



Handreiking inzet ervaringsdeskundige ouders



Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

Versie 3 augustus 2023

Versiebeheer	Doorgevoerde wijzigingen
Versie 1, april 2021	
Versie 2 augustus 2022	Titel en inleiding gewijzigd. Kleine inhoudelijke update.
Versie 3 augustus 2023	Revisie en update
Versie 4 december 2023	Revisie

Inleiding

Bij een groot aantal ouders is tussen 2005 en 2019 onterecht de kinderopvangtoeslag stopgezet door de Belastingdienst. Deze ouders, hun gezinnen, hun ex-toeslagpartners en nabestaanden is ernstig onrecht aangedaan. Sinds 2020 werkt de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) aan het financiële herstel van dit onrecht. Het financiële herstel bestaat uit financiële compensatie, een schuldenaanpak, en eventuele aanvullende schadecompensatie.

Veel gedupeerden en hun kinderen ondervinden nog dagelijks de gevolgen van de manier waarop de terugvordering van de kinderopvangtoeslag plaatsvond. Zij hebben recht op begrip, erkenning en ondersteuning. De hersteloperatie draagt bij aan het herstellen van het onrecht, het realiseren van een nieuwe start en het herstellen van het verloren vertrouwen in de overheid.

Brede ondersteuning gemeenten

Binnen de hersteloperatie bieden gemeenten brede ondersteuning aan (mogelijk) gedupeerde ouders en hun gezinnen, ex-toeslagpartners, kinderen en nabestaanden. De hulp vindt plaats op de vijf leefgebieden: financiën, wonen, zorg, gezin en werk. Uitgangpunten bij het verlenen van brede ondersteuning door gemeenten zijn: maatwerk, ruimhartigheid, eigen regie en keuzevrijheid voor de ontvangers van de brede ondersteuning.

Wat doet de VNG?

De VNG begeleid gemeenten bij het bieden van brede ondersteuning. Dat doen we onder andere via wekelijkse besprekingen, verdiepende expertsessies, opleidingen en trainingen, handreikingen en een interactieve routekaart die de stappen in het herstelproces inzichtelijk maakt. Gemeenten kunnen met vragen over de brede ondersteuning en de hersteloperatie ook terecht bij het landelijk herstellpunt van de VNG. De VNG vertegenwoordigt daarnaast gemeenten in gesprekken met het rijk in relatie tot de hersteloperatie.

Samenwerken met ervaringsdeskundige ouders

Een deel van de (mogelijk) gedupeerde ouders wil 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. Er is behoefte hun verhaal te delen en om ervaringen, tips en adviezen uit te wisselen. Gemeentelijke samenwerking met lotgenoten en ervaringsdeskundige ouders kunnen een 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.

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	6
2.....	Introductie ervaringsdeskundigheid	6
3.....	Voordelen van het inzetten van ervaringsdeskundige ouders	8
4.....	Organiseren van inzet van ervaringsdeskundige ouders	9
5.....	Aandachtspunten bij inzet van ervaringsdeskundige ouders	9
6.....	Contact met ervaringsdeskundige ouders	12

1. Inzet van ervaringsdeskundige ouders

De hersteloperatie toeslagenaffaire

De hersteloperatie richt zich op het ondersteunen van ouders, kinderen, ex-toeslagpartners en nabestaanden die gedupeerd zijn door de problemen met de kinderopvangtoeslag. Vele van hen hebben door de toeslagenaffaire te maken gekregen met meervoudige problematiek. Gemeenten beschikken over expertise om mensen met meervoudige problematiek te ondersteunen. Gemeenten kunnen er daarnaast voor 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 hier om een groep gedupeerde inwoners die jarenlang geen gehoor kregen bij de overheid, onheus werden bejegend en ten onrechte werden aangewezen als fraudeur. Zij kregen door de problemen met de kinderopvangtoeslag te maken met schulden, een opeenstapeling van problemen en raakten soms hun huis, kinderen en/of partner kwijt. Ze hebben hieraan vaak een diep gevoel van wantrouwen tegen de overheid overgehouden. Gedupeerden 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 gedupeerden aanscherpen op uitvoerings- en 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. Vaak doordat zij het financieel herstelproces hebben doorlopen, een stabiel dagelijks leven hebben en ook emotioneel een deel van hun herstel wisten af te ronden. Dit stelt hen in staat op een meer reflectieve manier anderen te ondersteunen en van advies te voorzien. Zij zetten hun eigen ervaringen in om andere gedupeerden bij te staan. Er zijn ouders die dit graag wil doen voor anderen maar nog niet worden ingezet. Zij willen graag 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 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 ouder 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.

