

Handreiking inzet ervaringsdeskundige ouders



Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

Versie 2 augustus 2022

Versiebeheer	Doorgevoerde wijzigingen
Versie 1, april 2021	
Versie 2 augustus 2022	Titel en inleiding gewijzigd. Kleine inhoudelijke update.

Inleiding

Tussen 2005 en 2019 is bij een groot aantal ouders de kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst onterecht stopgezet. Daarbij is gezinnen ongekend onrecht aangedaan. Sinds 2020 werkt UHT/Toeslagen Herstel (UHT) aan het financieel herstellen van het onrecht. Het rijks-brede programma bestaat uit financiële compensatie, een schuldenaanpak en brede ondersteuning door gemeenten. Veel ouders ondervinden ook andere gevolgen van de wijze waarop de terugvordering van de kinderopvangtoeslag heeft plaatsgevonden. Zij mogen rekenen op begrip, erkenning en ondersteuning. De herstelaanpak draagt bij aan recht doen richting deze ouders, erkenning en excuses vanuit de overheid en het helpen bij het maken van een nieuwe start.

Brede ondersteuning gemeenten

UHT biedt naast financieel herstel geen aanvullende hulp en ondersteuning aan. Het rijk heeft daarom gemeenten gevraagd om brede ondersteuning te bieden aan (mogelijk) gedupeerde ouders op vijf leefgebieden: financiën, wonen zorg, gezin en werk. De ouder heeft regie en keuzevrijheid bij deze ondersteuning. De VNG biedt gemeenten actief ondersteuning via handreikingen, besprekingen, expertsessies, een landelijk herstelpunt en vertegenwoordigt gemeenten bij onderhandelingen, lobby, ambassadeurschap, verbinder en als expert naar het rijk toe.

Samenwerken met ervaringsdeskundige ouders

Een deel van de (mogelijk) gedupeerde ouders geeft aan naast de ondersteuning die gemeenten en UHT bieden graag in contact te komen met lotgenoten en/of ouders die al eerder ervaringen hebben opgedaan met de hersteloperatie. Dit zowel om het verhaal kwijt te kunnen als om ervaringen, tips en adviezen uit te kunnen wisselen. Gemeentelijke samenwerking met lotgenoten en ervaringsdeskundige ouders kunnen een positieve bijdrage leveren aan de herstelaanpak.

Over deze handreiking

Deze handreiking inzet ervaringsdeskundige ouders is geschreven voor medewerkers van de gemeente die vanuit beleid of uitvoering betrokken zijn bij de hersteloperatie toeslagen. Met deze handreiking willen we gemeenten informeren over de mogelijkheden om samenwerking met ervaringsdeskundige ouders onderdeel te laten zijn van de brede ondersteuning aan ouders.

Let op: deze handreiking is opgesteld in april 2021. In het najaar van 2022 verschijnt een vernieuwde handreiking waarin de inzichten en ervaringen van het afgelopen jaar worden toegevoegd.

Landelijk programma herstel toeslagen

Deze handreiking maakt onderdeel uit van de documentatie van het landelijk programma herstel toeslagen voor gemeenten. Alle documentatie van het landelijk programma vindt u op [vng.nl](https://www.vng.nl).

Heeft u vragen over de hersteloperatie? [Mail](#) of bel ons via 070 – 373 82 32.

Inhoud

1.	Inzet van ervaringsdeskundige ouders	4
2.	Introductie ervaringsdeskundigheid	4
3.	Voordelen van het inzetten van ervaringsdeskundige ouders	5
4.	Organiseren van inzet van ervaringsdeskundige ouders	6
5.	Aandachtspunten bij inzet van ervaringsdeskundige ouders	7
6.	Contact met ervaringsdeskundige ouders	7

1. Inzet van ervaringsdeskundige ouders

De hersteloperatie toeslagenaffaire

De hersteloperatie richt zich op het ondersteunen van ouders die gedupeerd zijn door de problemen met de kinderopvangtoeslag. Veel ouders hebben door de toeslagenaffaire te maken gekregen met meervoudige problematiek. Gemeenten beschikken over expertise om mensen met meervoudige problematiek te ondersteunen. Gemeenten kunnen ervoor kiezen om voor deze kwetsbare groep (met weinig vertrouwen in de overheid) soms af te wijken van de bestaande aanpak en 'reguliere' dienstverlening.

