(GELIJK)WAARDIG HERSTEL

Inzichten en aanbevelingen van kinderen, jongeren en ouders zélf ten dienste van de landelijke en lokale aanpak van de kinderopvangtoeslagaffaire



De Zolderkamer @ Number 5
december 2021



De beelden in dit rapport
staan symbool voor onze
emoties en gedachten over
gezamenlijke oplossingen in de
kinderopvangtoeslagaffaire.

Wanneer we niet bezig zijn
met onze eigen problemen.

Geen kind, jongere of ouder is hetzelfde.
Ook wij niet, als ‘gedupeerden’.
Ieder mens heeft een eigen verhaal
en staat op een ander punt van het herstelproces.
De een stapt naar voren, de ander verstopt zich.
De een schreeuwt, de ander blijft stil.
De een kan weer zwemmen, de ander verdrinkt.
De een krabbelt op, de ander stapt uit het leven.
De een weet wat hij wil, de ander is te verward om dat te weten.
De een wil hulp, de ander durft het niet te vragen.

INHOUDSOPGAVE

Van wie komt dit? **5**

Voor wie is dit? **11**

Kernboodschap **13**

Aanleiding van dit rapport **14**
Urgentie 18
Context 19
Enquêteresultaten 20

Inzichten **26**
Kinderen 36
Jongeren 50
Ouders 68

Aanbevelingen **76**
#1 - Integreer diepe luistervaardigheden in alle processen 80
#2 - Werk op basis van gedeelde waarden 88
#3 - Erken de urgentie van nú 96
#4 - Richt herstelproces in vanuit levens van mensen 104
#5 - Ontwerp inclusieve processen voor integrale oplossingen 116
#6 - Activeer de samenleving 124
#7 - Organiseer emotioneel herstel vanuit neutraliteit 130

De Zolderkamer @ Number 5 **138**



VAN WIE KOMT DIT?

Niemand kan spreken namens alle 49.159 geregistreerde ouders en naar schatting 95.000 kinderen van 'gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire'. Niemand heeft dat mandaat. Want ieder mens heeft een eigen stemgeluid.

En toch. Het lot heeft ons samengebracht. Wat ons verbindt, is dat we weten hoe onverwacht onrecht, onrechtvaardigheid en wanhoop voelen. Hoe het is om niet gehoord te worden, steeds maar weer. En dat er nog een lange weg te gaan is naar (emotioneel) herstel.

We zijn een groeiende groep ouders, jongeren en kinderen die geloven in krachtenbundeling. Daarom willen we vooruitkijken, de crisis helpen oplossen, rust brengen. En we willen dat samen doen met iedereen die ertoe doet in deze affaire: alle verschillende ouders, jongeren en kinderen, het ouderpanel, de staatssecretaris van Financiên, UHT, leden van de Tweede Kamer, de Kinderombudsman en Ombudsman, advocaten, de rechtspraak, Raad van State, maatschappelijke organisaties en iedereen die hier verder onderdeel van is. De media zijn onafhankelijk, maar hebben hier ook een rol in.

Er zijn oplossingen nodig. Nú en voor de lange termijn. Juist door sámen aan de slag te gaan krijgen we stap voor stap weer vertrouwen in onszelf, anderen, de overheid en Nederland.

Den Haag, december 2021

KINDEREN

(0-18 JAAR)

ALINA ANASHYA ARADHYA AYISHA
BENJI BERST BUNYAMIN CHARISSA
EMELCHAÉRO EMILY EMMANUËL EYDIE
FABIAN FAY HAYDEN ILIAS JAHLIONAH
JASMIJN JORDAN JAYDEN KAAN KELSY
LILY MALLISHA MURAT NISA NURULLA
RANI RICK SHARISSA

**En de derde generatie dient zich al aan.
Kinderen van gedupeerde ouders die
zelf ouder zijn geworden of in verwachting zijn,
en die nu ervaren hoe ze de trauma's en
gebeurtenissen van deze affaire bij zich dragen.**

JONGEREN

(18+ JAAR)

AHMED ANNA ARTHUR AZRA BAS
CLYFTON DANNY DAOUD DEMI EFE ESMA
GIROUX GWAYNE GYORN HASAN HUSEYIN
JAIMY JELISA JESSY JUSTIN LATISHA MARIT
MANOU MATTHIJS MEHMETCAN MIKE MILA
MILTON RAFEN RUMEYSA SAFWAN SALINA
SHANT VISHESH WASAN YAHYA ZAHRA

OUDERS

ANOUK ABDURRAHMAN AMINA ANA ANGELINA
ANGELIQUE ANITA ANOESKA ANTHONY BENJI
CHANTAL CHERMAINE CHRISTINA CINDY DERYA
DILEK DINA DULCE DYANO EDWIN EEFKE ELROY
ESTHER EVELIEN FATIMA FATMA FATOS HATUN HILAL
IBRAHIM INGRID INUCH JACKLY JANET JERRY KAREN
KENDRA KRISTIE KYUI LEONTIEN LIA LIEKE LINDA
MALLIKA MARC MARCEL MARI-ANNIE MARIA
MARION MARJOLEIN MARLEEN MEL-ANIE
MUHAMMED NADIA NATASCHA NATASJA NAZMIYE
NICOLE PASCAL PATRICIA PUJA RACHELLE RADJESH
RAHMA RAVI RAYSHREE ROGER ROOS S.P. SABAH
SAMANTHA-KAYE SERKAN SERVET SEVIM SHAANTHI
SHARMAYNE SHAWNA SIGDEM SIMONE
STEVEN TEKMILE TULSI VANESSA

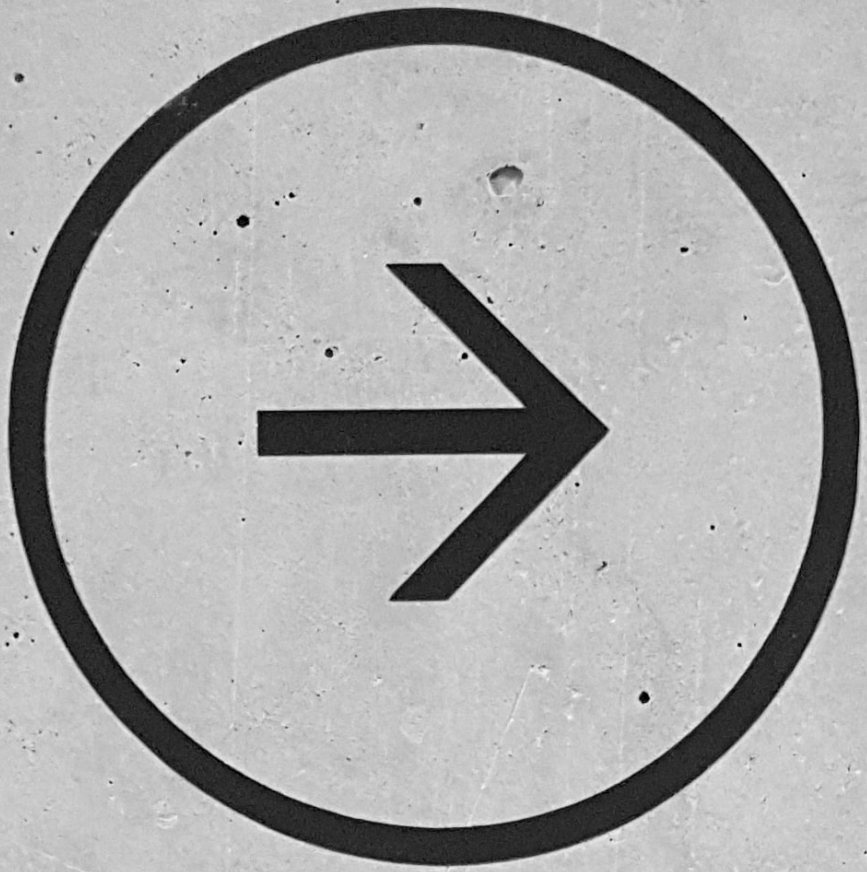
... EN ALLE ANDEREN

DIE WE OOK ZIEN MAAR NOG NIET
HEBBEN KUNNEN SPREKEN.
IEDEREEN VERDIENT ERKENNING.

**AL STAAT JE NAAM HIER NIET,
JOUW STEM DOET ERTOE.**

WE HEBBEN ONS BEST GEDAAN
EEN ZO BREED EN DIVERS MOGELIJK
STEMGELUID IN DIT RAPPORT TE VANGEN.

**WE HOPEN DAT WIE JE OOK BENT
DIT RAPPORT JE AANSPREEKT EN VERDER
HELPT IN DE GEZAMENLIJKE AANPAK
VAN DEZE CRISIS.**



VOOR WIE IS DIT?

Dit rapport is voor iedereen die dit complexe vraagstuk beter wil begrijpen vanuit de perspectieven van de mensen om wie het gaat. En er lessen uit wil trekken over hoe je dat dan doet, 'een menselijke overheid' zijn. Ons rapport gaat daarom over het hoe, wat en waarom van integraal herstel van levens: de draad weer kunnen oppakken. Aan het werk komen en blijven. Weer durven dromen weer onderdeel van de samenleving zijn.

Dit rapport is ook voor iedereen die vanuit ónze blik meer wil weten over een voorgestelde aanpak die stoelt op het inrichten van processen vanuit neutraliteit, gelijkwaardigheid en gezamenlijkheid. In de afgelopen maanden hebben we ervaren dat deze aanpak aansluit op inzichten van anderen en aanbevelingen van instanties en geleerde lessen tot nu toe. Deze verschillende dimensies komen dan ook in dit rapport bij elkaar.

Voor besluitvormers en uitvoerders heeft dit rapport hopelijk een gidsfunctie om blinde vlekken en verkeerde aannames te voorkomen. Door bijvoorbeeld alleen naar ons te luisteren als 'gedupeerden', worden de diepere behoeften van ouders, kinderen en jongeren niet inzichtelijk. Terwijl juist die onderstroom bepalend is voor de inhoud en inrichting van de herstelaanpak; zoals het wantrouwen voor overheidgestuurde oplossingen, en de angst om hulp te vragen. Door onzichtbare gevoelens en trauma's bij de bron bloot te leggen, wordt voorkomen dat later in het proces oplossingen niet passend blijken te zijn. Ouders en jongeren zijn dus dé experts bij uitstek en het enige juiste vertrekpunt van oplossingsrichtingen.

Het betekent veel voor ons dat we zelf het initiatief hebben durven nemen om een enquête te ontwikkelen en uit te zetten onder lotgenoten. Met de resultaten bundelen we gefragmenteerde stemgeluiden.

'De gedupeerde' bestaat niet. Hetzelfde geldt voor 'de overheid' of 'de gemeente'. Door iedereen mee te laten kijken door onze verschillende ogen draagt dit rapport hopelijk ook bij aan het bewustzijn in de samenleving over deze slepende affaire.



KERNBOODSCHAP

Wij willen samenwerken op basis van wederzijds respect en vertrouwen met als doel (gelijk)waardig herstel voor iedereen.

We kunnen ons voorstellen dat dit rapport overweldigend overkomt vanwege de hoeveelheid en verscheidenheid aan informatie. Nu zouden we graag filteren en categoriseren, om het behapbaar te maken. En juist dit willen we voorkomen. Dit overweldigende gevoel is voor ons al jaren een gegeven. Dus laten we dat allemáál accepteren en sámen verder gaan, landelijk en lokaal.

1. Als overweldiging een gegeven is, handel daarnaar. Pak dit aan als een dijkdoorbraak. Dan moet je letterlijk roeien met de riemen die je hebt. Dan strijden burgemeester, voetbalcoach, dijkgraaf en buurmeisje samen tegen het woelige water. In een crisis heeft niet één iemand de controle. Je kunt alleen overwinnen als je het samen doet en elkaar kunt vertrouwen. Luistervaardigheden, spelregels, rolverdeling en procesinrichting zijn anders dan we gewend zijn. Ze moeten passen bij een integrale crisisaanpak.

2. We vragen iedereen om anders te gaan denken. We zijn méér dan kwetsbaar en gedupeerd. Velen van ons zijn weliswaar beschadigd, maar dat wil niet zeggen dat we onze innerlijke kracht hebben verloren. We hebben bewezen dat we overlevers zijn. Neem daarom ouders, jongeren en kinderen serieus, zodat een gezamenlijk doel wordt bereikt: controle krijgen. Niet over elkaar, maar over het water en die dijkdoorbraak. En daarmee over gelijkwaardig herstel van onze levens.

3. We pretenderen niet dé oplossing te hebben, die bestaat ook niet. We erkennen juist dat er zoveel verschillende werelden, werkelijkheden en stemgeluiden zijn die bij elkaar gebracht moeten worden. Laten we dat proces van verbinding samen neutraal organiseren.

4. Er is urgent aandacht nodig voor minderjarige kinderen en jongeren vanaf 18 jaar. Minderjarige kinderen vallen onder de regeling voor de ouders; voor jongeren vanaf 18 jaar is dat onduidelijk, bijvoorbeeld als het gaat om schulden, brede hulp en toekomstperspectief. Er is nog onvoldoende erkenning dat het financieel en emotioneel herstel en welzijn van ouders onlosmakelijk is verbonden met dat van kinderen van alle leeftijden. Ook hier geldt, je bent zo gelukkig als je ongelukkigste kind.

5. Emotioneel herstel en heling zijn in elke stap belangrijk. Het is meer dan de tegenhanger van financieel herstel en betekent voor iedereen iets anders. Emotioneel herstel heeft ook te maken met beschadigd vertrouwen in de overheid. Om die reden willen we het vertrouwen in de overheid vanuit een neutrale basis buiten de overheid organiseren. Pas dan krijgt heling een kans.


1



AANLEIDING VOOR DIT RAPPORT


believe in yourself

Er zijn zoveel verschillende aanleidingen om een rapport als dit te schrijven. Ze draaien allemaal om de noodzaak van het verbinden van verschillende stemgeluiden en werelden.

Er gaat geen dag voorbij dat er niets gebeurt of wordt gezegd over de kinderopvangtoeslagaffaire, en dus over ons - Tweede Kamer debatten en moties, voortgangsrapportages, film en documentaire, (on)gevraagde adviezen, (social) mediaberichten, interviews, rapporten van toezichthoudende organen[1], wetenschappelijke waarschuwingen en evaluatierapporten vanuit de rechtspraak[2] en Tweede Kamer[3] En natuurlijk via gesprekken ouders[4].

Alleen al omdat niemand het eerder heeft meegemaakt is het onvoorstelbaar lastig, deze crisis. Ook voor ons. We vertrouwen nu bijna niemand meer en laten ons niet zomaar vertegenwoordigen. We voeren onderling strijd en beschuldigen elkaar via social media.

Wij zijn moe zijn van het vechten. We willen geen voorwerp zijn van een aanpak maar onderdeel van oplossingen voor iedereen – niet alleen voor ouders maar óók voor kinderen en jongeren. We werken als een open, groeiende groep verbinders van andere ouders en jongeren en met beleidsmakers, uitvoerders, besluitvormers, advocaten en anderen. In de verbindingen die er zijn, worden we serieus genomen.

We erkennen de complexiteit en weten dat er van alles wordt ondernomen. We bewaken ook de urgentie, omdat dat er nog steeds tienduizenden ouders, jongeren en kinderen zijn die grote problemen hebben om het hoofd boven water te houden.
Als er écht wordt geluisterd, vermindert de strijd en snappen we elkaar beter.

We maken verbinding met inspanningen binnen en buiten de overheid. We ontwikkelen eigen ideeën, verdiepen bestaande inzichten en werken samen met alle relevante mensen aan denkrichtingen en concrete oplossingen. En we zetten onze contacten binnen de diverse groepen van jongeren en ouders in voor verzoening, krachtenbundeling en heling. We nemen alle puzzelstukjes aan informatie tot ons, analyseren en constateren dwarsverbanden. Van daaruit hebben een eigen enquête ontwikkeld om zoveel mogelijk stemgeluiden onder ouders, kinderen en jongeren te vangen.

In dit rapport zetten we op papier wat deze stemgeluiden en verbindingen hebben opgeleverd. Dankzij de intensiteit van de dialogen van de afgelopen maanden hebben we dit rapport in korte tijd tot stand kunnen brengen. We delen de resultaten met zoveel mogelijk anderen zodat iedereen in verbinding blijft als basis van een gezamenlijke aanpak.

1 Bijvoorbeeld rapportages van de Ombudsman en de Autoriteit Persoonsgegevens.
2 Rapport 'Recht vinden bij de Rechtbank' van de werkgroep reflectie toeslagenaffaire rechtbanken; Reflectierapport 'Lessen uit de kinderopvangtoeslagzaken', Afdeling bestuursrecht, Raad van State.
3 Het rapport 'Ongekend onrecht' van de parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag; rapport 'Klem tussen Balie en Beleid' van de tijdelijke commissie uitvoeringsorganisatie.
4 Bijvoorbeeld de dialoogsessies die zijn gehouden met het formatieteam (fractievoorzitters en secondanten van de formerende partijen). En dialoogsessies met betrokkenheid van de Staatssecretaris van Financiën, VNG, Ombudsman, advocaten, wetenschappers, leden van het UHT, Tweede Kamer en vele anderen.

URGENTIE

Er zijn veel verschillende processen in gang gezet. Toch kunnen velen van ons nog niet verder. We wachten op wat komen gaat. Iedere dag dat iemand níet wordt geholpen, doet pijn. Zo lang iemand immers niet structureel is geholpen, staat het leven stil. Dat besef van urgentie legt tegelijkertijd de basis voor heling als hier ook naar gehandeld wordt. Dan voelen we ons echt gezien en gehoord. En we willen niets liever dan daar mee te beginnen, en weer onderdeel van de Nederlandse samenleving zijn, zoals we dat ooit waren. Dan krijgt heling een kans.

De huidige processen en initiatieven in de kinderopvangtoeslagaffaire tellen momenteel niet op tot de urgente wens om én individuele situaties én de affaire af te sluiten en door te gaan. De reflex buiten de overheid is om nóg meer schuldvragen te stellen en de reflex binnen de overheid is om verdere processen en actielijnen op te tuigen. Geen van beide zijn effectief om de schade, frustraties en het leed te verminderen en zo snel mogelijk levens weer op de rit te krijgen. Een probleem – het wordt vaak gezegd - kan immers niet met dezelfde grondhouding, denkwijze, handelingswijze en competenties worden opgelost als die die hebben geleid tot het probleem.

Hoe verder tijd verstrijkt, hoe duidelijker het wordt dat we hier alleen sámen zo snel mogelijk kunnen uitkomen en ervan kunnen leren. Maar alleen al de stem van ouders is zeer gefragmenteerd. Dit schept onrust en verdeeldheid. Deze verloren energie moet stoppen.

Erkenning van elkaars competenties en aanvullende rollen zorgt voor rust en versnelling richting oplossingen. Zo is het officiële ouderpanel opgericht om de Belastingdienst te adviseren. Het doet belangrijk werk maar heeft geen breed draagvlak onder ouders die zich daar geen onderdeel van voelen of er geen zitting in hebben. Er zijn ook verschillende initiatieven die de belangen van ouders vertegenwoordigen. Ook zij zijn van grote waarde. En wij zetten ons in vanuit en voor gezamenlijkheid van ouders, kinderen en jongeren.

Het is urgent dat alle betrokkenen vanuit echte gelijkwaardigheid samenwerken aan de herstelaanpak. Wij menen dat dit op korte termijn moet worden verstevigd en bestendigd. Dit draagt bij aan het helingsproces en uitzicht op oplossingen. We willen onze goede ervaringen verder uitbouwen en de aanpak van onderop institutionaliseren. Dit sluit ook aan op aanbevelingen van allerlei instanties; een aantal ervan lichten we uit in dit rapport.

Een menselijke overheid waarbinnen wonden kunnen helen en geleerde lessen niet voor niets zijn begint bij een gelijkwaardige samenwerking tussen mensen. Wij zijn vanuit de urgentie voor onszelf en anderen gewoon maar begonnen vanuit een zolderkamer.

CONTEXT

Voor ons gaat het over ons eigen leven en nog veel meer dan dat.

De affaire brengt – helaas op dit moment nog steeds - onbeschrijflijke schade teweeg. Levens van vele mensen zijn verwoest, relaties zijn kapotgegaan, toekomstdromen zijn verdwenen en een zorgeloze jeugd was er niet, met alle gevolgen van dien. Voor nu en op lange termijn, ook voor volgende generaties. Er is inmiddels zelfs sprake van wat 'secundaire victimisatie' wordt genoemd: dat slachtoffers zich opnieuw slachtoffer voelen door de houding of werkwijze van de instantie(s) die er voor hen zouden moeten zijn om hun leven weer op de rit te krijgen.

