl)  
070-3738232

Vormgeving en layout: Vincent van der Geest (Fin design)  
Impressie gebouwen: Marjon tekent

Dit boekje is digitaal verschenen en daarnaast geprint in een zeer gelimiteerde oplage.