Het gaat om ouders die jarenlang geen gehoor kregen bij de overheid. Zij kregen door de problemen met de kinderopvangtoeslag regelmatig te maken met schulden, opeenstapeling van problemen en raakten soms hun huis, kinderen of partner kwijt. Daarnaast zijn ze onterecht bestempeld als fraudeur en hebben hieraan een diep gevoel van wantrouwen tegen de overheid overgehouden. Gedupeerde ouders die dit hebben meegemaakt weten als geen ander hoe andere ouders bejegend wensen te worden en welke ondersteuning en wat voor soort advies kan aanslaan. Zij kunnen een actieve rol spelen in de ondersteuning van deze ouders. Met hun advies kan de gemeente de ondersteuning aan gedupeerde ouders aanscherpen op uitvoeringsniveau en op beleidsniveau.

Wie zijn de ervaringsdeskundige ouders?

Ervaringsdeskundige ouders hebben inmiddels (wat) afstand genomen van de problemen en hun emoties rondom de problemen met de kinderopvangtoeslag. Dit stelt hen in staat op een reflectieve manier anderen te ondersteunen en van advies te voorzien. Zij zetten hun eigen ervaringen in om gedupeerde ouders bij te staan. Er is een groep ouders die dit ook graag wil doen. Zij zijn inmiddels stabiel en willen een rol spelen binnen de hersteloperatie van gemeenten. Ze doen dat om inzicht te geven in de leefwereld van de ouder en hun ervaringen te delen.

2. Introductie ervaringsdeskundigheid

Een ervaringsdeskundige heeft het vermogen ontwikkeld om:

- de eigen ervaringen met een ontwrichtende situatie en het te boven komen ervan (herstel), in wederkerigheid in te zetten om anderen te ondersteunen bij het vinden van ruimte voor het persoonlijke herstelproces. De inbreng van de persoonlijke dimensies van herstel onderscheidt een ervaringsdeskundige van reguliere hulpverlenende disciplines;
- de eigen ervaringen van stigmatisering en empowerment in te zetten om een herstel ondersteunende (maatschappelijke) omgeving en herstel ondersteunende zorg te bevorderen. De inbreng van deze persoonlijk aan den lijve ondervonden kennis voor de inrichting van herstel ondersteunende zorg is onderscheiden van andere disciplines¹.

¹ Movisie, 2021 (<https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2021-03/De-rol-en-meerwaarde-van-ervaringsdeskundigen-in-sociale-wijkteams.pdf>)

Ervaringskennis versus ervaringsdeskundigheid

Er wordt onderscheid gemaakt tussen ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Ervaringskennis wordt opgedaan door te reflecteren over een bepaalde, ervaren situatie en het met anderen te delen. Ervaringsdeskundigen hebben in een cursus of opleiding geleerd om hun ervaringen gericht in te zetten. Zij ondersteunen of coachen anderen in hún herstelproces, helpen hen te empoweren en zelf de regie te pakken of te houden².

Ervaringsdeskundige en *ervaringsdeskundigheid* zijn tegenwoordig gangbare termen; iedereen heeft er een beeld bij. Om dit document overzichtelijk te houden hebben wij ervoor gekozen om de term *ervaringsdeskundige* / *ervaringsdeskundige ouder* te gebruiken. Gemeenten kunnen ervoor kiezen om met een gediplomeerde ervaringsdeskundige te werken of met een gedupeerde ouder met ervaringskennis die inmiddels stabiel genoeg is om gedupeerde ouders en de gemeente te kunnen helpen.