Binnen de netwerken en groepen van ouders of jongeren waar wij onderdeel van zijn, horen we zorgelijke geluiden; een vicieuze cirkel van wantrouwen die mensen uiteendrijft. Die cirkel willen wij helpen doorbreken, door als ouders, kinderen en jongeren zelf initiatief te nemen om mee te helpen aan oplossingen. Wij zijn immers dé experts van onze levens en weten als geen ander wat wel en niet werkt. Als we de metafoor nemen van de dijkdoorbraak: wij woonden onder aan de dijk, maar de dijk is niet van ons. De dijk is van ons allemaal.

Deze affaire betreft ook mensen in onze omgeving – familie, vrienden en werkgevers. En ook mensen die hier direct of indirect bij betrokken waren en zijn vanuit hun functie, zoals hulpverleners, ambtenaren, bestuurders, politici en mensen in de rechtspraak.

En het gaat óók om mensen in kwetsbare situaties met oorzaken dan die van ons maar ook vastlopen in systemen binnen en buiten de overheid. Er zijn ook mensen die boos zijn over de aandacht die er naar deze affaire en ons uitgaat en zich daardoor zelf niet gezien en gehoord voelen. Heel veel Nederlanders hebben geen weet van de diepgang en doorwerking ervan. Maar er zijn ook weer heel veel mensen die juist wél hun schaamte, gekrenkte trots en ongeloof delen.

Allerlei onderzoeksrapporten laten zien dat deze crisis van historische betekenis is: het betreft ingrijpend persoonlijk leed van zo'n honderd à tweehonderdduizend kinderen, jongeren en ouders als je iedereen bij elkaar optelt. En het gaat over de organisatiecultuur van instellingen; de vertrouwensverhouding tussen de overheid en burgers en de grondbeginselen van de rechtsstaat.

Kortom, dit rapport gaat net zo goed over individuele mensenlevens als over ons land. Nederland, land van dijken.

ENQUÊTERESULTATEN

Tussen september – november 2021 hebben we al belangrijke resultaten bereikt:

- **Het opzetten van een kernteam van jongeren en ouders, ondersteund door Number 5.**
- **Het bouwen van een community van honderden ouders, kinderen en jongeren;**
- **Het verbinden en samenwerken met andere ouderinitiatieven, -groepen en -netwerken;**
- **Het verbinden, voeden en samenwerken met relevante spelers binnen en buiten de overheid;**
- **Het toepassen van een inclusieve werkwijze en spelregels. Hierdoor is een onafhankelijke plek ontstaan (noem het Zwitserland of een 'holding environment'). We denken en werken vanuit een gedeelde probleemdefinitie, het gezamenlijke doel en heldere rolverdeling; niet vanuit traditionele spelregels van functies en eigenbelang.**
- **We houden geleerde lessen bij van deze werkwijze. Zo creëren we bewijslast voor het nut en de efficiëntie hiervan.**

We zijn verschillende ouders, jongeren en kinderen[5] uit het hele land die zich zorgen maken dat de échte stem van ons niet goed wordt gehoord. Daarom hebben we verbinding gezocht met een groep studenten die ervaring heeft met dit soort enquêtes. Wij hebben hen gevraagd om zo veel mogelijk gevoelens en ideeën te onderzoeken. Doel is om de stemgeluiden van verschillende 'gedupeerden' op laagdrempelige manier en vanuit onszelf in kaart te brengen. We hebben de enquête tussen 29 november en 4 december 2021 via tientallen Facebook groepen en andere social media kanalen verspreid.

De enquête werd ingevuld door een representatieve groep van 592 ouders en 133 jongeren en kinderen uit 172 verschillende gemeenten verspreid over 5 landen.

De vragenlijst werd opgesteld door ouders en kinderen. We lichten hieronder een aantal belangrijke uitkomsten uit.

5 Bij jonge kinderen vulden ouders het met hen in. Sommige vertelden ons dat het mooie en soms ook emotionele gesprekken heeft opgeleverd.

HOE BELEVEN OUDERS, JONGEREN EN KINDEREN DE MATE WAARIN ZIJ WEL (OF NIET) WORDEN GEHOORD EN WAT ZOU HET KUNNEN VERBETEREN?



ACHT OP DE TIEN (81%) OUDERS VOELT ZICH NIET GEHOORD.



ZEVEN OP DE TIEN (77%) JONGEREN EN KINDEREN VOELT ZICH NIET GEHOORD

Wat ik nodig heb...	Ouders	Kinderen en jongeren
... is betrokkenheid bij regelingen en oplossingen.	51%	51%
... is meer begrip van bestuurders en beleidsmakers.	27%	48%
... dat ik mijn mening kan geven.	47%	32%

Andere vaak voorkomende antwoorden waren:
'ik wil meer erkenning' en 'ik wil mezelf meer herkennen in het beeld van de media.'

We bedanken Martijn Janse, Dwight van Schoorl en Thijs de Jongh die ons hielpen met het opstellen en verwerken van deze enquête.

64% van alle ouders voelt zich niet betrokken.



Bij kinderen en jongeren voelt zelfs 82% dit.

87% VAN DE OUDERS EN 92% VAN DE JONGEREN EN KINDEREN VINDT DE COMMUNICATIE VANUIT DE OVERHEID ONVOLDOENDE.

Dit zijn een aantal veel genoemde verbeterpunten:	Ouders	Kinderen en jongeren
Meer communicatie	66%	65%
Realistischer beeld schetsen	57%	41%
Heldere manier van communiceren	50%	33%
Duidelijke vindplek van informatie	21%	43%

70% VAN ALLE OUDERS GEEFT HUN ONDERLINGE COMMUNICATIE EEN VOLDOENDE. BIJ JONGEREN EN KINDEREN IS DAT SLECHTS 17%.

Dit zijn de grootste problemen waar ik nu tegenaan loop:

Ouders

- Herstelregelingen belastingdienst (34%)
- Schuldeisers (10%)
- Problemen thuis (7%)
- Werk (5%)
- Sociale uitsluiting (5%)

Kinderen en jongeren

- Problemen op school of studie (20%)
- Sociale uitsluiting (16%)
- Problemen met schuldeisers (11%)
- Herstelregelingen (8%)
- Problemen thuis (5%)

VAN ZOWEL OUDERS ALS JONGEREN EN KINDEREN WEET 2 OP DE 3 NIET WAAR HIJ OF ZIJ TERECHT KAN MET ZIJN OF HAAR PROBLEEM.

Veel ouders, jongeren en kinderen vulden deze enquête in.
Van hen zijn er veel betrokken bij activiteiten van De Zolderkamer.
We vermoeden dat de uitkomsten nog alarmerender zouden zijn als meer mensen die nog níet betrokken zijn de enquête hadden ingevuld.






2


INZICHTEN


WE ARE ONE
WE ARE ONE
WE ARE ONE
WE ARE ONE
WE ARE ONE
ANTHONY BURRILL

Er is ook vanuit de overheid de afgelopen maanden onderzoek gedaan onder ouders in heel Nederland. Via persoonlijke gesprekken, diepte-interviews, co-creatie sessies en telefonische / online enquêtes werd gevraagd naar hun behoeften voor herstel.

Ook hier is een belangrijke uitkomst dat veel ouders zich niet gezien en erkend voelen. Verder blijkt dat er sprake is van wantrouwen in het proces en heel weinig vertrouwen in de overheid. Er is behoefte aan brede hulp en een versnelling van het proces.

Dit rapport bouwt daar nu juist op voort, en geeft aan die uitkomsten richting. Dit is precies wat wij al langer zeggen. Er is nog veel meer onzichtbaar onbegrip dat moet worden blootgelegd. Wij willen daarom vanuit onze levens álle gevoeligheden, knelpunten en behoeften laten zien. Zodat we samen met de juiste informatie en vertaalslag tot de goede herstelaanpak en afspraken kunnen komen.

De uitkomsten van onze eigen enquête bieden houvast om vanuit perspectieven van kinderen, jongeren en ouders te gaan kijken naar de oplossingen en de processen er naartoe.

We willen vanuit individuele inzichten en ervaringen tot collectieve behoeften komen die de basis zouden moeten vormen voor de aanpak op landelijk en lokaal niveau. Daarom benoemen we de drie groepen aan wie (gelijk)waardig herstel toekomt: kinderen, jongeren en ouders. Deze groepen zijn natuurlijk onlosmakelijk met elkaar verbonden.

De korte uitspraken en een aantal interviews in dit hoofdstuk geven hier kleuring aan.

En de brief spreekt voor zich.

Number Five Foundation
't Hoenstraat 5
2596 HX Den-Haag

Betreft: toeslagaffaire

Woensdag 11 Augustus 2021

Beste meneer, mevrouw,

Mijn naam is [redacted], 23 jaar en woonachtig in [redacted]. Op de website van de toeslagenherstel van de belastingdienst, stuitte ik op de Missing Chapter foundation. Ik zit er even extra doorheen Sinds deze affaire aan het licht is gekomen en wil heel graag mijn verhaal doen al is het om alleen van me af te schrijven.

Voor mij begon alles toen ik net twaalf jaar was, al thans, als ik het me goed herinner. Mijn moeder veranderde van de een op andere dag van een lieve, vrolijke en gezellige vrouw in een verdrietige, over emotionele en temperamentvolle moeder. De goede relatie die wij hadden werd plotseling verstoord en ik heb altijd gedacht dat dit aan mij lag. Het werd zelfs zo erg dat jeugdzorg zich ermee ging bemoeien.

Ik merkte ook dat ik niet dezelfde dingen kon doen als mijn leeftijdsgenoten. Ik liep vaak in dezelfde kleding en kon geen kinderfeestjes geven. Ik weet ook nog heel goed hoe hartje winter onze stroom werd afgesloten. en wij (mijn zussen en ik)

niet begrepen hoe dit kon en waarom het zo koud was, waarom we ook niet warm konden douchen en dagen lang brood aten.

Uiteindelijk is de situatie thuis niet meer te doen en werd ik op mijn zestiende uit huis geplaatst door jeugdzorg. Dit is iets waar ik een ontzettend groot trauma aan heb over gehouden. De jaren dat een tiener zich vormd, waarin ik als ontzettend leergierig meisje zou slagen voor mijn middelbare school en waarin een moeder een beste vriendin word, waren van mij afgenomen. Tot mijn 18e ben ik van instelling naar instelling verhuisd. Beide, mijn moeder en ik, waren er kapot van. Ik paste niet in het profiel van de meeste kinderen, woonachtig in de instellingen en ben mee daardoor super depressief geworden.

Op mijn achtiende viel ik niet meer onder jeugdzorg en ben gedurende twee jaar bij een vriendin ingetrokken. In deze jaren heb ik schulden opgebouwd, waaronder bij mijn zorg-verzekering en dus, maar ook veel kleine schulden. Dit is een gevolg van een stukje opvoeding die ik heb gemist tijdens mijn uit huis plaatsing. Een valse start, wat er helaas wel voor heeft gezorgd dat ik meest stoppen met mijn opleiding. De band met mijn moeder was inmiddels ook weer hersteld en ik besloot weer bij haar in te trekken.

Ik kan mezelf steeds beter verplaatsen in haar schoenen en nam steeds meer van haar verdriet over, maar veel liet ze niet los.

Mijn schulden liepen inmiddels ook op, en toch aan de bel bij een budget coach van de Gemeente Hollands Kroon. We hebben alle schulden op een rijtje gezet en Sam

op zoek gegaan naar een baan. Ik kwam terecht in de productie en trof een regeling voor alles; maar ik merkte steeds meer dat de productie niet iets was waar ik mijn kwaliteiten kon laten zien, maar zonder diploma kwam ik ook niet ver. Na eindeloos solliciteren heb ik een kans gekregen bij een waterschap. Ik kan hier mijn kwaliteiten laten zien en krijg ook enorm de kans om te groeien. Ik ben zelfs weer begonnen met mijn opleiding Juridisch via NTI, zodat ik het kan combineren met mijn werk. Alles leek goed te gaan. Ik kreeg mijn eigen huisje, kwam mijn betaalregelingen na en had een stabiele baan.

En toen kwam de toeslagaffaire aan het licht en alles viel opeens op zijn plek. Ik ben meteen naar mijn moeder gegaan, zij barstte meteen in tranen uit en ik huilde met haar mee. We hebben samen de papieren voor de Calshuisregeling ingevuld en het proces afgewacht

In de maanden van afwachting heb ik heel erg veel nagedacht en zijn heel veel liftekens weer open gegaan. Ik heb een heel goed gesprek gehad met mijn moeder waarin zij voor het eerst uitlegde waarom zij zo veranderd was. De geldzorgen werden haar teveel als alleenstaande moeder van 3 dochters, als haar spiegelbeeld reageerde ze dat dan op mij af, maar ook op andere. Geen excuus vond ze maar een kat in het nauw maakt gekke sprongen. Ze bood voor het eerst in tranen haar excuses aan en zei dat geen geldbedrag de rotte jaren kunnen vervangen.

Dat laatste heeft al die maanden in mijn hoofd gespookt want als gevolg van de toeslagaffaire is inderdaad mijn jeugd zo gelopen. Ik ben er al maanden boos en verdrietig van.

En ook leef ik ontzettend met mijn moeder mee.

Op 12 Mei is mijn moeder gecompenseerd en ik merk dat de erkenning voor ons allemaal een opluchting is, maar tegelijkertijd zijn wij er ook nog meer door geraakt.

Ik ben het vertrouwen kwijt, durf zelf geen beslagen aan te vragen, ook al heb ik het met mijn inkomen echt nodig. Mijn school gaat achteruit, en mijn werkprestaties zakken ook naar mijn gevoel. Ik ben het vertrouwen in de Belastingdienst kwijt geraakt en sta voor mijn gevoel altijd 1-0 achter op leeftijdsgenoten.

Er is mij zo iets kostbaars afgenomen. Iets wat ik nooit meer terug zal krijgen en waar ik nog steeds een nasleep van ervaar. Ik spreek over een gezonde jeugd maar ook over het leren omgaan met geld, waardoor ik misschien geen schulden had gehad, niet had hoeven bijlenen bij Duo, mijn studie fatsoenlijk had kunnen afmaken en misschien mijn rijbewijs al had gehad.

Ik had de meeste trauma's niet hoeven hebben en ik had kind kunnen zijn. En ik neem dat zeer kwalijk.

Bedankt dat ik mijn verhaal mocht doen als dochter van een gedupeerde ouder. Bedankt voor jullie tijd.

Deze brief is op verzoek van de afzender geanonimiseerd.



INZICHTEN VAN

KINDEREN

(0-18 JAAR)

Kinderen tot 18 jaar zijn onderdeel van de algemene regelingen, maar moeten ook zelf als individuen worden gezien. De affaire heeft immers op hen een eigen uitwerking die erkend moet worden. En hoe het met kinderen gaat, heeft effect op de ouders.

Het zou fijn zijn als kinderen kunnen praten over wat ze hebben meegemaakt. Je moet dit kunnen uiten, anders krijg je een heel rot gevoel vanbinnen. Dan draag je een soort masker.

9 jaar

Soms heb ik dingen die ik zelfs niet aan mijn ouders wil vertellen. Dan is het fijn als het wel ergens kan. Een vriend of vriendin. Of je juf of meester. Iemand die goed luistert. Die heel behulpzaam is en meedenkt, zodat ik dat niet alleen hoef te doen. En ik moet vertrouwen hebben dat hij het niet doorvertelt. Niet de hele wereld hoeft het te weten.

9 jaar

Ik hoop dat mensen ons niet als gedupeerden blijven zien. We zijn gewoon mensen. En onze rol kan zijn dat wij iedereen die aan oplossingen werkt daaraan blijven herinneren.

10 jaar

Ik denk zo vaak aan de mensen van de Belastingdienst: Hoe had je het gevonden als het jou was overkomen?

11 jaar

Ik heb nog nooit gehad dat er iemand bij mij heeft gespeeld. Ik heb ook nog maar een paar keer bij iemand anders gespeeld. Als iemand wilde afspreken, zei ik: 'Dat gaat niet.' Dat moet ik nu kunnen inhalen.

10 jaar

Ik wil niet dat andere kinderen merken dat ik in de problemen zit, waardoor ze me anders behandelen. Ik wil mijn eigen leven leiden, ik wil niet dat kinderen medelijden hebben. Ik wil normaal zijn. Ik ben ook gewoon een kind.

11 jaar

Veiligheid is ook eten kunnen kopen en lunch mee naar school kunnen nemen. Mijn ouders konden het overblijven niet betalen, dus moest ik tussen de middag terug naar huis. Onveiligheid is bang

11 jaar

Het is ergens vrij verdrietig. Soms denk ik: ik had dit ook op de basisschool kunnen hebben. En daar ben ik wel teleurgesteld over.

14 jaar

Het leed kun je niet weghalen. Ik weet niet of ik de overheid nog wel kan vertrouwen. Ik heb op school geleerd dat de overheid er voor de burgers is. Mijn gevoel zegt dat dat juist niet zo is. Ik ben vooral teleurgesteld dat het aspect van allochtonen een rol zou hebben gespeeld. Dat dat kan in dit land. Ik heb wel vaker racisme meegemaakt. Een moeder die haar dochtertje niet met mij liet spelen omdat ik Marokkaans was, het feit dat ik een lager schoolniveau kreeg ... Maar dat waren individuen. Dat kan ik naast me neerleggen. Dit is de overheid. Dan denk ik wel: 'Hallo?' Ik ga pas echt geloven dat ervan geleerd is en dat dingen anders gaan lopen als ik de resultaten zie.

17 jaar

Mensen moeten geen vooroordelen hebben, maar openstaan voor iedereen. Voor nieuwe ideeën, nieuwe dingen, nieuwe mensen. Mijn moeder heeft een paar keer bezwaar ingediend, een advocaat in de hand genomen, maar er werd niet geluisterd. En dat is echt niet alleen bij mijn moeder het geval geweest. Ga in gesprek. Pas als je met mensen praat, kom je erachter hoe iedereen erin staat. Als je bij de overheid werkt en je bent er voor de burgers, moet je naar ze luisteren. Zo simpel is het.

17 jaar

Wij zijn gelukkig goed terechtgekomen, en dankzij familie hebben we het gered. Maar er zijn mensen die het echt nog veel moeilijker hebben gehad.

17 jaar

Ik zou willen dat ik minder bang en onzeker was om contact te maken.

14 jaar

Wie voelt zich er eigenlijk echt verantwoordelijk voor dat het weer goed met ons gaat?

17 jaar

Stop met moeilijk doen.

14 jaar

Wij kinderen/jongeren willen een zekere toekomst hebben.

11 jaar

We willen een normaal leven tegemoet gaan.

16 jaar

"Bij ons thuis kwam er geen water meer uit de kraan."

De moeder en stiefvader van Sharissa (11) kregen meer dan vijf jaar geleden bericht van de Belastingdienst. Ze zouden onterecht kindertoeslag hebben gekregen. Het was het begin van een jarenlange strijd om het hoofd boven water te houden. En hoe hard ze ook probeerden het te verbergen, niet álles ontging Sharissa.

'Toen ik vijf of zes jaar was, gingen we een keer met lege frisdrankflessen naar mijn opa en oma in Scheveningen. Ik zie ons nog bij de kraan staan om ze te vullen. Bij ons thuis kwam er geen water meer uit. Het was afgesloten.' In dezelfde periode gingen Sharissa, haar broertje, moeder en stiefvader vaak bij opa en oma eten. 'Het was gezellig hoor. Maar je moet ook thuis kunnen eten. Het was duidelijk dat er iets aan de hand was.'

Pas een jaar geleden vertelden Sharissa's moeder en stiefvader over de toeslagenaffaire. Tot die tijd had ze wel gemerkt dat er iets aan de hand was, maar wist ze niet wát. 'Het waren kleine dingen. Die kraan zonder water, niet op vakantie kunnen, geen speelgoed kunnen kopen, geen leuke dingen kunnen doen ...' Sharissa's moeder en stiefvader worstelden om de basis op orde te krijgen: gas, water, licht, eten en een dak boven hun hoofd. Verder was er jarenlang helemaal niks. Op alles wat Sharissa vroeg, moest 'nee' worden gezegd.

