

In Zaanstad werken ouders, gemeente en wijkteams samen

De gemeente Zaanstad werkt nauw samen met een groep gedupeerde ouders. Zij denken met de gemeente mee over hulp aan andere gedupeerden. Voor zij konden meedenken, moesten zij eerst als lotgenoten samen door een emotioneel proces. Achttien maanden na de oprichting is de grootste druk voorbij en is een bijzondere wisselwerking ontstaan tussen ouders, gemeente en wijkteams.

Eind 2020 vroeg de Belastingdienst aan de gemeente Zaanstad om een contactpersoon voor gedupeerde ouders. Adviseur uitvoering Wouter Snel stak zijn hand op en zei: “Ik doe het er wel bij.” In januari was de groep zo hard gegroeid, dat hij die illusie kon laten varen. Zaanstad kreeg meer dan 600 aanmeldingen. Tweehonderd ouders wilden graag ondersteuning van de gemeente. Samen met collega’s ging Wouter voltijd aan de slag met het benaderen van ouders en het aanbieden van ondersteuning.

Al die emoties

Het opzetten van een lotgenotengroep was één van de acties. In februari 2021 had de Meedenkgroep Zaanstad zijn eerste bijeenkomst, maar van meedenken was toen nog geen sprake. Daniëlle Bloos was erbij. “Ik ben de eerste erkend gedupeerde ouder in Zaanstad. Toen de erkenning ook voor anderen kwam, verwachten we onmiddellijk hulp. Maar die kwam niet, we moesten wachten. Die arme Wouter en zijn collega Laura van Bokhorst kregen al die emoties over zich heen.”

De ouders moesten alle woede en verdriet nog verwerken dat ze slachtoffers waren van het handelen van de overheid. Meedenken kon gewoon nog niet. “Wat ik deed was vooral luisteren,” zegt Wouter. “Ik bood nog geen oplossingen aan, ik wilde eerst de verhalen horen.” Als luisteren zijn eerste advies is, dan is het tweede: doen wat je belooft. Hij zegt: “Het is essentieel dat je afspraken nakomt. Als je zegt ‘ik ga het uitzoeken en kom bij je terug’, doe dat dan ook. Anders komt het vertrouwen nooit meer terug.”

Vraag en aanbod

Laura functioneerde als relatiemanager tussen de groep en de gemeente. “Dit was in feite een vorm van cliëntparticipatie,” zegt Wouter. “Zij nam de tijd voor het herstelproces van mensen.” “Die vrouw moet een gouden randje krijgen,” vindt Daniëlle. “Zij was er altijd voor ons.” Ook gedupeerde ouder Soesen Reger is zeer over haar te spreken: “Zij leek wel een psycholoog. Iedereen kon bij haar terecht.”

Soesen is ook betrokken bij de Meedenkgroep. In het begin vond zij het lastig dat de gemeente niet sneller actie ondernam. “Toen we als ouder eindelijk hulp konden vragen, was het aanbod niet passend. We konden alleen terecht bij de reguliere hulp, voor bijzondere vragen was nog geen aanbod.” Dat heeft wel veel vertrouwen stukgemaakt bij ouders, zegt Soesen. “We waren moe van het vergaderen, we wilden actie. Ik dacht dat het

veel sneller zou kunnen. Inmiddels begrijpen we dat de gemeente afhankelijk is van allerlei instanties.”

Wederzijds begrip

De gemeente leerde op haar beurt veel van de ouders. Wouter zegt: “Wij hoorden uit eerste hand wat de toeslagenaffaire mensen heeft aangedaan. Als overheid denken wij vanuit regels, beleid en structuren, zo organiseren we de werkzaamheden. Maar we weten nooit wat in de hoofd zit van mensen en of we het goed doen. Dat leerden we nu.”

Daniëlle zegt daarover: “De mensen die beleid maken waren nooit zo wanhopig als de mensen voor wie het beleid is. Zij hebben nooit gevoeld was deze mensen voelen. In een gesprek met de Belastingdienst over de kwijschelding van leningen, zei een mevrouw die daar werkte: ‘een lening is een keuze’. Wij hebben haar heel goed kunnen uitleggen dat dit niet het geval was.”

De ouders 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 een uitnodiging voor de lotgenotengroep. Daniëlle: “We zagen bij anderen het patroon waar we zelf doorheen waren gegaan. Het besef dat je een slachtoffer bent, dat dit je is aangedaan door de overheid, dat hulp niet direct komt. Dat is een proces en de één is daar strijdlustiger in dan de andere. Het is goed dat ouders met elkaar praten.” Ze voeren ook gesprekken met leden van de gemeenteraad, waardoor raadsleden goed op de hoogte zijn van de Zaanse situatie.

Zelfredzaamheid

Soesen is trots op de hoeveelheid werk die de Meedenkgroep al heeft verzet. “In de notulen kan ik dat teruglezen. Het is mooi hoe we vooruit zijn gegaan, niet tegen elkaar maar met elkaar.” Gevraagd naar advies voor andere gemeenten, zegt ze: “Leg uit dat je als gemeente niet alles kunt oplossen, maar wel een deel. En dat geeft ruimte in je leven om zelf weer dingen op te pakken. Weet als gemeente ook dat sommigen van ons niet reageren uit onwil, maar omdat we moe zijn. Laat weten dat je er voor mensen bent en dat je je best doet. Zaanstad is daarin goed op weg.”

Wijkteams

Achttien maanden na de eerste aanmelding zijn veel ouders gevonden en benoemd, zegt Wouter. “We krijgen bijna geen nieuwe aanmeldingen meer van de Belastingdienst. De grote aantallen waren er van januari tot en met oktober.” Het meeste werk wordt nu gedaan door de elf wijkteams van de gemeente Zaanstad. Afhankelijk van het aantal gedupeerden in de wijk, krijgt een wijkteam één of meerdere medewerkers die de ouders ondersteunen. Ze werken het liefst met vaste contactpersonen per ouder, voor de vertrouwensband.

De Meedenkgroep fungeert als tussenpersoon voor ouders die niet naar de wijkteams toe durven. Daniëlle is met ervaringsdeskundige Tamara Iomas gaan praten met de wijkteams. “Zij heeft het vertrouwen van bepaalde gemeenschappen in Zaanstad. Mensen komen soms

liever eerst bij ons dan dat ze naar de wijkteams stappen. Sommige komen trillend en huilend binnen. We luisteren naar wat hen is overkomen. Dat kunnen gesprekken zijn van twee of drie uur. Pas aan het eind vragen we wat ze nodig hebben. Wij willen dat ouders naar de wijkteams gaan. Zij hebben echter minder tijd voor langere gesprekken, dus proberen wij tot de kern te komen met de ouder, zodat de wijkteams de hulp sneller op kunnen pakken.”

Grenzen stellen

De Meedenkgroep helpt de wijkteams ook met mensen die niet begrijpen waarom ze niet alles krijgen wat ze aan de gemeente vragen. Wouter: “Wij geven ruimhartige brede ondersteuning, maar waar sommige ouders een laptop willen, vragen anderen bij wijze van spreken een complete laptopwinkel. Wanneer het wijkteam dat niet verstrekt, valt dat niet altijd goed. Wanneer andere gedupeerden hen uitleggen waarom ze ergens geen recht op hebben, valt dat beter.” Daniëlle vult aan: “Uit schuldgevoel durven mensen van de gemeente of het wijkteam soms geen grenzen te stellen, maar de hulp gaat om het terugkrijgen van je zelfredzaamheid. Als het niet gerelateerd is aan de toeslagenaffaire, dan wordt het niet vergoed punt uit.”