3. Voordelen van het inzetten van ervaringsdeskundige ouders

Ervaringsdeskundigen en ervaringsdeskundige ouders leveren een belangrijke bijdrage aan de hersteloperatie en hebben toegevoegde waarde voor de hulpverleners die met hen werken.

Ouders voelen zich begrepen

Uit onderzoek van Movisie blijkt dat mensen baat hadden bij de ondersteuning van een ervaringsdeskundige. Ze voelden zich gehoord en begrepen, hun zelfvertrouwen nam toe³. In het geval van de toeslagenaffaire ervaren gedupeerde ouders gevoelens van schaamte, boosheid, verdriet en wantrouwen. Ook weten zij soms niet meer waar zij zich moeten wenden voor hulp. Ervaringsdeskundigen erkennen en herkennen deze gevoelens en de situatie waar de gedupeerde ouders zich in bevinden. Hierdoor accepteren zij ook sneller ondersteuning van de gemeente.

Beeldvorming

Veel gedupeerde ouders zijn hun vertrouwen in de overheid kwijt. Door het werken met ouders die hetzelfde hebben meegemaakt zendt de gemeente een signaal uit dat het verhaal van de ouders serieus wordt genomen. De gemeente zet de ervaring van de ouder centraal en doet hierbij meer dan het alleen uitvoeren van haar wettelijke taak. Ook kan het inzetten van ervaringsdeskundigen gedupeerde ouders over de streep trekken die niet goed hulp durven te zoeken.

² Movisie, 2015 (<https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Ervaringsdeskundigheid-in-de-wijk%20%5BMOV-6829145-1.0%5D.pdf>)

³ Movisie, 2015 (<https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Ervaringsdeskundigheid-in-de-wijk%20%5BMOV-6829145-1.0%5D.pdf>)

Hulpverlening

De mensen met wie de ervaringsdeskundigen samenwerken krijgen meer zicht op het gedupeerden perspectief. Hulpverleners met strikt afgebakende taken ervaren de mogelijkheid om een ervaringsdeskundige in te schakelen als een verrijking, een kans om de ouder ook van passende aandacht en steun te voorzien bij vragen die buiten hun eigen taak vallen⁴.

4. Organiseren van inzet van ervaringsdeskundige ouders

U kunt ervaringsdeskundige ouders inzetten op uitvoeringsniveau en op beleidsniveau.

Uitvoeringsniveau

Het bereiken van ouders:

- Het bereiken van gedupeerde ouders die nog geen hulp hebben gezocht door interviews met ervaringsdeskundigen in de lokale krant of op de gemeentelijke website.
- Een ervaringsdeskundige kan als eerste aanspreekpunt fungeren om de drempel te verlagen voor ouders om contact te zoeken, bijvoorbeeld als gastheer of gastvrouw bij een inloop.

Het voeren van gesprekken:

- Ervaringsdeskundigen voeren samen met hulpverleners (intake)gesprekken met gedupeerde ouders.
- Ervaringsdeskundigen verbreden de blik van hulpverleners door mee te denken aan oplossingen tijdens casuïstiekbesprekingen.

Het bieden van extra ondersteuning aan gedupeerde ouders:

- Het begeleiden van lotgenotengroepen waar gedupeerde ouders extra steun vinden.
- Het organiseren van lezingen of informatiebijeenkomsten in uw gemeente.

Beleidsniveau

Vormgeven van beleid

- Het meelezen en adviseren over beleidsstukken omtrent de toeslagenaffaire
- Evalueren van uitvoering van het beleid.
- Ervaringsdeskundige ouders signaleren tekorten in het aanbod van de bestaande hulpverlening en ondersteunen bij het ontwikkelen van alternatieven.

Belangenbehartiging

⁴ Movisie, 2015 (<https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Ervaringsdeskundigheid-in-de-wijk%20%5BMOV-6829145-1.0%5D.pdf>)

- In gesprek met wethouders en de gemeenteraad om de urgentie van de problematiek te verduidelijken waarbij feitelijke ervaringen en mogelijkheden de boventoon voeren, ondanks de grote emotionele impact.