Eén keer wilden haar stiefvader en moeder de kinderen iets leuks geven. Het werd Disneyland Parijs. Sharissa weet het nog heel goed. 'We gingen met de auto en het was superleuk. We zijn vier dagen het hele park doorgegaan. Ik heb zoveel nieuwe dingen gezien en lekker gegeten. Wat Sharissa niet zag toen ze weer thuis waren, was dat de situatie de maanden erna nog veel moeilijker was. Want het geld dat naar het reisje was gegaan, kon dus niet meer aan de huur worden uitgegeven.

'We zijn een keer op mijn verjaardag het huis uit gezet', weet Sharissa nu. 'Toen had ik niks door. Mijn ouders hebben altijd geprobeerd om te verbergen hoe weinig geld er was.' Maar hoe hard haar moeder en stiefvader ook hun best deden, dat Sharissa's leven anders was dan dat van veel klasgenoten was toch niet te ontkennen. 'Er

kwamen altijd heel weinig vriendjes en vriendinnetjes spelen. Eén keer kwam mijn buurmeisje, maar verder nooit.' Sharissa bleef het maar vragen, maar bij haar thuis hadden ze simpelweg niets te bieden. 'En dus werd het altijd buitenspelen met mijn buurmeisje, of spelen bij een klasgenoot.'

> "Mijn ouders hebben altijd geprobeerd om te verbergen hoe weinig geld er was."

Soms was er ook ruzie thuis. Want altijd zoveel geldzorgen hebben, dat zorgde voor stress. 'Als ze ruzie hadden, schoten de tranen in mijn ogen', vertelt Sharissa. 'Ik droeg het mee naar school. Op school werd ik dan sneller boos als er iets misging. Soms liep ik al met een heel negatief hoofd de klas in.' Waarschijnlijk zagen haar klasgenoten wel dat er iets mis was. Maar Sharissa vertelde niets. 'Mijn vrienden en vriendinnen weten het niet. Ik lieg eigenlijk al mijn hele leven. Soms breek ik vanbinnen, maar van buiten blijf ik vrolijk doen.'

Toen haar moeder en stiefvader het verhaal hadden verteld, viel er veel op zijn plek. 'Ze zeiden dat ze heel lang in de problemen zaten met de Belastingdienst en dat dat begon toen ik op de crèche zat. En met mijn broertje een paar jaar later ook. Ik vroeg aan mama waarom ze dat niet verteld had. Zij zei dat het veel beter voor me was, omdat ik toen nog klein was.' Sharissa schrok, maar begreep ook dat haar moeder het verborgen had gehouden. 'Ze wilde dat ik me beter zou ontwikkelen. Dat hebben ze wel knap gedaan. Maar ik had er best wel eerder van willen weten, zodat ik ook mee had kunnen denken als ze in de problemen zaten.'

Kort nadat Sharissa het hele verhaal kende, gaf ze zich op voor het kindpanel dat de Belastingdienst had opgezet. Het hielp haar om haar gevoelens en ervaringen te delen. Mijn ouders vertelden het ook aan niemand, ze schaamden zich en waren bang voor de reacties als mensen zouden horen dat ze schulden hadden. 'Maar de gesprekken die Laurentien leidde waren juist heel open en vertrouwelijk. 'Het hielp me enorm dat er andere kinderen waren die verwoordden wat ik voelde.'

“Wat er is gebeurd, mag mijn kinderen later niet overkomen.”

‘Ik wil groeien en mensen helpen. Ik wil verpleegkundige worden op een marineschip. Mijn moeder werkt in de zorg, en mijn oma ook. Ik wil bij het leger, maar dan gecombineerd met zorg. Ik denk dat het me wel gaat lukken.’ Het geld dat ze van de Belastingdienst krijgt, wil ze op een spaarrekening zetten. Ik wil zorgen dat ik nooit te weinig geld heb voor boodschappen en voor mijn huis. Ik wil heel erg opletten. Wat er is gebeurd, mag mijn kinderen later niet overkomen.’

"Soms breek ik vanbinnen, maar van buiten blijf ik vrolijk doen."

Sharissa (11)

“Op mijn tiende paste ik al op mijn zusjes.”

Een verhuizing naar een groter huis, de geboorte van haar tweede zusje. Toen Mila (17) acht was, gebeurden er veel mooie dingen in haar leven. Maar vlak erna veranderde het: ze zag haar ouders ineens stukken minder. ‘Als ik terugdenk aan die tijd, zie ik vooral één beeld. Dat van mijn moeder die de deur uitloopt.’

‘Toen ik acht was, waren mijn zusjes en ik ineens heel veel alleen thuis. We logeerden vaak bij familie en we gingen jarenlang niet meer op vakantie. Iets klopte er niet. Maar wat?’ Haar vader en moeder vertelden er niks over. Nou ja, haar moeder zei soms wel dat ze iets niet kon kopen, of dat dat ene uitje er niet in zat. Maar daar hield het wel mee op.

Mila’s ouders hebben vijf dochters, die inmiddels 7, 9, 10, 15 en 17 zijn: Mila is de oudste. ‘Heel gezellig, al is het met zoveel meisjes natuurlijk soms een kattengevecht’, vertelt ze lachend. ‘Mijn vader en moeder zijn gelukkig getrouwd, ze worden dit jaar allebei 43. Mijn moeder is verzuimcoach, en van mijn vader weet ik nooit precies wat hij doet. Iets met ICT.’

“We zijn er als gezin gelukkig goed uitgekomen.”

Ze herinnert zich die periode waarin er thuis iets veranderde nog levendig. ‘Mijn vader en moeder waren veel gestrester. Soms bleven we dagenlang bij mijn oma logeren en bracht mijn oom ons naar school. Mijn ouders werken en werkten en werkten. Ze waren nét verhuisd naar een groter huis en ineens zaten ze midden in de ellende.’ Dat al dat extra werken nodig was om het hoofd boven water te kunnen houden, weet Mila nu, jaren later. Ze herinnert zich nog wel een gesprek tussen haar moeder en haar tante uit die tijd. ‘Is er een brief binnen?’, had haar tante haar moeder gevraagd. Maar dat het over een brief van de Belastingdienst ging, wist Mila niet. Het kwam nooit in haar op om te vragen wat er nou precies aan de hand was. ‘Ze waren zo gestrest, ik wilde ze niet afleiden. Als ik iets verkeerd zou zeggen, zou het nog erger worden.’

‘Het was leuk hoor, al die gezellige logeeruitjes’, vertelt Mila. Ze heeft een heel grote familie. Gelukkig maar.

‘Soms was het even wachten op het schoolplein, maar er was altijd iemand die ons kwam ophalen.’ Mila herinnert zich nog dat een achterneef met wie ze nooit contact had van school haalde op zijn scooter. ‘Dat vond ik raar. Waar kwam hij vandaan, wie had hem gebeld?’ En dan was er buurvrouw Thea, die vaak even kwam checken of alles goed ging als ik ze met haar zusjes thuis was. ‘Soms gingen we na school naar haar toe.’ Mila heeft er warme herinneringen aan. ‘Als we naar Thea gingen, kregen we altijd heel lekker brood. Het bleek achteraf gewoon brood uit de magnetron met boter erop, maar toen genoot ik ervan. Kleuren, plantjes zoeken, we deden allemaal leuke dingen met haar hoor. Maar we waren wel heel vaak zonder ouders.’

‘Als ik aan de periode terugdenk, zie ik vooral één beeld’, zegt Mila. ‘Dat van mijn moeder die de deur uitloopt. Ze moest altijd weg, ze moest altijd ergens zijn.’ Hetzelfde gold voor haar vader. Mila was bezorgd om ze. ‘Er was geen fijne sfeer áls ze er waren. Er was weinig tijd voor leuke dingen, alles ging gehaast. Mijn vader werkte ’s avonds ook nog door.’ Van groep zes tot de tweede van de middelbare school paste Mila doordeweeks ook heel vaak op haar zusjes. ‘Het moest wel.’ Mila ging mee met de flow. En natuurlijk: als je als klein kind alleen thuis mag blijven, vind je dat spannend maar ook leuk. Niemand die zegt dat je geen ijs mag pakken. Maar het was niet de bedoeling, snapt Mila nu. ‘Als we nu wel eens weggaan en mijn moeder kan geen oppas regelen voor mijn zusjes, zeg ik haar soms: “Laat ze thuis, dat deed je ook met ons.” Maar je hoort een kind van acht natuurlijk niet alleen thuis te laten. Er kan zomaar wat gebeuren.’ Mila en haar eerste zusje kregen veel mee van de periode waarin haar ouders moesten vechten om de geldproblemen het hoofd te bieden. De derde in rij was nog een baby. ‘Ze was bijna nooit thuis, ze was altijd bij mijn tante. Daarom is ze nu ook enorm gehecht aan haar. Ze is helemaal mijn zusje hoor, maar ze vertoont wel heel ander gedrag. Ze lijkt bijna meer het kind van mijn tante.’

Ondanks het feit dat Mila en haar zusjes vaak alleen thuis waren en ze hun ouders weinig zagen, leed haar schoolwerk er niet onder. Ze vindt leren leuk en kreeg hulp van de vriendin van haar tante als het nodig was.

Maar haar sociale leven, dat is een ander verhaal. ‘Ik heb vaak tegen vriendinnen moeten zeggen: ik kan niet mee, want ik moet op mijn zusjes passen. Heel veel dingen heb ik niet kunnen doen met vriendinnen. Het lijkt heel klein, maar het was wel mijn jeugd.’ Als een vriendin nu tegen Mila zegt: “Kom, we gaan picknicken”, zegt ze nog steeds vaak dat ze niet kan. Simpelweg omdat ze zo geprogrammeerd is. ‘Ik ben een persoon geworden die niet graag buitenkomt. Vorige week ben ik weer eens met een vriendin iets gaan doen, maar die had ik al maanden niet gezien. Maar verder ga ik naar mijn stage of werk en terug naar huis. Ik heb het gevoel dat dat moet.’

> “Ik ben een persoon geworden die niet graag buitenkomt.”

Mila heeft lang gedacht dat de omstandigheden waarin zij en haar zusjes opgroeiden normaal waren. ‘Voor mij wás het normaal. Maar dat blijkt het niet te zijn. Pas toen de toeslagenaffaire in het nieuws kwam, vertelden mijn ouders dat wij ook gedupeerden zijn. Ik was toen vijftien. Alles viel op zijn plek. Ik vond het schokkend. Ik kreeg meteen het gevoel: daar klopt iets niet. We zijn dus niet eerlijk behandeld.’

Het kost Mila moeite om het sociale isolement waar ze al die jaren in zat te doorbreken, al zou het graag anders zien. Soms probeert ze meer leuke dingen te doen, maar dan komt dat plichtsgevoel weer. ‘Ik doe meer dan vroeger, maar nog steeds niet wat een zestienjarige zou moeten doen. Eind vorig jaar was ik altijd binnen. Iedereen ging schaatsen, ik niet. In de zomer ging ik niet naar pretparken, niks. Of ik dat ooit ga leren? Mijn vriendin pusht me heel vaak. “Je lijkt wel een depressieve oude vrouw”, zegt ze dan. Ik snap het. In de beginfase van corona zat ik ook echt in een depressie. Zelfs af en toe even winkelen, het enige wat ik tussendoor wel eens deed, ging niet meer. Het voelde alsof het allemaal voor niks was. Nu gaat het wel beter. Die pushende vriendin, vitamines, zoveel mogelijk buiten zijn: het helpt allemaal een beetje. Maar het gaat niet vanzelf. Ik ben te lang geïsoleerd geweest.’

‘Ons gezin is wel iets afgenomen. De leuke dingen die we niet hebben kunnen doen, de tijd die mijn ouders

niet hadden. Het had nooit mogen gebeuren, maar het mooie is dat ik nu met sommige familieleden een sterkere band heb dan ik anders had gehad. Mijn jongste zusje is plakband, ze zit echt vast aan mij. Logisch, want ze was altijd bij mij. Als er nu iets gebeurt, durven mijn zusjes altijd bij mij te komen. We zijn heel hecht geworden. Met mijn ouders trouwens ook. Het was supermoeilijk voor hen. Maar ze probeerden het wel altijd gezellig te maken áls we samen waren. Mijn ouders zijn nu veel relaxter dan in die periode. Ze hebben echt alles gedaan wat ze konden en hebben altijd geprobeerd ons zo min mogelijk te belasten. Ze zijn voor mij echt helden. We zijn er als gezin gelukkig goed uitgekomen.'

> "Ik moet het nu wel maken. Mijn ouders hebben zo erg in ons geïnvesteerd."

'Als ik denk aan mijn toekomst is het nog niet helemaal helder', zegt Mila. 'Wat ik zeker weet, is dat wil dat er in deze maatschappij dingen gaan veranderen. Op de basisschool hebben ze me geprobeerd op een lager niveau te zetten. Ik had havoadvies, maar ik ben naar het vmbo gestuurd. Daar is bij mij wel het gevoel begonnen dat ik wil dat mensen gelijk behandeld worden.' Op dit moment doet Mila een versneltraject Juridische Administratieve Dienstverlening en loopt ze drie dagen per week stage bij een advocatenkantoor. 'Dan sta ik om zes uur op en ben ik om zeven uur thuis.' In het weekend werkt ze bij het Kruidvat. 'Ik wil uiteindelijk rechten studeren. Als ik hard werk, ben ik voor mijn 25e klaar. Ik moet het nu wel maken. Mijn ouders hebben zo erg in ons geïnvesteerd.'
De toeslagenaffaire heeft bij Mila een extra vuurtje aangestoken. 'Ik wil ergens werken waar ik verandering kan brengen in levens van mensen. Wie weet, misschien wil ik wel de politiek in. Met mijn studie kan ik straks alle kanten op.'

Mila heet eigenlijk anders. Op haar verzoek hebben we haar naam gefingeerd.





INZICHTEN VAN

JONGEREN

(18+ JAAR)

Onze kinderen vanaf 18 jaar vallen tussen wal en schip. Ze zijn juridisch zelfstandig, en zijn jarenlang geraakt door de situatie thuis waardoor ze op allerlei manieren achterstand en ongelijke kansen hebben. Ze kunnen zich nu niet apart melden als gedupeerde. Dit moet structureel anders. En er moet aandacht komen voor de volgende generatie: de (toekomstige) kinderen van gedupeerde ouders. De jeugd die ze is ontnomen, is van invloed op hoe zij naar hun ouderschap en relatie kijken.

Toen ik na jaren zwijgen aan mijn klasgenoten vertelde dat ik geen geld had om leuke dingen te doen, werd ik belachelijk gemaakt. Mijn interpretatie is dat ze niet beter weten, ze hebben het zelf nooit meegemaakt. Kinderen zouden geen dubbelleven mogen leiden.

18 jaar

We zijn officieel gedupeerd maar toch loopt nog steeds niet alles goed. Omdat zaken vastlopen bij het bewind kan ons gezin nog niet bij de compensatie. Dat maakt het nog moeilijker om te beginnen met verwerken van alles wat er gebeurd is.

18 jaar

Ik ben niet iemand die graag met een psycholoog praat, dat heb ik een paar weken geprobeerd en vond ik helemaal niks. Het loste mijn problemen niet op. Maar het was heel fijn geweest als ik iemand had die met mij mee had gedacht.

18 jaar

En toen was er plotseling iemand die me de mogelijkheid gaf om weer te durven dromen. Iemand bood aan om samen te kijken naar alle opties om toch te kunnen studeren. Dat is gelukt. Ik kan nog steeds niet bevatten dat er zo'n grote last van mijn schouders valt. Ik hoef nu niet constant achterom te kijken en ik kan nu dus eindelijk weer ademhalen.

18 jaar

Je weet pas echt wat de problemen zijn als je het ook zelf hebt meegemaakt. En je kunt mensen pas echt goed helpen als je snapt hoe het voor gedupeerden is. Eigenlijk zou iedereen die meewerkt aan oplossingen steeds in contact moeten zijn met ervaringsdeskundige. Zodat iedereen het écht begrijpt en met die kennis kan handelen.

26 jaar

Als je zo'n aanslag stuurt, maak het dan makkelijker voor mensen om hulp te zoeken, om in gesprek te gaan. De achterkant van zo'n papiertje is vaak leeg. Zet daar advies en een verwijzing voor hulp neer, er is ruimte! En handel vanuit vertrouwen. Natuurlijk zal een klein percentage niet willen betalen. Maar vaker zal er niet betaald worden omdat er geen geld is. Net dat menselijkere stapje, uitgaan van goede intenties. Dat zou helpen.

25 jaar

Ik heb geen vangnet. Als je geen geld hebt en rekeningen niet kunt betalen, moet de straf niet zijn dat je nog meer geld moet betalen. Het is dan heel moeilijk om hulp te krijgen. Als er alleen al in een brief zou staan: Er komt geld bovenop. Kun je het niet betalen? Laat het weten, dan zoeken we een oplossing.

26 jaar

Het zou mooi zijn als wij structureel tips kunnen geven bij besluitvorming. Wij kunnen meegeven wat wij van deze hele situatie hebben geleerd. Hoe jong iedereen ook is, we weten wel waar we het over hebben. Wij kunnen mensen helpen om aan hun eigen methodiek en meningen te twijfelen. Als je een sterke mening hebt, test hem zo en nu dan bij ons: sta je er nog achter, geloof je er nog in? Dat vraagt om begrip, van beide kanten. Maar het levert veel op, voor werk én privé.

22 jaar

Niet alleen heb ik in mijn jeugd geen leuke dingen kunnen doen, ik heb ook veel niet kunnen leren. Ik ben op bepaalde vlakken snel volwassen geworden. Maar op andere vlakken ben ik juist nog een kind. Ik zou nu ook wel behoefte hebben aan hulp, een mentor. Ik kan niet organiseren, niet regelen, dat heb ik nooit geleerd. Bij mijn moeder thuis lagen stapels ongeopende post. Door deze situatie hebben we niet geleerd om met geld om te gaan. Zorg dat we advies krijgen als we dat nodig hebben. Dat er iemand is die ons helpt om rekeningen te betalen. Mama opent nog steeds de post niet. En mijn nieuwe halfzusje kan ook opgroeien met haar kop in het zand. Wij komen uit een verrotte boom. Voor mijn moeder is het te laat. Maar als mijn broertjes en zusjes hulp krijgen, kan het bij hen nog beter gaan.

26 jaar

Gesprekken met de gemeente zijn lastig. Praten is er hun werk. Ze gebruiken allemaal termen en spreken heel vaak om dingen heen zonder ergens te komen. Ik kan niet zeggen dat ik daarin perfect ben, maar ik vind wel dat je moet proberen duidelijk te zijn en te zorgen dat mensen je begrijpen. Soms heb ik gewoon geen idee waar het over gaat.

22 jaar

Heel veel mensen luisteren eigenlijk niet echt, en praten niet genoeg met mensen om wie het gaat.

22 jaar

Vallen en opstaan zo is het altijd gegaan, nu zou ik graag willen blijven staan.

jongere

“De toeslagenaffaire maakte het nóg erger.”

De toeslagenaffaire maakte de situatie waarin Matthijs (23) opgroeide nog schrijnender dan die al was. Zijn jeugd krijgt hij niet terug, dus zijn blik is gericht op de toekomst. Hij vergelijkt het falende systeem dat hem tegenhoudt met zijn passie voor koffie. ‘Je moet alle variabelen begrijpen, wil je een goed product krijgen.’

‘Voor zover ik weet, ben ik altijd depressief geweest. Ik ben opgegroeid in een ongezonde familie, in een ongezonde leefomgeving. Ik heb me op geen enkele plek ooit veilig gevoeld en dat wás ik ook niet.’ Voor Matthijs was de toeslagenaffaire dus een complicerende factor in een leven dat toch al niet gemakkelijk was. ‘Zo ongeveer sinds mijn zevende speelt die affaire een grote rol bij ons thuis. Mijn moeder had me niet verteld wat er gaande was, maar de gevolgen zag ik wel. Zoals het feit dat mijn studiefinanciering naar zijn moeder ging in plaats van naar mijn studie.’ Matthijs nam het haar kwalijk. ‘Ik voelde me gebruikt, maar erover praten ging niet. We voerden sowieso niet echt normale gesprekken.’