Ervaringskennis versus ervaringsdeskundigheid

Er wordt maatschappelijk 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 in staat te stellen zelf de regie te pakken of te houden².

Ervaringsdeskundige en ervaringsdeskundigheid zijn 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 zonder dat daar per sé een diplomering bij komt kijken. 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. Het is ook mogelijk om een ervaringsdeskundige ouder parallel aan zijn of haar inzet een opleiding tot officieel ervaringsdeskundige te laten volgen.

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

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. Voordelen van het inzetten van ervaringsdeskundige ouders

Ervaringsdeskundigen en ervaringsdeskundige ouders (hierna ervaringsdeskundige) leveren een belangrijke bijdrage aan de hersteloperatie en hebben toegevoegde waarde voor de hulpverleners die met hen werken. Hun kennis, ervaring en inlevingsvermogen zorgen voor een betere lokale hersteloperatie.

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 gedupeerden 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 gedupeerden zich in bevinden. Ze hebben raakvlakken met ouders, weten door te dringen en staan naast de ouder. Ze begeleiden de ouder in het contact met de gemeente.

Beeldvorming

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

Hulpverlening

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

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

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

4. Organiseren van inzet van ervaringsdeskundige ouders

U kunt ervaringsdeskundigen inzetten op uitvoeringsniveau en op beleidsniveau.

Uitvoeringsniveau

Het bereiken van gedupeerden:

- Het bereiken van gedupeerden die nog geen hulp hebben gezocht door interviews, vlogs, blogs of door advertenties met ervaringsdeskundigen in de lokale krant, op de gemeentelijke website, op social media en visuele (digitale en analoge) uitingen.
- Een ervaringsdeskundige kan als eerste aanspreekpunt fungeren om de drempel te verlagen voor gedupeerden om contact te zoeken, bijvoorbeeld als gastheer of gastvrouw bij een inloop of als contactpunt bij de gemeente.

Het voeren van gesprekken:

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

Het bieden van extra ondersteuning aan gedupeerden:

- Het begeleiden van lotgenotengroepen waar gedupeerden extra steun vinden.
- Het organiseren van lezingen, podcasts, vlogs en/of informatiebijeenkomsten in uw gemeente.

Beleidsniveau

Vormgeven van beleid

- Het meelezen en adviseren over beleidsstukken omtrent de hersteloperatie toeslagen
- Evalueren van uitvoering van het beleid.
- Ervaringsdeskundigen signaleren tekorten in het aanbod van de bestaande hulpverlening en ondersteunen bij het ontwikkelen van passende alternatieven.

Belangenbehartiging

- 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 ervaringsdeskundigen in media en online laat de gemeente zien dat de hersteloperatie toeslagen prioriteit heeft en dat zij openstaat voor de verhalen van gedupeerden. Het verhaal van de gedupeerde 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 hersteloperatie toeslagen 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 gedupeerden 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 gedupeerden?
4. Welke handvatten en instructies van de gemeente hebben de ervaringsdeskundigen nodig om een daadwerkelijke bijdrage te leveren aan het ondersteunen van gedupeerden?
5. Welke knelpunten met betrekking tot hulp aan gedupeerden 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 verzorgt hierbij de begeleiding?

6. Contact met ervaringsdeskundige ouders

Oproep

Plaats een oproep op sociale media, online, bij de lokale omroep of in de lokale krant. Richt uw oproep aan gedupeerde ouders die willen meedenken met de gemeente over de ondersteuning van andere gedupeerden. Probeer ouders te vinden die inmiddels (emotionele) afstand hebben genomen van de problematiek. Dit zijn bijna altijd ouders die hun gehele financieel herstelproces hebben doorlopen (dus een eindbeschikking hebben ontvangen en alle stappen in het beoordelingsproces door zijn naar tevredenheid). Zoek ouders die feitelijk en praktisch meedenken vanuit de optiek van gedupeerden.

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 aan gedupeerden. 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. Als het een situatie betreft waarbij een kind is betrokken kan het Instituut Publieke Waarden eventueel een rol spelen. Zie hiervoor de [handreiking Kindregeling](#).

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.