Beeldvorming

- Door de inzet van ervaringsdeskundige ouders in de media en op de website laat de gemeente zien dat de toeslagenaffaire prioriteit heeft en dat zij openstaat voor de verhalen van gedupeerde ouders. Het verhaal van de ouder vormt het vertrekpunt van de gemeente. De gemeente doet meer dan het bieden van ondersteuningsmogelijkheden of het uitvoeren van wettelijke taken.

5. Aandachtspunten bij inzet van ervaringsdeskundige ouders

Ervaringsdeskundige ouders maken onderdeel uit van het projectplan. Voordat u met ervaringsdeskundige ouders gaat werken kunt u zich de volgende vragen stellen:

1. Hoe kijken de ervaringsdeskundigen aan tegen de werkwijze van de gemeente met betrekking tot de toeslagenaffaire en hebben zij interesse om mee te doen? Kiest u voor iemand uit uw eigen gemeente of uit een andere gemeente?
2. Bij welke vragen van gedupeerde ouders biedt de inzet van ervaringsdeskundigen ondersteuning?
3. Zijn er ervaringsdeskundigen beschikbaar, en welke achtergrond hebben zij? In hoeverre sluit hun verhaal aan bij de andere gedupeerde ouders?
4. Welke handvatten en instructies van de gemeente hebben de ervaringsdeskundigen nodig om een daadwerkelijke bijdrage te leveren aan het ondersteunen van gedupeerde ouders?
5. Welke knelpunten met betrekking tot hulp aan gedupeerde ouders ziet de gemeente en hoe ondersteunen ervaringsdeskundige ouders hierbij?
6. Welke rol zien ervaringsdeskundige ouders voor zichzelf weggelegd en hoe faciliteert de gemeente hierin?
7. Wordt de ervaringsdeskundige ingezet als vrijwilliger? Is hier een overeenkomst voor nodig? Kan er gedacht worden aan een financiële compensatie?
8. Hoe monitort de gemeente de resultaten van de inzet van ervaringsdeskundigen?
9. Welke plek neemt de ervaringsdeskundige ouder in binnen het projectteam en wie begeleidt de ouder?

6. Contact met ervaringsdeskundige ouders

Oproep

Plaats een oproep op sociale media of in de lokale krant. Richt uw oproep aan gedupeerde ouders die willen meedenken met de gemeente over de ondersteuning van andere gedupeerde ouders. Probeer ouders te vinden die inmiddels (emotionele) afstand hebben genomen van de problematiek. Zoek ouders die feitelijk en praktisch meedenken vanuit de optiek van gedupeerde ouders.

Pool ervaringsdeskundigen

U kunt ook het Ouderpanel inschakelen om u te helpen met een goede match.

Het Ouderpanel is voornemens om samen met KOTA (Lotgenoten Toeslagenaffaire) een pool in te richten met circa 25 ervaringsdeskundigen. Dit betekent dat er 2 tot 3 ervaringsdeskundigen per regio beschikbaar zouden zijn. Het Ouderpanel is voornemens om iedere ouder die zich aanmeldt voor de pool als ervaringsdeskundige een cursus Ervaringsdeskundigheid aan te bieden. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met [het Ouderpanel](#).

Ondersteuning en escalatie door het Ouderpanel

Gemeenten kunnen vastlopen tijdens de ondersteuning met ouders. Het kan gaan om een individuele casus die escalatie behoeft, dan wel om een lokale situatie die ervoor zorgt dat een groep ouders niet de ondersteuning krijgt die nodig is. Het Ouderpanel kan hierbij adviseren.

Ondersteuning VNG

De VNG heeft nauw contact met het Ouderpanel. Wanneer u vastloopt in een casus kunt u contact opnemen met het herstelpunt van de VNG 070-3738232/ hersteloperatie@vng.nl. De VNG kan met u meedenken over oplossingen en u eventueel doorverwijzen.

Contact

Meer informatie over betrokken organisaties vindt u hier:

- [Het Ouderpanel](#).
- [Frisse Start](#)
- [KOTA](#)