Inmiddels snapt Matthijs waarom zijn moeder deed wat ze deed. Maar toen hij nog thuis woonde en niet wist van de oorzaak van de toeslagenaffaire, was het moeilijker begrip te hebben. ‘Door haar zorgen kwam er veel op mijn schouders terecht. Het was oké tot ik echt niet meer kon omgaan met de stress, het geschreeuw en de familie die er niet voor me was.’ Hij vond het niet erg om op zijn zusje te passen. Maar het verantwoordelijkheidsgevoel dat hem bekroop, kon hij niet aan. Hij was eenzaam. Niemand voelde vertrouwd, hij kon bij niemand terecht. ‘Ik had wel vrienden op school, maar niet de soort vrienden met wie ik dit durfde te delen. Ik wilde er wel over praten, maar ik twijfelde. Was mijn situatie daar wel erg genoeg voor? En wat is normaal?’

Zonder een plan verliet Matthijs rond zijn achttiende het huis. ‘Ik was op het begin wel hoopvol. Maar ik kreeg al snel te horen dat er bijna geen goede hulp was, dat ik niet zomaar een woning zou krijgen. Ik kwam op straat terecht en stopte met school. ‘Het ging niet meer. Als er toen een docent was geweest die me had gevraagd hoe het ging, had ik misschien wel wat

gedeeld. Maar ik weet niet of het iets had opgelost.' Gelukkig kwam hij op straat een oude schoolvriendin tegen, die wel oplettend was. Ze zag dat het niet goed ging en nam hem mee naar haar ouders. 'Ik mocht in een tent in hun achtertuin slapen.' Hij kwam in contact met sociaal werker Remco uit de gemeente, die met hem meedacht over mogelijkheden. 'Hij is de enige begeleider die echt zijn best deed om me te helpen. Hij was aardig, hield me op de hoogte van de stappen die hij zette en ik kon hem bellen als het nodig was. Hij had geen negen-tot-vijf mentaliteit, wat de meeste begeleiders wel hebben.'

> "Door haar zorgen kwam er veel op mijn schouders terecht."

Remco regelde dat Matthijs tijdelijke opvang kreeg in een andere gemeente, maar kon hem helaas niet blijven bijstaan. 'Het rigide systeem maakte dat hij moest stoppen, omdat hij zelf bij een andere gemeente werkte', legt Matthijs uit. 'Dat systeem is altijd wel een probleem geweest. Op sommige plekken had ik goed kunnen wonen en verder kunnen bouwen aan mijn toekomst, maar daar werd ik vanwege mijn leeftijd niet toegelaten.' Matthijs was met zijn negentien jaar net een jaar te oud óf juist te jong. 'Vaak kunnen er wel uitzonderingen worden gemaakt. Maar als je begeleiders het niet willen proberen, dan houdt het op. En dat was bij mij het geval.'

Zijn jeugd terugkrijgen, dat is in de ogen van Matthijs kansloos. Hij heeft er simpelweg te veel voor meegemaakt en kijkt liever vooruit. Hij woont nog altijd op een tijdelijke plek, want het vinden van een vaste woning lukt hem niet zonder hulp. De onzekerheid hangt als een molensteen om zijn nek, en belemmert hem om te werken aan een stabiele toekomst. 'Ik wil heel graag een basis kunnen opbouwen. Ik spring al een paar jaar van woning naar woning naar woning. Als ik eigen huis heb, heb ik de ruimte om aan mezelf te werken.' Op dit moment leeft Matthijs van een uitkering, werken lukt hem even niet meer. 'Maar ik ben bezig met een barista-opleiding. Koffie maken, spelen met smaken en een écht goede kop koffie maken, daar word ik vrolijk van. Ik vind het leuk om mensen iets goeds te geven. Je moet alle

variabelen begrijpen, wil je een goed product krijgen. Dat geldt voor koffie, maar ook voor systemen. Kijk maar naar de toeslagenaffaire.'
Matthijs is niet verbaasd over de toeslagenaffaire. Boos ook niet, dat stadium is hij gepasseerd. 'Ik heb er eigenlijk vrij weinig gevoel meer bij. Na al die jaren ben murw gebeukt. Ik moet opnieuw uitvinden wat emoties zijn.' Het is pas sinds kort dat Matthijs een tijdelijke plek heeft waar hij zich veilig voelt en waar hij zichzelf kan zijn. 'Voor zover ik weet wat dat is dan. Een van de dingen die ik nog moet leren, is om meer aan mezelf te denken. Ik ben eigenlijk al mijn hele leven iets té behulpzaam. En ik voel me niet gezien, maar ik ben ook báng om gezien te worden.'

> "Ik wil gewoon de dingen die nodig zijn voordat je überhaupt kunt denken aan gelukkig zijn."

Hoe een goed leven er precies uitziet, dat kan Matthijs nog niet vertellen. 'Wanneer ik gelukkig ben? Ik weet het niet, daar heb ik nooit over nagedacht. Ik weet ook niet wat de norm is. Ik zou graag een eigen café willen of een branderij, waar ik zelf de regie heb. Grappig hè? Ik heb zelf nog nooit echt goede of lekkere dingen gehad. Maar nu vind ik het belangrijk dat mensen genieten van wat ze krijgen. Matthijs heeft weinig wensen in zijn leven. 'Ik wil gewoon de primaire levensbehoeften. Dingen die nodig zijn voordat je überhaupt kunt denken aan gelukkig zijn.'

"Door haar zorgen kwam er veel op mijn schouders terecht."

Matthijs (23)

"Ik weet niet wie ik ben zónder geldproblemen."

Een onbezorgde jeugd, daar kan Zahra (19) zich maar weinig bij voorstellen. Haar ouders raakten al gedupeerd door de toeslagenaffaire toen zij vijf was, met grote gevolgen die nog steeds voortduren. 'Ik ben constant bang dat er weer iets naars gebeurt.'

Zahra woont samen met haar moeder, oudere broer, jongere broertje en zusje in Vlissingen. Toen zo'n dertien jaar geleden ineens alles op zijn kop stond, woonde haar vader ook nog bij het gezin. Maar niet lang nadat de brieven van de Belastingdienst begonnen te komen, vertrok hij. 'Ik wil niet zeggen dat de toeslagenaffaire de enige oorzaak was voor de scheiding van mijn ouders', zegt ze. 'Maar het zorgde zeker voor spanningen en heel wat minder geduld aan beide kanten, waardoor het eigenlijk best wel snel fout ging.' Zahra was pas vijf, maar ook dan ontgaat zeker niet alles je. 'De spanning thuis was heel goed merkbaar. En we vieren altijd Suikerfeest en Offerfeest waar er normaal gesproken dan heel veel cadeautjes waren, maar op een gegeven moment kregen mijn broers, zus en ik niets meer. Je staat er niet bij stil dat dat komt omdat er geen geld is. Dat ontdekte ik pas later.'

De stress werd nog erger toen Zahra's vader het gezin verliet. Haar moeder stond er ineens alleen voor met vier kinderen. 'Eens in de zoveel tijd zat ze wanhopig met stapels papieren aan tafel. Ik spreek voor ons alle vier als ik zeg dat het heel lastig was om onze moeder zo te zien.' Zahra ziet het nog levendig voor zich. En nog steeds wist ze niet wat er aan de hand was. 'Mijn moeder was ook heel goed in het verbergen van dingen. Ze probeerde ons te beschermen, te doen alsof er niks aan de hand was.' Nu best begrijpelijk, vindt ze. Iedere ouder wil toch zijn kinderen beschermen en er het beste van maken? 'Maar we waren toen steeds bang dat we iets fout zouden doen, dat we het erger zouden maken, dat we in de weg zouden staan. Ik was bezorgd, voelde me machteloos. Heel lang dacht ik: zal ik al die papieren zelf gaan lezen? Maar ik was acht, ik had geen idee wat ik ermee moest of waar te beginnen.'

> "Heel lang dacht ik: zal ik zelf die papieren gaan lezen? Maar ik was acht."

‘Er was écht geen geld’, vertelt Zahra. Niet alleen voor dingen die ze graag wilden, maar ook niet voor dingen die ze echt nodig hadden. Zoals kleren en schoolspullen. ‘Nu zou ik mezelf ervoor slaan, maar op een gegeven moment ben ik boos geworden op mijn ouders. Waarom hadden ze nou zoveel schulden gemaakt? Ik liet het niet aan ze merken, erover praten was niet mogelijk.’ Toen Zahra een jaar of twaalf was, pikte ze een gesprek tussen haar ouders op. Ze durfde haar moeder ermee te confronteren. “Ik hoor van mijn vader dat het jouw schuld is, en jij zegt dat het zijn schuld is. Wat is het nou?” Toen brak haar moeder en vertelde ze dat ze het samen hadden gedaan, maar dat het ook niet hún schuld was.’

Op de basisschool kon Zahra de problemen nog verdoezelen. ‘Je hebt dan nog niet zoveel nodig. Het enige waar ik mee zat, waren de schoolreisjes en de ouderbijdragen. Er waren twee kinderen in de klas waar altijd gedoe mee was, en daar was ik er een van.’ Op de middelbare school werd het erger. ‘Toen zat ik met mensen in de klas die naar de stad wilden, of naar de bios. Ik kon niet mee. Ik schaamde mij ervoor dat ik geen geld had, dus ik verzon altijd smoesjes.’ Op een gegeven moment zegde Zahra zo vaak af dat ze ook niet meer meegevraagd werd. Haar vrienden hielden haar overal buiten. ‘De helft van de plannen kreeg ik niet meer mee. Dan kwam ik er pas achter als er online een foto langskwam. Ik werd buiten de boot gezet omdat ik geen geld had. Dat heeft heel veel pijn gedaan.’ Pas aan het eind van de middelbare school durfde Zahra te vertellen dat ze nooit mee kon doen omdat ze geen geld had. En precies dát waar ze bang voor was geweest, gebeurde. ‘Ik werd uitgelachen. Ze maakten er grappen over. Eindelijk durfde ik mij over mijn schaamte heen te zetten en meteen ging de deur dicht. Zelfs toen al duidelijk was dat wij er niks aan konden doen. Daar werd ik wel heel verdrietig van.’

> “Ik werd uitgelachen. Ze maakten er grappen over.”

De middelbare schoolperiode was voor Zahra een heel zware tijd. ‘Ik had vaak mijn huiswerk niet af omdat ik met andere dingen bezig was of te moe was. En een Cambridge-cursus en een cursus Frans zaten er voor

mij niet in, terwijl de rest van de klas die wel konden volgden.' Ook emotioneel was het moeilijk. 'Ik had veel problemen, mijn moeder was inmiddels hertrouwd en dat ging ook niet goed. En dan had ik ook nog eens weinig vrienden waar ik bij terecht kon.' Toch zette Zahra door. Ze wilde haar vwo-diploma halen, om aan zichzelf te bewijzen dat ze goed genoeg was. Langzaam maar zeker werd het iets beter. Haar mentor zorgde dat ze mee kon met een klassenuitje. Ze is één vriendin heel dankbaar die haar sinds jongs af aan gesteund heeft, maar helaas zag zij haar niet heel vaak. Maar sinds twee jaar heeft ze ook enkele vriendschappen gesloten op school. 'Ze proberen mij nu zoveel mogelijk mee te nemen, ondanks de beperkingen in mijn budget.'

Zahra was veertien toen ze het totale plaatje aan schulden eindelijk te zien kreeg. 'Toen begon mijn moeder ook meer te vertellen. Als ze een afspraak had met een bewindvoerder, of als ze iets te laten zien had.' Op haar zestiende zag ze in een nieuwsuitzending iets over de toeslagenaffaire. Een vrouw vertelde er een wel heel herkenbaar verhaal. Zahra deelde het met haar moeder, die haar moed verzamelde en een brief naar de Belastingdienst stuurde. Maar het was nog heel lang afwachten. Zouden ze misschien toch weer worden afgewezen? 'Het bleef tasten in het duister, totdat bleek dat ook wij inderdaad gedupeerden waren. Jarenlang hebben we gedacht dat wij iets verkeerd gedaan hadden. Het verlossende woord was dus een enorme oplossing.'

> "Ik laat altijd dingen achter, zodat geen enkele persoon alles weet."

'We beginnen er nu uit te klimmen', zegt Zahra. 'De omstandigheden zijn een stuk beter. Maar het gaat niet per se beter met mij. Je houdt zo lang dingen geheim, je houdt er zolang rekening mee. Het heeft gevolgen gehad op alle terreinen. Die littekens blijven. Dit is een deel van mijn persoonlijkheid geworden. Ik ben veel voorzichtiger geworden over wat ik vertel, over wat ik aankaart. Ik heb nooit het hele verhaal aan iemand verteld. Ik laat altijd dingen achter, zodat geen enkele persoon alles weet. Want als je alles tegelijk zegt, heb je niks meer over om jezelf mee te beschermen.'

Geen geld hebben heeft enorme impact gehad op het leven van Zahra. ‘De scheiding van mijn ouders, het sociale isolement op school … Ik denk dat ik een heel andere persoon was geworden als dit niet was gebeurd. Ik zou niet weten wie de oude ik is. Ik weet niet wie ik ben zónder geldproblemen. Dit gaat wel gevolgen hebben voor de rest van mijn leven.’ Zahra wil niets lenen, ze heeft enorme angst om schulden te maken. ‘Ik ben er nu al mee bezig dat ik later genoeg moet hebben voor mijn kinderen. En als ik dingen koop, zal ik constant in mijn hoofd blijven zitten met de vraag of dat wel verstandig is. Of ik het geld niet moet sparen. Ik ben constant bang dat er weer iets naars gebeurt. Dat we over twee jaar toch horen: “Grapje, je moet alles toch terugbetalen.” Als een overheidsinstantie zulke grote fouten maakt, hoe moet ik dan zeker weten dat het nu wel goed gaat?’

In 2020 slaagde Zahra voor haar vwo. Sinds september 2021 zit ze op University College Roosevelt. Daar had zij een jaar geleden niet van durven dromen, want studeren kost een hoop geld en dat was er juist niet. Het leek na de positieve berichten een stukje beter te gaan. Toen voor het eerst op tv werd verteld dat gedupeerde ouders een bedrag zouden krijgen, gingen Zahra, haar moeder, broer en zusjes met elkaar dromen. Wat zouden ze doen als ze gewoon een keer geld hadden? Zahra heeft weinig wensen, zolang ze haar bachelor, master en specialisatie maar kan halen. ‘Ik heb nu twee baantjes en bestel soms kleren. Maar echt genieten kan ik er niet van. Ik denk steeds: die veertig euro, die kan ik later nog wel hard nodig hebben. Ik heb weer meer vertrouwen in de toekomst. Maar mijn angst is niet zomaar weg.’

“Ik had één doel: mama helpen.”

Dat Mike (26) een moeilijke jeugd heeft gehad, is een understatement. Rond zijn vijftiende werd de situatie thuis beter. Maar toen gebeurde er iets wat niemand zag aankomen. ‘Vanaf het moment dat mijn moeder ging scheiden, kon ik gaan opbloeien. Maar toen volgde de toeslagenaffaire.’

‘Toen ik nog jong was, woonde ik met mijn moeder, halfbroertjes en stiefvader in Hoofddorp’, vertelt Mike. ‘Mijn stiefvader was een slechte man, we werden mishandeld.’ Uiteindelijk liep het zo uit de hand dat zijn moeder besloot te scheiden. Ze vroeg kinderopvangtoeslag aan. Het leek voor het eerst in tijden een beetje de goede kant op te gaan bij Mike thuis. ‘Maar toen begon de volgende hel.’

> “Mijn moeder had niks verkeerd gedaan, maar de hele familie keek raar naar ons.”

De geldproblemen waarin het gezin door de toeslagenaffaire terechtkwam, veroorzaakten veel stress. ‘Het had beter moeten worden thuis, maar bleef moeilijk. Er was veel geschreeuw, veel agressie. Het hele huis is kapotgegaan, de gaten zaten in de deuren’, vertelt Mike. ‘Het was een heel moeilijke tijd. Mijn moeder had niets verkeerd gedaan, maar de hele familie keek raar naar ons. Als je zo lang in de schulden zit en je herhaalt steeds dat het niet je eigen schuld is, dan gaan mensen je toch zien als een hopeloos verhaal. Mijn opa hielp ons in het begin nog wel. Maar die dacht na duizenden euro’s ook: dit helpt niet.’

De eerste keer dat de kinderopvangtoeslag moest worden terugbetaald, was in 2009. ‘Toen ben ik als kok gaan werken, vijftig tot zestig uur per week.’ Mike was pas vijftien en ging nog naar school. Maar dat bleek al snel een onmogelijke missie. Hij was alleen maar aan het werk en was moe en afgeleid als hij op school zat. Mijn moeder ging kapot, ze werkte zich tien slagen in de rondte en het was niet genoeg. Ik moest volwassen zijn, zorgen dat er thuis geld was. Ik had niet het idee dat ik een andere optie had.’ Er waren dagen dat de koelkast leeg was, en dagen waarop Mike dacht dat ze het huis uit zouden worden gezet. ‘Ik weet niet eens hoe we door die periode heen zijn gekomen.’

De thuissituatie werd steeds onhoudbaarder en de fijne connectie tussen Mike en mijn moeder verdween. Mike droeg veel te jong veel te veel verantwoordelijkheid. Op zijn twintigste verliet hij het huis. 'Maar ik verdiende maar zevenhonderd euro per maand en ik vertrok met schulden', vertelt hij. 'Toen liep ik dus al achter de feiten aan.' Rond zijn tweeëntwintigste kreeg hij een burn-out. Hij belandde een tijdje in de ziektewet. Vlak voor corona opende hij een horecaonderneming, die weer moest sluiten voor hij tot bloei kon komen. Maar nog gaf Mike niet op. Inmiddels is hij een klusbedrijf aan het opzetten, met de ambitie om aannemer te worden. 'Ik doe nu vooral badkamerrenovaties. Ik vind het ook leuk, en klanten zijn blij met me.'

'Als ik nu terugkijk, denk ik: wat jammer dat het zo gelopen is', concludeert Mike. 'Het ergste vind ik dat ik niet geschoold ben. Ik kan niet goed lezen en schrijven. Als ik gesprekken met mensen heb, kan ik woorden soms niet op de juiste plek plaatsen.' Mike merkt dat mensen vaak een slecht beeld van hem hebben. 'Ik word wantrouwig aangekeken als ik op straat loop', zegt hij. 'Misschien is het iets in mijn eigen hoofd, een slecht zelfbeeld. Maar nare ervaringen dragen er ook wel aan bij. Ik herinner me nog dat ik als vijftienjarig jongetje de weg kwijt was. Het was twaalf uur 's nachts. Ik was klaar met werken en zocht het station om de trein naar huis te nemen. Ik vroeg mensen de weg maar ze wilden me niet helpen. Stond ik daar, bang en zonder hulp. Pas bij poging zes lukte het me, toen ik al in huilen uitgebarsten was.'

> "Mijn leven begint nog, maar mijn energie is op."

'Het is gewoon geen makkelijk leven', concludeert Mike. 'Ik ben 26, heb PTSS en ben depressief. Mijn leven begint nog, maar mijn energie is op. Maar ik heb geen tijd om te chillen, want ik raak in de shit als ik geen geld verdien.' En dat mag niet gebeuren, zegt hij verbeten. 'Ik zet door, maar er zit ook heel veel woede in me. Die woede helpt me om elke dag door te zetten. Maar soms kan ik er ook geen kant mee op en het resulteert in verbale agressie.' De enige manier die Mike kent is om door te vechten. Hij moet en zal zorgen dat hij genoeg geld verdient. 'Ik voel altijd stress over geld,

altijd die druk om te verdienen en om niet in dezelfde situatie terecht te komen als mijn moeder.' Mike kan niet ontspannen, hij is altijd alert. Hij heeft wel eens vrij genomen om op vakantie te gaan. Maar ook dan was die stress er op de achtergrond. 'We gingen heel goedkoop, met de auto naar vrienden. En toch was ik altijd bang. Kan dit wel? Hebben we hier wel geld voor? Maar vakanties zijn soms nodig. Je moet af en toe even bijkomen om niet gek te worden, ook al is het moeilijk om onbezorgd te genieten. Dat wordt nu hopelijk wel makkelijker.'

Mike is nog steeds hard aan het leren en groeien, vertelt hij. En dat doet hij niet helemaal alleen. 'Ik heb een geweldige vriendin die elke ochtend vrolijk wakker wordt. Ik heb veel vrouwen ontmoet, maar zo een als deze ben ik nooit tegengekomen', zegt hij stellig. 'Ik werk twaalf tot veertien uur op een dag dus heb bijna nooit tijd om iemand te ontmoeten. Maar ik kwam haar tegen op Tinder en heb toch afgesproken. We raakten die niet uitgepraat. Ik ben niet altijd makkelijk voor haar. Ik reageer mijn boosheid ook vaak op haar af. Maar ze blijft en ze helpt me. Ik ben zo blij dat ze er is.'

w'Ik probeer echt optimistisch te zijn, maar mijn vertrouwen was door mijn jeugd al niet groot,' zegt Mike, 'en door de toeslagenaffaire is het nog minder geworden. Dit heeft een extra klap gegeven.' Toch zijn er ook hoopgevende ontwikkelingen. Zo gaat de band tussen Mike en zijn moeder de goede kant op. 'En de relatie met mijn halfbroertjes was slecht door onze jeugd, ze werden altijd voorgetrokken door mijn stiefvader. Maar de laatste jaren gaat ook dat beter.' Mike heeft er ook een halfzusje en een pleegzusje bij gekregen. Hij probeert optimistisch te zijn.

'Ik ben al tien jaar heel hard aan het werken aan een schone lei. Nu ik dichter bij dat doel kom, krijg ik wat meer ruimte in mijn hoofd. Ik heb best veel gehuild de afgelopen weken. Ik had één missie: ik ga mama helpen, zodat ze niet meer in de schulden zit. Dat is nu bereikt. Ik ben er zelf alleen wel bij in geschoten.'

"Mijn leven begint nog.

Maar mijn energie is op."

Mike (26)





INZICHTEN VAN

OUDERS

Er is vanuit de overheid de afgelopen maanden al veel met ouders gesproken. Dat was zeker nuttig en er liggen interessante overkoepelende inzichten, bijvoorbeeld over de behoeften van ouders over hulp. Maar er is veel nog níet onderzocht en onbenoemd. Wat doet het met je om je jarenlang te schamen tegenover je kinderen, familie en vrienden? Hoe verandert het je zelfbeeld, en hoe kijk je naar de samenleving? En ja, waar hebben we behoefte aan voor financieel en emotioneel herstel?

Wat in onze ogen niet klopt, is dat ouders (inclusief ex-partners!), kinderen en jongeren als gescheiden doelgroepen worden gezien. Dat is begrijpelijk als je het benadert vanuit de regelingen. Maar daardoor wordt vergeten dat het herstel van ons als ouders en dat van onze kinderen alles met elkaar te maken heeft. We denken zelfs dat voor veel van ons het (emotioneel) herstel van onze kinderen even belangrijk is als dat van onszelf. Wij voelen ons enorm schuldig naar onze kinderen toe, want wij hebben ze niet de jeugd kunnen geven die we ze hadden willen geven en die ze verdienen. Doordat ze ook buiten hun schuld om zijn geraakt door de kinderopvangtoeslagaffaire, krijgen ze de dubbele lading:

- **omdat wij het stempel hebben gekregen van fraudeur voelen kinderen dat (in)direct ook;**
- **omdat kinderen zijn opgezadeld met de (geld) zorgen, stress en schaamte vanuit ouders en ontstane problemen binnen het gezin.**

Er waren een paar instanties die wél meedachten. KPN bijvoorbeeld. Een mobiele telefoon heb je echt nodig, maar de rekening betalen lukte niet. KPN toonde begrip. 'Als je elke maand maar iets betaalt, is het goed', zeiden ze nadat we in gesprek waren gegaan. Ik maakte dus elke maand vijf euro over.

vader

Er wordt onvoldoende gebruik gemaakt van de expertise van mensen die zijn geraakt door deze affaire. We worden nog steeds gezien als mensen die bijvoorbeeld foute beslissingen in het leven hebben gemaakt. Of als mensen die niet capabel genoeg zijn om mee te bouwen aan een oplossing. Wij hebben ervaring van jaren, maar nu beslissen mensen die snel ingevlogen zijn. Dat voelt heel scheef en onrechtvaardig.

ouder

Wij willen door met ons leven. Door de toeslagenaffaire ben ik gedwongen om werkloos thuis te zitten na ontslag. We werken in de schoonmaak of hebben andere banen die onder ons niveau zijn. Als dat genegeerd wordt, zullen we altijd in hetzelfde kleine donkere hoekje blijven waar we ingestopt zijn en komen we niet vooruit.

ouder

De ergste vorm van onrechtvaardigheid is geveinsde rechtvaardigheid.

ouder

Ik hoop op een dag dat ik niet meer het gevoel heb dat anderen mijn oprechtheid in twijfel trekken en dat ik daarmee weer kan geloven in mijzelf.

moeder

Ik hoop dat de gemeenten gedupeerden wel een keer serieus nemen over hun problemen

moeder

Stop met verdeel en heers.

vader

Ik wil zelf de spelregels bepalen van mijn leven. Niet de belastingdienst.

moeder

Het vertrouwen in de overheid die ons in de steek heeft gelaten krijg je niet terug door weer vóór ons te beslissen. We willen er samen voor zorgen dat dit nooit meer zal gebeuren.

ouder

We Willen rust.

vader

Zorg dat wij niet meer hoeven te strijden.

moeder

Mogen wij ex-partners ook gezien en erkend worden? Want wij ervaren hetzelfde leed.

vader

Vergeet vooral mijn kinderen niet.

vader

Er worden beloften gemaakt door de een, die door de andere worden verbroken.

moeder

ONZE WOORDENLIJST

We gebruiken dezelfde woorden maar geven er een andere betekenis aan. En de woorden die je kiest, bepalen hoe je oplossingen bedenkt. Als je elkaar niet echt begrijpt, praat je langs elkaar heen en kun je niet samenwerken. Deze woordenlijst helpt hopelijk om ogen te openen.

BEWINDVOERDERS

Het voelt als de gezaghebber van mijn eigen gezin die alle touwtjes in handen heeft. Bij veel van hen ervaren we een machtsverhouding en veel ondoorzichtigheid. Dit is dus weer een drempel naar (emotioneel) herstel, waardoor weer geen regie wordt verkregen over ons eigen leven.

CATEGORIEËN

We begrijpen als geen ander dat je categorieën moet creëren voor verschillende regelingen. Maar het beperkt je ook in hoe je naar mensen kijkt en het lijkt dan alsof die categorieën niets met elkaar te maken hebben. Je maakt categeorieën van dingen, niet van mensen. En het effect op ouders: verdeling en concurrentie tussen groepen. Het denken in categorieën kan je ook blind maken voor het hele verhaal, dat juist zo belangrijk is om te begrijpen voor een integrale oplossing.

COMMUNITY

Community gaat over 'it takes a village to raise a child': inclusief, divers, samen, vanuit een gedeeld doel. Je bent niet meer alleen. Maar een duurzame en echte community ontstaat van onderop vanuit mensen zelf, niet vanuit een paar mensen in de top. Een community is dynamisch en er is dus ook geen controle op te houden. Hij ontwikkelt zich organisch. Een community met het juist DNA is ongelofelijk krachtig om verbindingen tot stand te brengen tussen verschillende stemgeluiden maar verenigd in een gezamenlijk doel.

COMPENSATIE

Als je in het woordenboek opzoekt waar compensatie voor staat, klopt het niet met waar we het nu voor gebruiken. Je krijgt compensatie op het moment dat er iets vereffend moet worden. Maar dat is het niet: het gaat om terugbetaling van ons eígen geld.

CWS

Commissie Werkelijke Schade. De naam alleen al is niet gelijkwaardig. Het voelt als te moeten bedelen voor het herstel van de schade die we niet zelf hebben veroorzaakt. Er klinkt een machtsverhouding in door die juist voor ons pijnlijk is. Het ontmoedigt ons bovendien in ons eigen herstel, want we moeten eerst alles gaan voorleggen en dan hopen we maar dat we erdoorheen komen. We missen de onafhankelijkheid in het oordeel.

DOENVERMOGEN VAN BURGERS[6]

We lezen van alles over het beperkte doenvermogen van burgers: over competenties van 'een plan maken, in actie komen, volhouden en om te kunnen gaan met verleidingen en tegenslag.' En 'onder stress nemen deze vermogens sterk af.' Misschien begint daar wel de gedachte van ongelijkwaardigheid. Wij zijn overlevers die als geen ander weten hoe het is om 'plannen te maken, vol te houden en omgaan met tegenslag'. Mensen in de overheid zijn ook burgers. Dus onze oproep aan iedereen die bezig is met oplossingen vóór ons: u kunt nog veel van ons leren. Ja we hebben hulp nodig, maar zie en behandel ons ook als gelijkwaardigen, niet alleen als burger met beperkt doenvermogen. Voor de overheid is doenvermogen net zo goed een aandachtspunt.

EX-PARTNERS

Wij hebben samen lief en leed gedeeld en problemen doorstaan. Ook zélf het leed geleden. Uit elkaar gedreven door stress en financiële problemen.
Maar nu het op herstel aankomt, zijn we buiten beeld en staan we buiten spel. Zie ons, erken ons als mede-gedupeerde en handel ernaar.

EXPERTS

Wij willen niet meer alleen gezien worden als gedupeerden of slachtoffers. We zijn experts van een moeilijk leven. Daarom is het belangrijk dat nieuw beleid, wetten en regelgeving worden gemaakt samen met ons. Juist door de inzet van ons als experts kan de afstand tussen de overheid en de burger worden verkleind. Het is frustrerend dat allerlei consultants worden ingehuurd voor hun 'expertise' om dingen voor ons te bedenken terwijl wij slechts 'ervaringsdeskundigen' worden genoemd en niet of weinig betaald krijgen. Dat is scheef. En sommigen van ons kunnen misschien zelf budgetcoach worden want we weten als geen ander hoe je moet leven van weinig of niets.

(GELIJK)WAARDIGHEID

Waardig betekent dat je een ijkpunt moet hebben van waarden die je deelt. Dat is nu niet het geval. Gelijkwaardig is het wanneer we met elkaar – overheid en burgers – in balans zijn en van beide kanten voelen dat we verbonden zijn vanuit dezelfde waarden.

6 Weten is nog geen doen, Wetenschappelijke Raad van Regeringsbeleid (WRR), 2017

HERSTEL

We willen beginnen om opnieuw echt te leven, niet te overleven en te worden geleefd. Zeker niet door de overheid.

HULP

Het lijkt zo simpel, maar hulp vragen is niet simpel. Want we zijn gedwongen om mensen te wantrouwen en ons te schamen. Dan ga je niet zomaar hulp vragen of aanvaarden, zeker niet van de overheid. Daar zijn heel veel stappen voor nodig. Ontwerp oplossingen vanuit deze realiteit, niet vanuit het aanbod van hulp.

INSTANTIE / INSTITUUT

Dat zijn organisaties die angst inboezemen. Veel van onze kinderen hebben die angst en dat wantrouwen naar dat soort organisaties ook al meegekregen. We houden ons hart vast voor de toekomst.

INZETTEN VAN ERVARINGSDESKUNDIGEN

We zijn al járen deskundigen van ons leven … zie het als samenwerken met gelijkwaardige burgers die weten waar ze het over hebben. Maar we worden nog te vaak kleinerend behandeld. Zo van 'daar heb je die zielige meneer of mevrouw.' We moeten mensen trainen om de kracht van ervaringsdeskundigen te herkennen. Niet andersom.

"KLANTREIS"

Dit wordt soms gebruikt om het herstelproces te beschrijven waar ouders doorheen moeten. Maar vergeet het niet: we zijn geen klant; we zijn burgers die weer recht moeten worden gedaan. Herstelproces is de enige juiste term. En de meesten van ons kunnen niet op reis.

KOT / KOTA

Er zit een naar gevoel aan KOT of KOTA. Het blijft ons steeds terugbrengen naar alle pijnlijke dingen van ons leven. En het gevaar is dat we eraan gaan wennen, als een gegeven dat we maar moeten accepteren. Maar het drukt een stempel op ons.

LUISTEREN

We waarderen dat er de afgelopen jaren naar ons is 'geluisterd'. Maar zo voelt het toch niet, want we zijn nog steeds niet echt gehoord. Het lijkt constant een gesprek al aan het begin wordt gekaderd en dat er een paar woorden worden uitgehaald die al passen in hun denken, en dat daar dan op wordt doorgedacht. Het 'luisteren naar ouders' wordt ook te vaak gebruikt als argument van een eigen gelijk, zonder dat er eerst wordt teruggevraagd of de juiste vragen zijn gesteld of dat we kunnen meedenken over de doorvertaling. Dit is een heikel punt dat vaak heel pijnlijk voelt. Niet iedereen lijkt echt te kunnen luisteren.

OUDERGROEPEN

We zijn allemaal anders maar dat ouders onderling tegenover elkaar zijn komen te staan, is grotendeels te wijten aan de manier waarop er met alle verschillende ouders wordt omgegaan door alle betrokkenen: we worden opgetrommeld om te praten maar zonder duidelijk rol in de processen. Dat leidt tot concurrentie en strijd onder ouders. Allemaal verloren energie.

RECHTSSTAAT

Een groot woord. We leven in een rechtsstaat maar we hebben in al die jaren niet ons recht kunnen halen. We willen leven in een samenleving waar de wetten en regels niet alleen maar op papier kloppen, maar ook op iedere individuele burger van toepassing zijn.

SAMENLEVING

Veel van ons voelen zich nog steeds buiten de samenleving staan. Het woord zegt ons nog even niet zoveel.

SLACHTOFFERS / GEDUPEERDEN

Twee woorden die gebruikt worden om ons een naam te geven. Twee woorden die ons kleiner maken dan we zijn. Slachtoffer ben je op het moment dat er iets gebeurt maar er nog niets is veranderd. Dus dit voelt niet het juiste woord, want er is geen ongeluk gebeurd. Er is ons jarenlang, dag in dag uit, ongekend onrecht aangedaan.

SOCIALE VOORZIENINGEN

Die staan onder druk en zijn niet vanzelfsprekend. Veel van ons durven niet meer aan te vragen waar we recht op hebben, uit angst voor de systemen die onze levens kapot hebben gemaakt. Houd daar rekening mee. Vraag aan ons hoe dit kan worden opgelost. Want je begrijpt het alleen écht als je het zelf voelt.

TEGENSPRAAK

We voelen al heel lang dat we allerlei signalen afgeven over hoe het misgaat. Eerst in wat er bij ons is gebeurd, en nu weer in het herstelproces. Die signalen worden niet serieus genomen. Wij zijn niet politiek correct en dus de beste tegenspraak die je kunt hebben. De term die we vaak horen is ‘we nemen het mee’. Dat schept geen vertrouwen. Meestal verdwijnt een idee dan en hoor je nooit waar het landt en wat erdoor is veranderd.

VERTROUWEN TERUGWINNEN IN DE OVERHEID

De overheid kan niet eenzijdig vertrouwen terugwinnen; het is altijd wederkerig. Het lukt alleen als burgers niet langer voelen dat de overheid ons wantrouwt. Want deze ellende is begonnen doordat de overheid haar burgers niet vertrouwde. Het vertrouwen tussen de overheid en burgers moet weer hersteld worden. Daar kan de overheid nú mee beginnen door structureel met ons samen te werken in het herstelproces. Maar dan moet niet alles dat we doen krampachtig worden gecontroleerd.


3



AANBEVELINGEN


And So I
Chose to
Begin Again

Deze aanbevelingen zijn voor ons een manier om gehoord en begrepen te worden. We doen ons best om de perspectieven van ouders, kinderen en jongeren goed over te brengen. We voelen dat iedereen dit met eigen logica, taal en woorden probeert te doen. Maar tot nu toe komen al die stemgeluiden nog niet (helemaal) bij elkaar.

We willen hiermee dus verschillen overbruggen. Het klinkt misschien gek, maar we proberen ons te verplaatsen in de wereld van degenen die beslissen over onze levens. Maar we realiseren ons dat dit leerproces alleen zin heeft als iederéén zich in de ander verplaatst. Daarom sluiten onze woorden zo veel mogelijk aan bij lopende denkrichtingen, werkstromen en processen.

Ook vertalen we opgehaalde inzichten onder ouders naar échte behoeften, zichtbaar en onzichtbaar. Een kernbehoefte van ouders die nog steeds miskend wordt, is de gelijkwaardige erkenning van kinderen en jongeren in het herstelproces. Jongeren vanaf 18 jaar hebben bovendien hele specifieke behoeften. Zij vallen nu tussen wal en schip terwijl ze juridisch autonoom zijn. Voor de heling van ouders is het cruciaal dat het goed gaat met hun kinderen van welke leeftijd dan ook. Hulp voor kinderen is dus veel meer dan onderdeel te zijn van emotioneel herstel.

Onze aanbevelingen bieden antwoorden op dilemma's, openstaande vragen en uitdagingen. Daarmee bieden ze concrete handvatten voor de (her)inrichting van de processen van herstel op alle niveaus – zowel landelijk als in gemeenten.

Ze sluiten ook aan op analyses en adviezen van toonaangevende instanties; daarom verwijzen we daar steeds naar. We hopen dat alle lezers onze aanbevelingen bestuderen en ons als gelijkwaardige gesprekspartner meenemen in denkprocessen en beslissingen over concrete oplossingen en vervolgstappen.

ANDEREN ZEGGEN ONGEVEER HETZELFDE:

Rapport ‘Recht vinden bij de Rechtbank’
Werkgroep reflectie toeslagenaffaire rechtbanken
oktober 2021

“Stimuleer samenspraak en tegenspraak.

Er is veel ruimte om van elkaar te leren,
die onbenut blijft. Rechters zouden meer het
gesprek met elkaar moeten aangaan
over hun dagelijkse werk, hun uitspraken
en dilemma’s in lopende ‘niet-pluis-zaken’.”

#1

INTEGREER DIEPE LUISTERVAARDIGHEDEN IN ALLE PROCESSEN


YOU ARE
NOT ALONE
YOU
MATTER

"Ik wens je een leeg vel papier. Dat je een nieuwe start kunt maken. Blanco, zonder dat je continue door de overheid met je geschiedenis wordt geconfronteerd."

"De mens is de ziel van dit project. Het gaat om de mens."

"Het zij je gegund dat er weer ruimte en rust komt om je te verliezen in je passie. Dat wens ik je toe."

SITUATIE

De rechters hebben al voor zichzelf geconcludeerd: 'Organiseer samenspraak en tegenspraak'. Ook wij ervaren dat betrokkenen binnen en buiten de overheid vanuit eigen logica en overtuigingen te werk gaan.

Iedereen heeft een eigen taal – ook ouders. Iedereen denkt vanuit het eigen gezichtspunt het gehele plaatje te kunnen overzien. Er is onvoldoende structureel overleg met elkaar, vanuit gelijkwaardigheid van die verschillende perspectieven. We horen elkaar niet goed en missen daardoor de diepere nuances, signalen en haakjes die nodig zijn om tot de juiste oplossingen te komen. Hierdoor ontstaan misverstanden, ontstaat miscommunicatie en versnipperen inzichten.

Het spreken met een te beperkt aantal individuele ouders is niet genoeg om de volle diepgang en breedte van een vraagstuk te bevatten en oplossingen het zo nodige draagvlak te laten krijgen. Dit alles staat gezamenlijkheid van de aanpak in de weg.

TOEPASSING

1. Zorg ervoor dat alle spelers samen met ouders en jongeren intensief en continue samen optrekken in alle processen op landelijk en lokaal niveau. Het start steeds met een zorgvuldige en gezamenlijke probleemanalyse waarin perspectieven van ouders en jongeren als gelijkwaardig wordt gezien.

2. Ontwerp onderzoeksvragen samen met ouders, jongeren en kinderen zélf, als startpunt van zorgvuldige, diepe en brede waarheidsbevinding.

3. Erken het unieke karakter van deze affaire, en het feit dat daardoor de gebruikelijke processen niet altijd de juiste zijn. Bouw voort op het succes van het ontwerpproces van de kindregeling voor het ontwerp van andere regelingen. Dieper luisteren en doorvertalen van inzichten waren de belangrijkste succesfactoren. Het inclusieve en onafhankelijke proces leidde tot breed (politiek) draagvlak.

4. Pas een bewezen dialoogaanpak toe die is gericht op een collectief denkproces, waarin een onafhankelijke facilitator die ouders en jongeren vertrouwen tussen de regels door luistert om individuele inzichten te vertalen naar collectieve constateringen en denkrichtingen voor oplossingen en processtappen.

5. Faciliteer aan de start van ieder proces een gezamenlijke sessie 'open luisteren en vragen stellen' met ouders, kinderen, jongeren en alle kernspelers en bespreek hoe wordt samengewerkt. Erken dat dit ook voor andere processen van waarde kan zijn.

6. Maak afspraken over hoe 'samenspraak en tegenspraak' in processen worden ingebouwd.

7. Faciliteer en werk samen met mensen die door ouders, jongeren en kinderen worden vertrouwd.

8. Dieper luisteren draait om details; maak verbinding op een dieper niveau dan bijvoorbeeld het delen van een levensverhaal. Toon oprechte nieuwsgierigheid en benader mensen als gelijkwaardige experts van hun eigen leven. Werk vanuit vertrouwen.

9. Voer gesprekken zoveel mogelijk op neutrale plekken waar mensen zich veilig en gelijkwaardig voelen.

10. Onderneem actie richting mensen in klemmende situaties met verstrekkende gevolgen die vaak nog onzichtbaar zijn, zoals:

- **gezinnen die uit angst naar het buitenland zijn vertrokken en niet terug durven naar hun vaderland, terwijl zij dat wel willen;**
- **jongeren die hun opleiding niet hebben kunnen volgen, en daardoor ongelijke kansen hebben in het ontplooien van hun talenten;**
- **vrouwen die uit wanhoop de prostitutie in zijn gegaan en daarmee voelen dat ze in de schaduw van de samenleving leven;**
- **professionals die hun carrière hebben moeten opgeven en daar geen vrede mee hebben;**
- **familieleden die dierbaren zijn verloren en dat niet kunnen verwerken.**

VOORBEELDEN

We herkennen ons in de uitkomsten van het onderzoek over de behoeften en genoemde ontevredenheid van ouders in het herstelproces. Echter, de onderstroom van onzichtbare gevoelens en trauma's zijn niet (genoeg) meegenomen of vertaald naar de overkoepelende inzichten en voorgestelde aanpassingen.

Ter illustratie van de noodzaak van dieper luisteren vertalen we de uitkomsten van het onderzoek in onze eigen woorden:

INZICHTEN ONDERZOEK[7]	ONZE VERTALING
Ouders hebben behoefte aan meer emotioneel herstel.	**Emotioneel herstel zit in álle stappen van het herstelproces op korte en lange termijn. Ouders hebben behoefte aan erkenning van hun situatie, problemen en gevoelens. Het bieden van een perspectief geeft ouders rust**
Veel ouders willen hulp, maar behoeften verschillen tussen ouders.	**De verschillen in hulpvragen hebben ook te maken met het feit dat er verschillend is gereageerd op problemen en trauma's (denk aan coping/draagkracht), maar ook omdat de nare gebeurtenissen uit het verleden verschillend worden verwerkt (vluchten, bevriezen, verlammen en vechten). Daarnaast staan mensen op verschillende momenten in het herstelproces. De een is "gecompenseerd", de ander wacht nog op een beoordeling.**
Ouders willen snel hulp, maar vooral een duidelijk en zorgvuldig proces.	**Juist het exact weten wat er gebeurd is in de persoonlijke situatie, draagt bij aan een "closure", maar staat naast de blijvende noodzaak van urgente hulp.**

7 Eindrapportage Ouderbeleving (LiveWork); Tussenrapport Behoeftenonderzoek onder mogelijk gedupeerden van kinderopvangtoeslag (Motivaction, 2021)

UITKOMSTEN ONDERZOEK[8]	ONZE VERTALING
Ouders voelen zich onvoldoende gezien en erkend in hun persoonlijke situatie.	**De persoonlijke situatie van ouders is niet het vertrekpunt in de aanpak.**
Helft van de ouders lijkt baat te hebben bij brede hulp, maar slechts een vijfde ontvangt deze hulp.	**Slechts een vijfde van de ouders durft hulp te vragen omdat ze de overheid niet vertrouwen.**
Ouders hebben (heel) weinig vertrouwen in de overheid.	**Ouders durven niemand te vertrouwen, ook de overheid en andere instellingen niet.**
Zes op de tien ouders ervaart problemen op een van de vijf leefgebieden; een derde op meer dan drie gebieden.	**Ouders zijn vaak het overzicht van hun leven kwijt en weten niet altijd waar ze behoefte aan hebben. Een integrale aanpak is nodig.**
Ouders ervaren wantrouwen in het proces.	**Ouder wantrouwen het proces en ervaren dat ze nog steeds worden gewantrouwd.**
Zes op de tien ouders willen sneller geholpen worden bij oplossen van hun problemen.	**Processen waarin ouders niet erkend worden in hun persoonlijke situatie en nog steeds worden gewantrouwd zijn slopend. Ze voelen daardoor dat ze niet worden geholpen bij het oplossen van hun problemen.**
Ouders ervaren proces beter als ze in contact staan met Persoonlijk Zaak Behandelaar (PZB-er).	**Ouders tasten in het duister, weten niet wanneer ze aan de beurt zijn en in contact komen met een PZB-er. Het krijgen van een contactpersoon is een eerste teken van hoop, erkenning en menselijkheid. We voelen mee met de frustraties van PZB-ers over het proces, transparantie en perspectief.**
Driekwart van de ouders is tevreden met de hulp zodra zij die ontvangen.	**Het is cruciaal dat gemeenten en ouders samen aan de slag gaan om problemen op de vijf leefgebieden integraal aan te pakken om hun leven op de rit te krijgen. Ouders zijn niet eerlijk over de hulp die ze wensen omdat ze bang zijn voor bemoeienis van andere plekken in de overheid. De drempel naar hulp is nu veel te hoog.**

8 Tussenrapport Behoeftenonderzoek onder mogelijk gedupeerden van kinderopvangtoeslag (Motivaction, 2021)

ANDEREN ZEGGEN ONGEVEER HETZELFDE:

Rapport European Commission for democracy Through Law (Venice Commission)

“The aim of such provisions would be to inform practitioners that the law must be interpreted in light of certain basic principles and to guide administrative bodies in the implementation and enforcement of the law.”

#2

WERK OP BASIS VAN GEDEELDE WAARDEN



"Als wij als mens worden behandeld, door een mens, dan komt het goed. Ik vertrouw op de menselijke waardigheid."

"Als ik het perspectief maar heb op een rechtvaardige, menswaardige en individuele afhandeling."

SITUATIE

Acht waarden (zie 'Voorbeelden' op pagina 94-95) zijn voor ons belangrijk om op alle niveaus en in alle fases te voelen en ervaren dat wordt gewerkt om het onrecht te herstellen. Ook in de wijze van financiële afhandeling zit erkenning van de waarheid. Dat helpt het helingsproces. Veel ouders durven bijvoorbeeld niet naar het CWS omdat de inmiddels bekende uitkomsten van deze procedures leiden tot gevoelde diepe onrechtvaardigheid. Met de incorporatie van waarden behoudt het proces het vertrouwen en kan worden bijgestuurd waar dat nodig is. Veranderingen zijn dan geen misstappen, maar flexibiliteit en aanpassingsvermogen worden dan juist een kracht van de organisatie en aanpak. Het vaststellen van gezamenlijk gedragen waarden in de procesinrichting (of uitvoeringsregelingen) wordt ook door de Venetië-commissie aangereikt[9]. Binnen die gedeelde waarden is vervolgens meer ruimte voor maatwerk, een aanbeveling die ook de tijdelijke commissie uitvoeringsoperaties heeft gedaan[10].

9 Citaat rapport European Commission For Democracy Through Law (Venice Commission):
"The Dutch authorities may also consider other measures for addressing legal certainty in relation to legislation. Legislation could include in the introductory chapter or in relevant chapters, basic principles of good administration. The aim of such provisions would be to inform practitioners that the law must be interpreted in light of certain basic principles and to guide administrative bodies in the implementation and enforcement of the law. To do this in a coherent manner, the executive should review its Instructions on legislation and amend them as necessary to ensure that its internal assessment of the quality of legislation includes effective monitoring for compliance with basic principles of good administration and the rule of law, such as legal certainty, legitimate expectations, non-discrimination, individual assessment and proportionality."

10 Rapport van Tijdelijke commissie uitvoeringsorganisaties Parlementair onderzoek naar de oorzaken van problemen bij uitvoeringsinstanties, februari 2021.
"Rust professionals toe om maatwerk te bieden. Om ervoor te zorgen dat er voldoende oog is voor de menselijke maat in de uitvoering, vindt de TCU het essentieel dat de top van de uitvoeringsorganisaties de kennis en kunde van de eigen professionals (die in direct contact staan met burgers), beter benutten. Zoals aangegeven bij de tweede aanbeveling, moeten de professionals meer ruimte krijgen voor maatwerk in wet- en Regelgeving."

TOEPASSING

1. Bouw het systeem op vanuit waarden en behoeften van de mensen om wie het gaat, niet vanuit regelingen.

2. De schade-veroorzaker draagt het risico dat bewijs ontbreekt, niet de benadeelde.

3. Los een probleem dat door wantrouwen is veroorzaakt niet op met wantrouwen.

4. Werk samen met ouders en jongeren in het ontwerp van de triage om te komen tot een natuurlijk filterproces, om ook de onderliggende hulpvraag in de afwijzingen te identificeren.

5. Identificeer samen met ouders en jongeren KPI's en bepaal samen de spelregels wat er gebeurt als de waarden niet worden nageleefd / toegepast.

6. Bepaal ook de rekenmethodiek op basis van deze waarden. Inhoud is ook een onderdeel van heling. Het staat er niet los van.

7. Bouw KPI's in en maak afspraken die bewaken dat de aanpak aan de gedeelde waarden voldoet, in elke fase, op elk niveau.

8. Geef uitvoerders de ruimte om binnen de gedeelde waarden naar bevind van zaken te handelen en maatwerk te leveren.

9. Blijf met alle partijen in gesprek over deze waarden. Knellen ze ergens of moeten waarden verbeterd en/of bijgesteld worden, doe dat in voortdurende gezamenlijke gelijkwaardigheid.

10. Bepaal op basis van waarden (niet op basis van definities of aannames) wie in aanmerking komt voor regelingen. Vertrouw mensen eerst in hun verhaal. Of ze nu jongere zijn, moeder, of ex-partner.

11. Publiceer de gedeelde uitgangspunten en spelregels op de UHT-website en andere relevante informatieplekken.

12. Publiceer de criteria van de CWS-aanpak op de UHT-website. Bouw onafhankelijkheid in.

13. Zoek de verbinding met initiatieven van ouders en jongeren om de gedeelde waarden in alle processen door te voelen en door te laten klinken.

VOORBEELDEN

GELIJKWAARDIGHEID

Gelijkwaardigheid is dé noodzakelijke randvoorwaarde om tot genoegdoening, herstel en heling te kunnen komen. Alle processen dienen dan ook op basis van gelijkwaardigheid te worden ingericht. Niemand staat boven de wet, en niemand daaronder. Onderlinge bejegening vanuit gelijkwaardigheid bouwt vertrouwen op en creëert gezamenlijkheid

GEZAMENLIJKHEID

Geen instituut of orgaan kan zo worden ingericht dat het in staat is om solitair tot een oplossing te komen. Mensen zullen samen moeten werken om tot herstel van vertrouwen te kunnen komen, en van daaruit resultaat te kunnen behalen

INTEGRALITEIT

Integraliteit is een tot nu toe ontbrekende schakel in het herstelproces. Schulden, schade, heling, emotioneel herstel, hulp, rekenmethodieken, werkstromen en toekomstperspectief zijn begrippen die niet met afzonderlijke oplossingsrichtingen tegemoet kunnen worden getreden. Allen zijn zij onlosmakelijk met elkaar verbonden.

MENSELIJKHEID

Menselijkheid dient een vast onderdeel van besluitvorming te zijn. Maar dat vraagt erom dat er wordt gedacht als mens, niet alleen vanuit functie. Menselijkheid dient te worden opgenomen als (rechts)norm van overheidshandelen.

RECHTVAARDIGHEID

Rechtvaardigheid is de waarde die ongekend onrecht overwint. Het van meet af aan opnemen van fundamenteel onpartijdige en onafhankelijke rechterlijke colleges en/of experts en/of procedures maken het herstelproces rechtvaardig.

BESTENDIGHEID

Veel levens van (jonge) mensen zijn zwaar beschadigd. Ze zijn op achterstand gezet. De negatieve gevolgen zullen levenslang kunnen doorwerken, ook in volgende generaties. Bestendigheid van het herstelproces is daarmee een noodzakelijke randvoorwaarde om ook in de toekomst te kunnen waarborgen dat genoegdoening, herstel en heling vast onderdeel worden van de maatschappelijke agenda.

VERTROUWEN

Zo lang herstel van vertrouwen geen basis vormt in oplossingsrichtingen, zullen die moeilijk slagen. Hiertegenover zullen oplossingen die gestoeld zijn op het herstel van vertrouwen de kans op succes groter maken.

VRIJHEID VAN VERENIGING

Het in artikel 20 van de universele verklaring van de rechten van de mens neergelegde recht op vrijheid van vreedzame vereniging en vergadering is een nog ontbrekende schakel in het proces van heling. Moeders, vaders, jongeren, kinderen en kleinkinderen moeten in staat worden gesteld zich te verenigen op een manier die henzelf goeddunkt. Uitoefening van dit recht bevordert andere waarden als saamhorigheid, gelijkwaardigheid, vertrouwen, menselijkheid en bestendigheid

ANDEREN ZEGGEN ONGEVEER HETZELFDE:

Rapport ‘Recht vinden bij de Rechtbank’
Citaat rechter

“... om meteen
aan de slag te gaan,
want volgens deze commissie
betekent elke dag uitstel
meer mensen in de knel.”

#3

ERKEN DE URGENTIE VAN NÚ


ACT NOW
IF NOT NOW
THEN WHEN?

"Laat de oorzaken van de toeslagenaffaire bij ons stoppen. De volgende generatie hoeft hier niet aan te lijden"

"Wat ik nodig heb is echte hulp. Effectief. Op de vloer, in de werkelijkheid. Echt resultaat zien. Echte aanpak.

SITUATIE

Te veel mensen zijn nú nog niet geholpen en missen perspectief op nabije hulp. Er is niet één gouden oplossing. Er is wel een gouden proces-inrichting om alle duizenden verschillende oplossingen mogelijk te maken. Ouders en jongeren willen met hun leven verder gaan of beginnen, zonder problematische schulden, ongeacht hoe deze zijn ontstaan.

Urgentie wordt ook onderschreven in het rapport van rechtbanken over de toeslagenaffaire. Nadrukkelijk wordt daarin verwezen naar het rapport van de tijdelijke commissie uitvoeringsorganisaties als het gaat om agendering van urgentie[11]. Ook de Nationale Ombudsman signaleert urgentie in zijn voortgangsrapportage getiteld Klacht gegrond, maar geen oplossing. Er komen fors meer klachten binnen, waarvan er minder worden afgehandeld.

De ouders en jongeren die dit rapport hebben opgesteld, vergelijken de situatie met een dijkdoorbraak; door te doen – want je kunt niet anders – ontstaat vanzelf een rode draad in hoe je kunt opschalen. Zolang je samenwerkt, vanuit gelijkwaardigheid en vertrouwen, zoals bij de doorbraak van een dijk, ben je altijd op de goede weg. Voor de zwaarste gevallen zijn algemene regels nooit uitvoerbaar. Andersom kun je vanuit de informatie van de maatwerkbehandeling van de zwaarste gevallen wel de algemene regels vormgeven. Ook de Venetië-commissie onderschrijft het nut van deze voorgestelde wijze van aanpak voor het uitwerken van regelingen en processen[12].

11 Opgenomen citaat rechter in rapport werkgroep reflectie toeslagenaffaire rechtbanken: "Ik denk dat we breder kunnen en moeten reflecteren dan dat we nu doen, dat we hierin meer rechtsgebieden kunnen betrekken en ons meer juridische vragen kunnen stellen. Voor ons een mooie uitdaging, voor de samenleving een dringende noodzakelijkheid. De commissie Bosman doet niet voor niets een dringend beroep op het kabinet, de Tweede Kamer en de uitvoeringsinstanties om meteen aan de slag te gaan, want volgens deze commissie betekent elke dag uitstel meer mensen in de knel. Die oproep kan ook de rechterlijke macht ter harte nemen."

12 European Commission for Democracy through Law (Venice Commission), 18 october 2021. "50 (…) Strengthening the input from civil society in the preparation of bills was presented as a possible solution for raising the awareness of rule of law issues on the drafting stage. The rapporteurs also learned of a new system of pilot legislation, where legislation is introduced provisionally to collect experiences before final adoption. Another initiative is the introduction of review clauses in legislation. Furthermore, new draft legislation will require to include citizen input on the implementation of legislation. These initiatives are welcome and appear practical and suitable."

TOEPASSING

1. Stel samen met ouders en jongeren criteria op en ontwikkel oplossingen voor zware gevallen.

2. Maak zo snel mogelijk een analyse van de ergste gevallen.

3. Ontwerp in gelijkwaardige gezamenlijkheid vanuit de zwaarste gevallen de kaders voor de grotere groep in het opschalingsproces en de volgordelijkheid in de aanpak.

4. Werk samen met organisaties die dichtbij ouders, jongeren en kinderen staan en die zij vertrouwen.

5. Maak een inschatting van wanneer het herstelproces afgerond is en stel streefdata vast.

6. Communiceer streefdata van afhandelingen en voortgang op de UHT-website en andere relevante communicatiekanalen zodat ouders en jongeren weten waar ze aan toe zijn, net als medewerkers en uitvoerders in het werkveld.

7. Stel een pauzeknop in voor verdere verdrinking. Begin met de zwaarste gevallen, en werk van zwaar naar licht. Breng alle spelers op de hoogte.

8. Ga samen met de zwaarste gevallen aan de gang middels een doorbraakproces.

9. Onzekerheid over het tijdspad van de afhandeling zorgt voor zeer hoge stress. Creëer transparantie over de voortgang; dat komt het vertrouwen ten goede. Kom afspraken na.

10. Er is urgent aandacht nodig voor minderjarige kinderen en jongeren vanaf 18 jaar. Minderjarige kinderen vallen onder de regeling voor de ouders; voor jongeren vanaf 18 jaar is dat onduidelijk, bijvoorbeeld als het gaat om schulden, brede hulp en toekomstperspectief.

VOORBEELDEN

URGENT SIGNAAL	OPLOSSINGSRICHTING
Er worden veel versnipperde oplossingen gesignaleerd. Deze staan niet met elkaar in verbinding. De individuele uitvoerder heeft niet het overzicht en het doenvermogen om deze verbindingen te leggen.	**Richt een 'SWAT-team' in dat een centrale informatie-voorziening inricht dat functioneert tussen gemeentes onderling, de gemeentes en UHT en ouders/subjectieve belangenbehartigers. Daarmee ontstaat een integrale aanpak en een infrastructuur van onderlinge samenwerking tussen alle spelers.**
Zowel 'de werkvloer' als ouders, jongeren en kinderen raken verstrikt in een web van gefragmenteerde regelingen en loketten.	**Draai een aantal pilots met individuele ouders en alle betrokken spelers tegelijkertijd, zodat alle partijen van meet af aan op elkaar aangesloten zijn, leren een gezamenlijke infrastructuur op te bouwen waarin alle relevante informatie wordt uitgewisseld.**
Te lang is onduidelijk wat er met kinderen en jongeren moet gebeuren in de uitvoering.	**Draai een aantal pilots met jongeren en kinderen en alle relevante spelers, vanuit een gelijkwaardige samenwerking. Richt van daaruit het proces verder in.**
De afhandeling van de integrale beoordeling laat maanden op zich wachten. In de tussentijd kan een ouder niet verder.	**Betaal uit waar je zeker van bent als PZB-er. Als verrekenbaar doch niet terugvorderbaar voorschot op de finale afwikkeling. De laatste 20% van de puzzel kost de meeste tijd. Wikkel daarom de eerste 80% af, voordat de laatste 20% wordt uitgezocht.**
De afhandeling van integrale beoordeling laat maanden op zich wachten. In de tussentijd kan een ouder niet verder.	**Breng de ouder alvast in contact met een eigen buddy of subjectieve belangenbehartiger die alvast aan de slag gaat met het in kaart brengen van alle behoeften, het levensverhaal, de schade-componenten en de volgordelijkheid van hulp. Maak direct een verbinding met de overheid en begin alvast met hulp bieden.**

Ik hoop op een dag
dat ik niet meer het gevoel heb
dat anderen mijn oprechtheid
in twijfel trekken en dat ik
daarmee weer kan
geloven in mijzelf.

moeder

ANDEREN ZEGGEN ONGEVEER HETZELFDE:

Rapport Recht vinden bij de Rechtbank
Werkgroep reflectie toeslagenaffaire rechtbanken
oktober 2021

"... juist de bestuursrechters bij de rechtbanken een belangrijke taak hebben in zaken waarin voor burgers grote belangen op het spel staan en onevenredig negatieve gevolgen dreigen.

In die gevallen zouden zij meer gewicht moeten toekennen aan de rechtsbescherming van het individu dan aan het waarborgen van de rechtseenheid en rechtszekerheid.

Daarvoor is nodig dat de bestuursrechter de relevante feiten en de concrete gevolgen van een besluit voor de betrokken burger actief onderzoekt en beoordeelt of deze gevolgen evenredig zijn in het licht van het doel van de wettelijke regel.

Als een besluit voor een burger onevenredige gevolgen heeft, moet de bestuursrechters meer maatwerk bieden."

#4

RICHT HERSTELPROCES IN VANUIT LEVENS VAN MENSEN



"Wat ik nodig heb is dat er
naar je geluisterd wordt."

"Ik zou willen dat er ook gekeken
wordt naar wat deze affaire met een
persoon heeft gedaan en niet alleen
de verrekeningen en vergoedingen."

"Kinderen zijn de spiegel
van ons eigen herstel."

SITUATIE

Een leven is niet op te knippen in aparte stukjes. Financiële zorgen, dagelijks terugkerende problemen, behoeften, ontwikkelkansen en toekomstdromen gaan hand in hand en lopen door elkaar heen. Men staat ermee op en gaat ermee naar bed. We liggen er wakker van. Iedereen is het erover eens dat emotioneel herstel de kern is van het herstelproces en dat het daarom zorgvuldige aandacht verdient. Daarmee is het geen separaat onderdeel van het herstelproces. Emotioneel herstel voelt voor ons een pleonasme. We schrijven om die reden emotioneel tussen haakjes, als in (emotioneel) herstel.

Bovendien is de weg naar (emotioneel) herstel voor de meesten van ons geen lineair proces. Door opgelopen trauma's kent ons herstel een grillig verloop. Soms is er sprake van stappen terug op de weg vooruit. Ook daarvoor dient ruimte en erkenning te zijn in het proces van herstel. De beleving van de in dat herstelproces gegeven ruimte, is afhankelijk van hoe de processen worden ontworpen en uitgevoerd. Wanneer problemen echt structureel worden opgelost en op een menselijke manier worden aangepakt, wordt het proces – van meet af aan – de voedingsbodem van het herstel van vertrouwen. Dat kan dan stapje voor stapje terugkomen. Af en toe een stap terug moeten doen in een proces dat daar ruimte voor biedt, draagt dan bij aan dat (emotioneel) herstel.

Een complicerende factor is dat (emotioneel) herstel van ouders niet alleen om ouders gaat maar alles te maken heeft met hoe het met de kinderen gaat, ook kinderen die niet meer thuis wonen. Voor ons gaat de uitspraak 'je bent zo gelukkig als je ongelukkigste kind' dubbel en dwars op.

TOEPASSING

1. Maak een lijst van KPI's voor betrokkenen op alle niveaus in het herstelproces die leiden tot emotioneel herstel. Daarmee wordt steeds de juiste richting van het proces bewaakt.

2. Denk altijd vanuit integraliteit. Elke interventie heeft effect op de algemene beleving van (emotioneel) herstel. De wijze waarop een financiële genoegdoening wordt vastgesteld, is bijvoorbeeld van invloed op succesvol (emotioneel) herstel.

3. Erken de bijzondere positie van de mensen die zijn geraakt door de kinderopvangtoeslagaffaire, zodat de discussie over uitlegbaarheid niet nodig is[13].

4. Richt het herstelproces in vanuit de menselijke behoeften. Om dit onderdeel inzichtelijk te maken zijn de volgende twee tabellen opgesteld. De eerste tabel toont de huidige volgordelijkheid van aanpak. De tweede tabel de door ouders gewenste volgordelijkheid, gericht op een succesvol proces van heling.

13 Opgenomen citaat rechter in rapport werkgroep reflectie toeslagenaffaire rechtbanken: "Er is al heel veel gezegd over de toeslagenaffaire. Wat nog ontbreekt is in de eerste plaats een niet mis te verstane toelichting vanuit de bestuursrechtspraak dat het in de toeslagaffaire bij de 'alles-of-niets' benadering gaat om ouders die géén fraude hebben gepleegd, uitzonderingen daargelaten. Voorkomen moet worden dat blijft hangen 'waar rook is, is vuur'."

VOORBEELDEN

HUIDIG AANBOD IN AANPAK HERSTEL	HUIDIGE VRAAG OM (EMOTIONEEL) HERSTEL	ERVAREN DISCREPANTIE TUSSEN OVERHEID EN OUDERS
Lichte toets, Catshuisregeling, pauzeknop, ingericht door de veroorzaker van het leed.	Er wordt erkend dat het niet mijn schuld was door de partij die de veroorzaker is van mijn leed. Een belangrijke stap! Mijn (emotioneel) herstel kan beginnen.	**Overheid: We hebben het fout gedaan, we erkennen je als slachtoffer en compenseren je ruimhartig.** **Ouder: Ik ben erkend slachtoffer, maar ik zit nog totaal klem. Schulden, bewind, verwaarloosde gezondheid, vernederende woonruimte. Ik zie de oever, maar ik kan er niet heen zwemmen.**
Integrale beoordeling, afhankelijk van de informatie die in bezit is van de veroorzaker van het leed.	Ik krijg mijn eigen geld terug, vermeerderd met een percentuele opslag op mijn eigen geld voor immateriële schade. Voor mijn helingsproces sorteert dit geen effect.	**Overheid: Er is jou recht gedaan op een heel zorgvuldige en gedetailleerde wijze.** **Ouder: Ik krijg mijn eigen geld terug, dat is wel het minste. En nu? Waar kan ik dat aan besteden? Ik weet nog niet hoe de toekomst eruitziet. Ik ben nog steeds bang en onzeker. Ik kan niet vertrouwen op een goede afloop. Ik durf nog niet te gaan leven. Ik sta nog steeds stil. Ik kan geen plan maken en zit nog steeds klem. Op de oever liggen nu mijn eigendommen. Ik kan er nog niet heen zwemmen.**

HUIDIG AANBOD IN AANPAK HERSTEL	HUIDIGE VRAAG OM (EMOTIONEEL) HERSTEL	ERVAREN DISCREPANTIE TUSSEN OVERHEID EN OUDERS
CWS-procedure, ingericht en ontworpen vanuit de veroorzaker van het leed.	De partij die mij in de vernieling heeft geholpen, oordeelt nu wat ten gevolge daarvan mijn schade is, en doet dit naar eigenhandig vastgestelde regels en procedures. Ik voel mij weer vernederd.	**Overheid: Je schade is vergoed, we zijn er bijna.** **Ouder: Moet ik mijn schade bewijzen? En als dat wordt afgewezen? Of niet ten volle wordt onderkend? Dan val ik terug. Dan word ik weer niet gezien en gehoord in het gevecht dat ik heb geleverd voor mijn kinderen en mijzelf. Mijn helingsproces stokt. Ik vertrouw het niet meer.**
Schuldenaanpak, ingericht en ontworpen vanuit de veroorzaker van het leed.	De overheid bepaalt voor mij welke schulden vergoed worden. Ze snappen niet wat ik heb doorstaan. Ik word weer beoordeeld van hogerhand. Ik voel mij vernederd.	**Overheid: We betalen ook nog eens je schulden. We zijn ruimhartig.** **Ouder: Schulden zijn gewoon een schade-component. Het wordt gepresenteerd als een extraatje. Ik voel me niet gezien en gehoord. Waarom wordt er zo ingewikkeld over gedaan. Geloven jullie me toch niet helemaal?**
Brede hulp, nog in te richten met meerdere partijen buiten de veroorzaker van het leed.	Bevrijd me uit mijn klemmende situatie. Ik ben erkend slachtoffer. Trek me de kant op. Ik ben moe en uitgeput.	**Overheid: We laten dit uitvoeren door de personen wiens dagelijks werk het is om brede hulp te bieden.** **Ouders: We zijn blij met de hulp. Maar het is nog steeds niet helemaal eerlijk. Wij zijn niet een categorie die hoe dan ook hulp nodig had. Wij zijn de categorie die door toedoen van de overheid zelf hulp nodig heeft. Nu concurreren wij met hulpbehoevenden. Ik voel me nog niet ten volle gezien en gehoord.**

Richt men het proces in vanuit de centrale gedachte van succesvolle (emotionele) heling dan ziet de tabel er als volgt uit:

VRAAG OM (EMOTIONEEL) HERSTEL	AANBOD IN AANPAK HERSTEL	SYNCHRONICITEIT
De partij die de veroorzaker is van mijn leed erkent dat het niet mijn schuld was. Een belangrijke stap! Mijn (emotioneel) herstel kan beginnen. Ik word gezien, gehoord en erkend als mens en burger.	Omdat dit een belangrijke stap is in het proces, wordt hier de focus op gelegd. Een goede uitvoering van de lichte toets heeft prioriteit.	**Met relatief beperkte middelen kan het helingsproces van meet af aan beginnen voor zowel de overheid als de ouder.**
Bevrijd me uit mijn klemmende situatie. Ik ben nu erkend 'slachtoffer'. Trek me de kant op. Ik ben moe en uitgeput. Ik ben gezien, laat mij niet los nu. Dit is een loodzware periode. Ik verlaat mijn overlevingsstand.	Omdat de urgentie nu groot is, en ook is vastgesteld als terecht, kan meteen worden gestart met brede hulp. De klem moet eraf, dat is opdracht één, zodat iemand weer kan ademen, tot rust kan komen, en een beetje vooruit kan kijken. Brede hulp volgt onmiddellijk na de lichte toets.	**Vanaf het eerste moment van de lichte toets wordt de ouder in contact gebracht met de gemeente. Brede hulp kan starten. Er wordt een PZB-er gekoppeld aan de ouder, alsmede een contactpersoon vanuit de gemeente, alsmede een vertrouwenspersoon (advocaat, sociaal raadsman, vriend/vriendin, ervaringsdeskundige, lotgenoot, expert). Er staat nu een team van vier personen die samen optrekken.**

VRAAG OM (EMOTIONEEL) HERSTEL	AANBOD IN AANPAK HERSTEL	SYNCHRONICITEIT
Schuldenaanpak is een evident onderdeel van genoegdoening, en komt meteen voor vergoeding in aanmerking.	Met behulp van de brede hulp en het vertrouwenspersoon wordt de schuldpositie in kaart gebracht, en wordt deze procedure in gang gezet. De klem is er nu snel af. Het herstelproces loopt in gelijkte tred op met het helingsproces.	**Er is een breder, gezamenlijk perspectief op welke schulden voor kwijtschelding in aanmerking komen en welke niet. De ouder staat daarin niet alleen, maar werkt samen met de brede hulpverlener en de vertrouwenspersoon, die ook een belangrijke stem hebben in de aanwijzing van schulden die klemmen en voor kwijtschelding in aanmerking komen.**
Ik krijg mijn eigen geld terug, en de schade waar we overeenstemming over bereiken.	De PZB-er heeft naast het eigen dossier, ook het dossier van de ouder goed in kaart, via de brede hulpverlening die al een tijd loopt. De PZB-er heeft daarmee een veel completer en realistischer beeld voor het maken van een completere beoordeling. Schade-beoordeling kan daar nu wel onderdeel van zijn. Zowel materieel als immaterieel. Heling en herstel lopen nog steeds in gelijke tred voorwaarts.	**In het teamverband ligt nu het complete verhaal op tafel, en zijn de eerste stappen in herstel en heling gezet. De klem is eraf. Er ontstaat in het gesprek met de PZB-er verbinding en ruimte voor een finale oplossing, ook van de bepaling van de schade. Daarbij staat er nu een team waarmee samenspraak en tegenspraak bijdragen aan een evenwichtige oplossing. Alles waar overeenstemming over bestaat kan worden afgehandeld.**

VRAAG OM (EMOTIONEEL) HERSTEL	AANBOD IN AANPAK HERSTEL	SYNCHRONICITEIT
Voor alles waar geen overeenstemming over bestaat, is een onafhankelijke procedure ingericht, desnoods bestaande uit twee instanties. Instanties waar beide partijen vertrouwen in hebben.	Omdat partijen precies weten op welke punten ze geen overeenstemming hebben bereikt, kunnen beide partijen relatief eenvoudig een dossier aanleveren aan een onafhankelijke instantie die een oordeel velt, dat met voldoende waarborgen is omkleed. Omdat het oordeel wordt gegeven door een instantie waar beide partijen vertrouwen in hebben, loopt het helingsproces geen averij op, ook als de uitkomst negatief uitpakt voor de ouder. Deze is immers wel al ontklemd en heeft ontvangen waar overeenstemming over is.	**In feite kunnen partijen met gerichte professionele procesbegeleiding hun verschil van inzicht voorleggen. Aanknopingspunten uit de bereikte overeenstemming helpen om de laatste geschilpunten te beslechten. Daar kan ook best wat tijd voor zijn, want het betreft de laatste puzzelstukjes.**
In het helingsproces kan de ouder het moment zoeken wanneer het team kan worden losgelaten.	Omdat de ouder bepaalt wanneer de tijd van loslaten is aangebroken, wordt het helingproces niet onderbroken.	**De partijen met wie het intensieve proces is doorlopen blijven een team voor zo lang als nodig. De ouder komt daarmee niet weer alleen te staan, als daar de tijd nog niet rijp voor is. Partijen hebben samengewerkt en verbinding gemaakt. Zij helpen elkaar in dit afrondingsproces.**

"Bij politiek en maatschappelijke gevoelige affaires zoals ook de kinderopvangtoeslagaffaire is het van belang om onafhankelijk en gedegen onderzoek te doen, waarbij de stem van alle betrokken wordt meegenomen om te voorkomen dat er een eenzijdig of sterk vereenvoudigd beeld ontstaat dat geen recht doet aan de complexiteit van de werkelijkheid."

Verwey Jonker Instituut

ANDEREN ZEGGEN ONGEVEER HETZELFDE:

‘Van mee naar samen’
Movisie

“... fundamenteel verschil is tussen participatie en samenwerking. Bij meedoen, meedenken en meebeslissen is er blijkbaar al iets waarvoor anderen worden uitgenodigd of zichzelf aanbieden er onderdeel van uit te maken, het ‘mee’. In essentie maakt dit echte gelijkwaardigheid en gedeelde zeggenschap lastig. Bij ‘samen’ is het uitgangspunt dat er meerdere partijen nodig zijn om een maatschappelijke opgave aan te pakken. Alleen lukt het niet of slechts gedeeltelijk. Die partijen geven gezamenlijk vorm aan doel, inhoud en vorm ...

Als het een gedeeld vraagstuk is, voelen ook andere actoren de urgentie en zijn ze sneller bereid zich te verbinden aan de zoektocht naar een oplossing. Anders gezegd: het startpunt van mee en samen is verschillend. En daarmee ook de rol en inbreng van de deelnemers.”

#5

ONTWERP INCLUSIEVE PROCESSEN VOOR INTEGRALE OPLOSSINGEN



"Als ik gezien en gehoord
word, en weet dat er serieus
voor mij gewerkt wordt,
dan heb ik geduld."

"Laten we stoppen met vechten.
Laten we samen naar
oplossingen toe werken."

SITUATIE

De ouders en jongeren hebben op verschillende manieren en momenten onder woorden gebracht dat het proces van dialoog bijdraagt aan het vinden van 1) rust en vertrouwen op de toekomst en 2) een gezamenlijke aanpak. Dit participatieve proces voedt dus een beginnend gevoel van rechtvaardigheid en is een voedingsbodem voor heling en vergeving, mits ook andere deelnemers vanuit vertrouwen (in plaats van soms onbewust wantrouwen) aan dit participatieve proces deelnemen. Dit gelijkwaardige proces vergroot de succeskans op heling en (emotioneel) herstel. Samenwerking inbouwen in het procesontwerp is een breed gedragen inzicht en een belangrijke geleerde les.[14]

14 Rapport van Tijdelijke commissie uitvoeringsorganisaties Parlementair onderzoek naar de oorzaken van problemen bij uitvoeringsinstanties, februari 2021.
Aanbeveling 1 (aan Tweede Kamer, departementen en uitvoeringsorganisaties)
"Praat met de burger en met de uitvoering: breng meer direct contact tot stand tussen Kamer en burgers en tussen Kamer en uitvoering en neem belemmeringen die de oekaze-Kok oplevert, weg.
Toets voorstellen vaker direct bij burgers en uitvoering."

Breng direct contact tot stand tussen Kamer en burgers
"Direct contact tussen Kamer en burgers is van belang om ervoor te zorgen dat Kamerleden zich goed kunnen verplaatsen in de leefwereld van burgers en in de uitvoeringsproblemen waarop mensen stuiten. De TCU beveelt de Kamer aan vaker in gesprek te gaan met burgers en hun vertegenwoordigers (zoals belangenorganisaties en cliëntenraden). Dergelijke gesprekken zijn zowel nuttig om te voorkomen dat nieuw beleid ongewenste gevolgen heeft voor burgers (zie ook aanbeveling 2) als om te monitoren of nieuwe wetgeving het bedoelde effect heeft (zie ook aanbeveling 3). De TCU heeft niet onderzocht in welke vorm die gesprekken het beste kunnen plaatsvinden en laat het aan de (nieuwe) Kamer om te bepalen hoe zij invulling wil geven aan deze aanbeveling"

TOEPASSING

1. Richt deze specifieke herstelprocessen op zo'n manier in dat ouders en jongeren daar fundamenteel onderdeel van uitmaken. De verdere aanpak zal samen met hen (als experts) ontworpen, getest en uitgevoerd worden. Het ontwerp en uitvoering van het proces, communicatie (zowel met en richting de ouders en jongeren, de rol van ouders en jongeren zelf en naar buiten) en uiteindelijke uitvoering moeten geheel op elkaar aansluiten. Het is een continue proces van gelijkwaardigheid en gezamenlijkheid.

2. Centraal staat het gevoel dat in de huidige aanpak nog steeds geen recht wordt gedaan aan het ongekende onrecht dat ouders en jongeren hebben doorstaan. En dat echte heling en (emotioneel) herstel nog niet goed van de grond komt.

3. De specifieke inzichten moeten worden gezien in relatie tot deze diepe gevoelens van onrechtvaardigheid en de noodzakelijke opgave om (emotioneel) herstel maximaal te faciliteren.

4. Ondanks de gevoelens van onrechtvaardigheid blijken de ouders, jongeren en kinderen nog steeds oplossingsgericht te denken en velen van hen beschikken over denk- en daadkracht om samen de schouders eronder te zetten. Dat verdient wederkerigheid.

5. Randvoorwaarde voor succes is dat de inhoud en totstandkoming van regelingen plaatsvinden vanuit een intensieve samenwerking met ouders, jongeren en kinderen. Daarmee ontstaat een gevoel van gelijkwaardigheid en gezamenlijkheid, begint vertrouwen te groeien, gaat kwaliteit en rechtvaardigheid niet ten koste van snelheid, en krijgt heling en bestendigheid voet aan de grond.

6. Als rechters vastberaden samen kunnen werken in het doorbreken van patronen, dan verdient zo'n aanpak bijval[15].

15 Citaat rechter in rapport van de werkgroep reflectie toeslagenaffaire rechtbanken:

"Ik heb mij de vraag gesteld hoe het komt dat de rechtbank Rotterdam in 2013 wél op de barricaden is geklommen en weerwerk heeft geleverd. De zaken zelf en de frisse blik hebben hiertoe bijgedragen, en vooral de groepsdynamiek. Ieder van ons was, los van elkaar, tot dezelfde conclusie gekomen. Wij zaten er allemaal hetzelfde in en dat terwijl wij uit verschillende windstreken kwamen. We voelden ons gesterkt door elkaar. We wilden ons niet verschuilen achter vaste rechtspraak. We wilden er wat aan doen en we vonden dat we er iets aan moesten doen. Het is deze attitude, deze grondhouding, geweest die in mijn optiek de doorslag heeft gegeven."

VOORBEELDEN

FORMATIEGESPREK

Het formatiegesprek tussen ouders, jongeren en fractievoorzitters en secondanten heeft plaatsgevonden in verschillende sessies van gelijkwaardige dialogen op een neutrale plek. Alle aanwezigen keken daar met een goed gevoel op terug. Er ontstond verbinding en gezamenlijkheid.

PROJECT KOT ALMERE

In Almere hebben ouders een gelijkwaardige en overkoepelende belangenorganisatie opgezet die een vaste overlegstructuur voorzit in samenwerking met de lokale uitvoeringsorganisaties. Informatie wordt uitgewisseld en partijen werken nauw samen. Er worden lotgenoten bijeenkomsten georganiseerd en ouders en jongeren vinden steun bij elkaar.

UITHUISPLAATSINGEN

Ouders en jongeren zijn bezig met het ontwerpen van oplossingen voor de uithuisplaatsingsproblematiek. Zij denken bijvoorbeeld na over de inrichting van speciale provinciehuizen waar aan autonome waarheidsvinding wordt gewerkt en rechtsbescherming plaatsvindt om een (dreigende) uithuisplaatsing of ondertoezichtstelling nog beter en genuanceerder te kunnen benaderen. Koester die bottom-up aanpak en haak daar in gelijkwaardigheid op aan, zodat een gezamenlijk project ontstaat.

Eindelijk werd onze onzichtbare crisis
zichtbaar voor heel Nederland.

Ik hoop dat we het nu
dan ook samen gaan oplossen.

Wij weten als geen ander wat er
écht leeft en wat wel en niet werkt.

Moeder

ANDEREN ZEGGEN ONGEVEER HETZELFDE:

‘Activeer de samenleving’
NRC Handelsblad
28 november 2021

“Het is belangrijk om meer werk
te maken van de kwaliteit van
de uitvoeringsorganisaties, en
daarbij maatschappelijke organisaties
en professionals te betrekken die
in direct contact met burgers staan.

Ook de veerkracht en het zelforganiserend
vermogen van burgers kan beter worden benut.

Herstel van vertrouwen begint daar.”

#6

ACTIVEER DE SAMENLEVING



"Na al die jaren vergeet ik
wel eens dat er meer is dan
de overheid."

"Anderen kunnen ons helpen
En wij kunnen anderen helpen."

SITUATIE

Elke zaterdag staan tienduizenden vrijwilligers klaar om de sportvelden te bemensen. We ervaren dus op individuele basis de kracht van Nederland om er samen de schouders onder te zetten. De onderstroom van hulp en actie wordt op veel plekken in de maatschappij gevoeld. Maar tegelijkertijd proeven ouders en jongeren ook veel weerstand, onbegrip, onverschilligheid en onwetendheid over de situatie en gevolgen van de toeslagenaffaire voor individuele levens en de gehele maatschappij.

De inzet van vrijwilligers kan helpen om de onderstroom van weerstand en maatschappelijke onwetendheid weg te nemen. Door ook inzet buiten overheidssystemen mee te nemen in de mogelijkheden, ontstaat weer de nodige verbinding tussen kinderen, jongeren en ouders en de samenleving, wat weer bijdraagt aan het herstel van vertrouwen en (emotioneel) herstel. Dit heeft ook een voorbeeldfunctie voor ambities op het gebied van menselijke dienstverlening en overheid.

TOEPASSING

1. Ga in gesprek met de filantropische sector om bewustzijn te creëren over deze affaire en de gevolgen voor mensen die in een kwetsbare situatie terecht zijn gekomen. Doel is om te kijken of zij kunnen worden meegenomen in lopende programma's of dat nieuwe programma's ontwikkeld kunnen worden.

2. Mobiliseer de maatschappelijke betrokkenheid en belangeloze doe-kracht van relevante professionals op allerlei gebieden waar hulpverlening binnen bestaande systemen niet passend is of als concurrerend wordt ervaren.

3. Stimuleer en ondersteun initiatieven vanuit kinderen, jongeren en ouders zelf die elkaar helpen met landelijke of lokale acties en projecten.

4. Faciliteer verbinding met kinderen, jongeren en ouders met burgerinitiatieven gericht op hulp zodat ze aansluiten op echte behoeften, en transformeren van aanbod-gedreven naar vraag-gestuurd.

5. Ontsluit creatieve uitingen die zijn gericht op collectief bewustzijn, waarheidsvinding en gedenken in gelijkwaardige gezamenlijkheid met kinderen, jongeren en ouders om de gevoeligheden en waardigheid van individueel emotioneel herstel in acht te nemen.

6. Faciliteer initiatieven vanuit kinderen, jongeren en ouders om in dialoog te gaan met relevante spelers zodat dialoog voor beide een manier kan zijn om wederzijdse erkenning van pijn en vergeving de kans te geven.

VOORBEELDEN

PROBLEEMANALYSE	MOGELIJKE OPLOSSINGSRICHTING
Herstel van gebitsverwaarlozing is vanwege alle verzekeringsperikelen een groot en complex probleem met grote administratieve lasten en veel gesignaleerde onmogelijkheden en versnippering.	**De ouders hebben met een private partij die in elke provincie een preventie-centrum opent, de afspraak kunnen maken dat alle kinderen driemaal per jaar een verzekerde preventie-behandeling krijgen en dat de ouders worden doorverwezen naar een vast team van tandartsen en specialisten. Er komt daardoor één rekening voor de Belastingdienst van uitsluitend de onverzekerde zorg, die tegen een lager tarief wordt doorbelast.**
Bestaande kennis en ervaring van experts zijn niet verbonden aan de affaire en de leefgebieden waarop hulp nodig is (wonen, financiën, werk, zorg en gezin).	**Activeer bedrijven en experts met maatschappelijke betrokkenheid (zoals advocaten(kantoren), vastgoedspelers, (kinder)psychologen, accountants, (financiële) dienstverleners etc. om te bespreken hoe zij individueel of samen tot nut kunnen zijn om specifieke behoeften van kinderen, jongeren en ouders (sneller) in te vullen.**
Maatschappelijke initiatieven zijn niet verbonden aan de affaire waardoor waardevolle kennis niet ontsloten wordt.	**Maak verbinding met bestaande partnerships die met verwante vraagstukken bezig zijn, zoals de Schuldeiserscoalitie, Nederlandse Schuldhulproute (NSR), Sam& etc.**
Er is nog veel onbegrip en onwetendheid bij instellingen, instantie en organisaties zoals deurwaarders, bewindvoering, GGZ en corporaties.	**Zet breed in op het faciliteren van dialoogsessies tussen kinderen, jongeren en ouders als experts enerzijds en het maatschappelijk werkveld anderzijds.**

ANDEREN ZEGGEN ONGEVEER HETZELFDE:

Rapport Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties Parlementair onderzoek naar de oorzaken van problemen bij uitvoeringsinstanties, februari 2021

“Uitvoerbaar beleid met oog voor de menselijke maat kan alleen tot stand komen als Tweede Kamer, departementen en uitvoeringsorganisaties in alle openheid met elkaar kunnen spreken over de sterke en zwakke kanten van voorgenomen beleid.

Alleen als alle relevante informatie op tafel ligt en de betrokkenen voldoende kennis van zaken hebben om die te duiden, kan zorgvuldige besluitvorming plaatsvinden.”

#7

ORGANISEER EMOTIONEEL HERSTEL VANUIT NEUTRALITEIT



"Gelijkwaardige samenwerking ontstaat niet vanzelf en moet gefaciliteerd worden.

Het gaat verder dan eenmalig een ouder of jongere spreken of bevragen vanuit een bepaald doel, om daar vervolgens eigen conclusies aan te trekken – gelijkwaardige samenwerking gaat over samen deze doelen opstellen en te komen tot gezamenlijke oplossingsrichtingen.

Door inzet van een neutrale partij die enerzijds een veilige omgeving biedt, en anderzijds de dialoog faciliteert om tot gelijkwaardigheid te komen, ontstaat ruimte en echte verbinding. Het is belangrijk om altijd bewust en transparant te zijn van de verschillende manieren van samenwerking/participatie en hier ook transparant over te communiceren."

Laura Nooteboom
Senior onderzoeker LUMC Curium

SITUATIE

Ouders hebben er behoefte aan dat emotioneel herstel en heling in alle stappen en onderdelen van het herstelproces op korte en lange termijn verweven zit. Het betekent voor iedereen iets anders en het heeft niet altijd een begin- en een einddatum. Dat geldt dus ook voor de manier en vorm waarop emotioneel herstel moet worden georganiseerd. Emotioneel herstel is nodig zowel op individueel niveau als in de relatie tot anderen. Vertrouwen is structureel beschadigd. Het is dus begrijpelijk dat geconstateerd wantrouwen richting de overheid in de weg staat aan het organiseren van emotioneel herstel binnen de overheid, zowel op landelijk als lokaal niveau. Ouders geven aan dat ze op alle niveaus behoefte hebben aan erkenning, menselijkheid, betrouwbaarheid, veiligheid, duidelijkheid en eerlijkheid. Ze zoeken daarom een neutrale basis van waaruit ze het contact met de overheid stap voor stap kunnen opbouwen. Erkenning van de kracht van lotgenotencontact en eigen regie zijn randvoorwaarden voor succes; daardoor krijgt emotioneel herstel en heling een kans.

TOEPASSING

1. Ontwerp een modelaanpak voor een (emotioneel) herstelproces gebaseerd op persoonlijk contact en verbinding van alle betrokkenen vanuit gelijkwaardigheid, laagdrempeligheid en vertrouwen.

2. Organiseer uitvoeringscapaciteit binnen overheidsorganisaties door gelijkwaardige samenwerking aan te gaan met initiatieven van ouders en jongeren die verder zijn in hun herstelproces en als lotgenoten dichtbij de ouders en jongeren staan die hulp nodig hebben.

3. Erken lotgenoten als volwaardige vertrouwenspersonen die een waardevolle brugfunctie vervullen tussen ouders en overheidsmedewerkers.

4. Ontwikkel binnen de modelaanpak competentieprofielen, handvatten en leertrajecten voor zowel lotgenoten als medewerkers binnen overheidsinstanties over de werkwijze. Zoek hiervoor samenwerking met gerenommeerde experts zoals bijvoorbeeld Movisie en Instituut voor Publieke Waarden (IPW) en wetenschappers.

5. Stel een vast aanspreekpunt aan binnen de overheidsinstantie (‘maatwerker’) die vanuit de hulpvragen van kind / jongere / ouder de juiste verbindingen kan leggen met hulpaanbod binnen en buiten de overheid.

6. Creëer een centrale infrastructuur die de overeengekomen werkwijze bewaakt van gelijkwaardige samenwerking tussen relevante betrokkenen zoals UHT, gemeente, VNG en ook de neutrale structuur (zie '7.' in de kolom rechts). Dit bouwt voort op de bewezen aanpak van 'whole system in the room'. Dit zorgt voor een gedeelde informatiebasis van waaruit een gemeenschappelijk beeld van de situatie ontstaat en die vertrouwen geeft aan degenen die hulp nodig hebben dat zij onderdeel van het proces blijven.

7. Faciliteer een neutrale structuur die door kinderen, jongeren en ouders wordt vertrouwd. Eigen regie staat centraal in de governance van deze "thuisbasis"; zij worden ondersteund door mensen die vertrouwen genieten, een neutrale functie vervullen en ervaring hebben in uitvragen, verbinden en vertalen van menselijke inzichten naar oplossingen in de praktijk.

VOORBEELDEN

OBSERVATIE	MOGELIJKE OPLOSSINGSRICHTINGEN
Ontwerp een meer helder en gezamenlijk (emotioneel) herstelproces gebaseerd op persoonlijk contact en differentiatie tussen ouders, jongeren en kinderen.	**Modelaanpak herstelproces** **Bij eerste contact: gedupeerde + lotgenoot als "maatje" om laagdrempelig verbinding te maken. Onderdelen: erkenning van rauwe emoties, luisteren zonder oplossen en formuleren van hulpvragen. Het tweede contact: maatje + gedupeerde + "maatwerker" (=centraal aanspreekpunt overheid) Bij het derde en volgende contacten: uitvoering van hulp en monitoring van voortgang en resultaten.**
Het is nodig om (emotioneel) herstel en heling te institutionaliseren om bestendigheid te waarborgen	**De onafhankelijke "thuisbasis" kan verschillende taken hebben, zoals: 1. kenniscentrum voor een gelijkwaardige en gezamenlijke aanpak en werkwijze; 2. coördinator van het activeren van de samenleving (zie aanbeveling #6) Mogelijke inspiratiebronnen die onderdelen kunnen helpen invullen: Raad voor Cultuur, Onderzoeksraad voor Veiligheid, Nationale Jeugdraad, Sociaal-Economische Raad.**

“Help ons naar
de toekomst

en verlos ons
van het verleden.”

vader

FOTO CREDITS

Alle gebruikte fotografie uit dit rapport is afkomstig van **www.unsplash.com**: een wereldwijd online platform waarop een toegewijde community van fotografen hun fotografie belangeloos deelt. We bedanken graag alle fotografen van wie wij beeld hebben gebruikt.

OMSLAG:

Abhishek Saini

FOTOGRAFIE BINNENWERK:

Kristina Tripkovic (2)
Heidi Fin (4)
Marianne Bos (10)
Max Williams (12)
Hazel Aksoy (14-15)
Katrina Wright (16)
Towfiqu Barbhuiya (24-25)
Timon Studler (26-27)
Gary Butterfield (28)
Eduardo Vazquez (34-35)
Warren Wong (48-49)
Gambler 94 (66-67)
Matthew Henry (76-77)
Annie Spratt (80, 88, 96, 104, 116, 124 & 130)
Jon Tyson (78 & 106)
Dan Meyers (82)
Jessica Lee (90)
Rod Long (98)
Sam Moqadam (118)
Martin Adams (126)
Masaaki Komori (132)

DE ZOLDERKAMER @ NUMBER 5

WIE WE ZIJN

Welkom op De Zolderkamer, letterlijk onder het dak van Number 5 Foundation als onafhankelijke plek van verbinding en sociale innovatie. Hier vinden ouders, jongeren en kinderen de vrijheid, energie en ondersteuning om plannen te ontwikkelen en in praktijk te brengen die komen vanuit kinderen, jongeren en ouders zélf.

WAT WE ZIJN (EN NIET ZIJN)

We zijn niet in één woord te vangen, juist omdat onze onafhankelijke, creatieve en wendbare rol zoveel voor ons betekent. We zijn géén belangenvertegenwoordiger, politieke lobby of focusgroep. We staan voor autonomie en krachtenbundeling. Want samen weet en kun je echt meer en het is altijd leuker.

Dus dit is ongeveer wat we zijn en waarvoor je bij ons kunt komen:

'Raad van de Mens'
Wil jij ook snappen wat er echt speelt onder kinderen, jongeren en ouders die zijn geraakt door de kinderopvangtoeslagaffaire? En onder mensen die weten wat het is om in een kwetsbare positie te (over) leven, en die weten wat en wie ze nodig hebben voor een beter leven? En wat bepalend is voor hun blik op Nederland?

Wij hebben persoonlijk contact met heel veel kinderen, jongeren en ouders die graag hun ervaringen en inzichten delen. We hebben een laagdrempelige enquêtecapaciteit die we regelmatig willen activeren.

'Huis van dialoog'
Zijn er moeilijke gesprekken om te voeren waarin iedereen zich gelijkwaardig en op zijn gemak moet voelen? We bieden een neutrale plek met processen van diepe waarheidsbevinding en vertaling van inzichten naar oplossingen.

'Creatief adviseur'
Heb je ideeën of denkrichtingen voor en (maatschappelijk) initiatief en zoek je daarin een geloofwaardige en onafhankelijke partner vanuit kinderen, jongeren en ouders? Wil je gevraagd of ongevraagd advies? Wij werken aan het herontwerpen van processen van beleidvorming en uitvoering zodat dit altijd gebeurt met de mensen om wie het gaat. En als wij het niet zelf kunnen, werken we met betrouwbare en energieke (social design)specialisten.

'Trainingsinstituut'
Wil je jouw organisatiecultuur of dienstverlening onder de loep nemen? Medewerkers l eren wat dat dan precies is, 'menselijke overheid'? We helpen mensen graag een spiegel voor te houden en er samen van te leren.

MISSIE VAN DE ZOLDERKAMER

Het opzetten en aanjagen van een inclusieve, onafhankelijke, verbindende en daadkrachtige structuur waar gedupeerden en relevante organisaties in de kinderopvangtoeslagaffaire samenwerken aan structurele en creatieve oplossingen op korte en lange termijn.

ONZE PRIORITEIT BLIJFT OM...

... een rol te spelen in de lopende aanpak en uitvoering van herstel. Daarnaast willen we projecten in gang zetten op korte en lange termijn gericht op emotioneel herstel. Dit vraagt een langere adem, en tijd voor Nederland om ervan te leren zodat dit niet nog een keer gebeurt. We bekijken iedere zes maanden ons bestaansrecht. We zoeken altijd verbinding met relevante spelers binnen en buiten de overheid en bestaande initiatieven om samen tot versnelling en structurele oplossingen te komen. En onafhankelijke financiering is nodig om het gevoel van eigen regie te kunnen ervaren en waar te maken.

HOE DEFINIËREN WE SUCCES?

Onze prioriteit is om gelijkwaardig en onafhankelijk mee te denken in de lopende aanpak en uitvoering van herstel. Ook gaan we projecten in gang zetten gericht op emotioneel herstel en heling en die duiding geven aan 'menselijke overheid'.

Succes is wanneer:

1. er een integrale aanpak staat en wordt uitgevoerd, waarin ouders, jongeren en kinderen concreet en op een waardige en daardoor helende manier (verder) worden geholpen;

2. blijkt dat mensen binnen de Belastingdienst weer met trots kunnen vertellen over hun werk;

3. we zien dat journalisten kunnen schrijven over de echte resultaten;

4. ouders, kinderen en jongeren hun herstel hebben afgerond en hun leven weer op de rit hebben.

Weet ons te vinden via www.dezolderkamer.nl.

GROEIENDE COMMUNITY

De kern van De Zolderkamer is het activeren, aanjagen en bewaken van een diverse community met als doel gelijkwaardige, niet-vrijblijvende en structurele samenwerking tussen ouders, jongeren en kinderen en diverse individuen en organisaties die relevant zijn voor de gezamenlijke visie, aanpak en oplossingen.

Actielijn #1: Herstel & Kernprocessen
Doel: mede-ontwerpen en blijvend voeden van beleid- en uitvoeringsprocessen zodat ze aansluiten op de levens en behoeften van ouders, jongeren en kinderen in kwetsbare situaties.

Actielijn #2: Begrip & Beeldvorming
Doel: vatten van ervaringen van ouders, jongeren en kinderen en vertalen naar communicatiemiddelen en -initiatieven en concrete handvatten voor relevante individuen en instanties.

Actielijn #3: Dwarsverbanden & Innovatie
Doel: ophalen van individuele behoeften van ouders, jongeren en kinderen, verder helpen en waar nodig partijen erbij betrekken om ketens en oplossingen te ontwikkelen binnen en buiten de overheid opstarten van creatieve en waar mogelijk schaalbare maatschappelijke initiatieven buiten geijkte paden die bijdragen aan structurele oplossingen en heling.

Actielijn #4: Empowerment & Monitoring
Doel: het bijhouden van resultaten in de aanpak en het vastleggen van het emancipatieproces van de betrokken ouders, jongeren en kinderen. Mensen in hun kracht zetten.

De afgelopen 3 maanden zijn mensen met veel verschillende functies, achtergronden en expertises op De Zolderkamer geweest. Velen meerdere keren. Er wordt geluisterd, doorgevraagd en écht gedeeld. Hier is iedereen gelijk. Dat vergt moed en bescheidenheid. Dank daarvoor.

Vanuit al deze intense dialogen, ontstond een hecht en groeiend team van jongeren en ouders. En ook de kracht om vanuit eigen ervaring, kunde en wijsheid bij te dragen aan het complexe probleem van de kinderopvangtoeslagaffaire.

We gunnen het veel meer mensen, uit alle geledingen van de samenleving, om dit ook zelf te ervaren. We hopen van harte dat wij ons werk kunnen voortzetten en dat we vanuit deze veilige en neutrale plek verder bouwen aan (gelijk)waardig herstel voor iedereen die dat nodig heeft.

Dankjewel dat je ons rapport hebt gelezen.

“Een plek waar de petten en maskers afgaan
en betrokkenen worden samengebracht
om het gesprek te voeren met gedupeerden centraal,
is echt heel erg welkom en heel erg nodig.

Ik hoop dat iedereen die de afgelopen tijd
binnen is gelopen het voelt
als een verantwoordelijkheid om eraan bij te dragen.

Ik in ieder geval wel.”

De Zolderkamer @ Number 5
december 2021

www.numberfive.community
impact@numberfive.community

CO_2 Neutraal

FSC www.fsc.org
MIX
Papier van verantwoorde herkomst
FSC® C004511