

Samenvatting sessie toeslagenschandaal nieuw beleidskader 18-3-2025

Vragen die naar boven zijn gekomen

1. Wat zegt deze werkwijze voor mensen die al een traject hebben afgerond of die in een lopend traject zitten?
2. Is er genoeg zicht op de kinderen die in de jeugdzorg (of in het buitenland) zitten? Hoe kan de hulp vanuit de gemeente naar deze gezinnen en kinderen worden verbeterd?
3. Is de werkwijze wel daadwerkelijk uitvoerbaar?
4. Hoe wordt het plan van aanpak afgesloten?
5. Wanneer mag iemand wel en niet terugkomen nadat een traject is afgesloten? Hanteren we een termijn of hangt het van de vraag af?
6. Als het nu goed gaat met iemand en iemand zelf hard gewerkt heeft om spullen te betalen, betekent dit dat diegene dan geen recht meer heeft op die spullen? Als kinderen heel hun leven keihard hebben gewerkt voor wat ze nu hebben moeten ze toch nog steeds recht hebben op compensatie, ook materieel?
7. Hoe kunnen mensen beter geïnformeerd worden over hun plaats op de wachtlijst?

Groepje Safa & Larissa

Kernpunten:

- Wat zegt deze werkwijze voor mensen die al een traject hebben afgerond of die in een lopend traject zitten?
- Is er genoeg zicht op de kinderen die in de jeugdzorg (of in het buitenland) zitten? Hoe kan de hulp vanuit de gemeente naar deze gezinnen en kinderen worden verbeterd?
- Het zou handig zijn als er tussentijds en bij het afsluiten van een fase (of het gehele dossier) een checklist is die gezamenlijk langsgelopen kan worden. Zo wordt voorkomen dat een traject eenzijdig wordt beëindigd en wordt bevorderd dat dit in gezamenlijkheid gaat (Volhouders heeft mogelijk al een checklist)
- Er mist een pakket voor jongeren en het is een gemis dat de pakketten niet op leeftijd of levensfase zijn ingedeeld. Specifiek mist financiële hulp bij het behalen van een rijbewijs.

Groepje Tjalling & Jordi

Kernpunten:

- Rol van de wijkcoach: belangrijk dat deze ervaring hebben, meer mensen met oudere leeftijd, belangrijk dat er meer aandacht komt voor de uitval van de coaches
- Pakketten ingedeeld in levensfasen zou handig zijn
- Meerdere coaches op 1 gezin is onhandig, liever 1 coach voor een heel gezin ipv elk kind een andere coach
- Hoe wordt het plan van aanpak afgesloten? Liever een onafhankelijke organisatie voor het afsluiten van de trajecten en de klachtafhandeling
- Wanneer mag je wel en niet terugkomen om hulp?

Groepje Sarah & Marchiano

Kernpunten:

- Is de werkwijze wel daadwerkelijk uitvoerbaar?
- Goed dat er kaders komen
- Bejegening naar gedupeerden blijft een belangrijk punt
- Toeslagenmaatje, een tussenpersoon die helpt om te bedenken wat je nodig hebt en kan krijgen
- Meer ruimte voor ontspanning bijvoorbeeld specifiek voor kinderen sportabonnementen, ontwikkelbudget
- Ruimte voor behalen van een rijbewijs
- Plan van aanpak mag niet eenzijdig meer worden afgesloten
- Idee om meer aandacht te besteden in het vinden van een match tussen de gedupeerde en de coach bijv door speeddaten. Er moet ook goed gekeken wat het betekent als iemand het niet kan vinden met een coach & weer onderaan de wachtlijst komt hierdoor
- Duidelijkheid en transparantie over wachtlijsten

Groepje Ellen & Simon

Kernpunten

- Focus moet op het hele gezin liggen ipv individueel
 - Er moet een inhaalslag voor de jongeren komen
 - Investeren in de deskundigen
-

Aantekeningen Safa & Larissa

Wat vind je van de wijzigingen in het beleidskader?

- Ideeën sluiten beter aan dan voorheen
- Is er daadwerkelijk genoeg ruimte voor nazorg?
- Wat betekent het nieuwe beleid voor mensen met een afgesloten plan? Vooral als het eenzijdig is afgesloten
- **Hoe zorgen we ervoor dat de kaders worden nageleefd door de wijkcoach? Is het uitvoerbaar? En hoe evalueren we dit?**
- Hoe wordt er omgegaan met kinderen in het buitenland?
- Hoe verloopt het contact met pleegzorg?
- Eigen regie; wie bepaalt dat doelen gehaald zijn
- Wijkcoach moet zo lang mogelijk bij dezelfde persoon blijven. Wisselen nu elke paar maanden
- **Checklist** opstellen om na te gaan of het pva echt afgesloten kan worden, een **checkgesprek** toevoegen. Ook **tussentijdse gesprekken** voor evaluatie op inhoud als op tevredenheid
- Kunnen er tussentijds nog dingen worden gewijzigd of toegevoegd aan het plan?
- Focus op eigen regie is fijn

Wat kan er verbeterd worden?

- Ketenpartners die jongeren helpen lopen tegen drempels aan bij de gemeente
- Veel wisselingen en verloop wijkcoaches
- Er zijn veel hulpvragen en coaches gaan of willen soms te snel gaan. Dan is een plan al afgesloten en akkoord en heeft iemand toch nog iets anders nodig.
- Checklist op de 5 leefgebieden nodig
- Er zijn soms veel hulpvragen, coach moet kanaliseren

- Als mensen aankloppen voor hulp maar niet naar tevredenheid worden geholpen zijn we ze voorgoed kwijt. 14010 heeft niet alle informatie, moet verbeterd worden
- Sommige mensen hebben zelf moeten betalen voor spullen en dit niet terug gekregen van de gemeente

Jongeren

- Er wordt niet gekeken naar verschillende leeftijden en levensfasen
- Omscholing: nooit meer een reactie vanuit de gemeente op gehad.
- Zelf alles moeten aanleveren binnen 2 weken om je spullen te krijgen (wat je precies wilt hebben), dit is veel werk en grote druk op mensen en hier is geen ondersteuning in
- Hoelang mogen jongeren/mensen hulp krijgen?
- Wijkcoach bepaalt dat je genoeg bent geholpen
- Er wordt gekeken naar wat je nu hebt, ook al heb je keihard gewerkt om dit alles te krijgen. Hierdoor krijg je dan geen materiele compensatie voor spullen, terwijl je er wel recht op hebt.
- **Idee:** bijeenkomsten en voorlichtingen op scholen geven
- **Dakloze kinderen** waar geen hulp aan wordt geboden, wat gaat de gemeente hiermee doen?
- Wat wordt er betaald voor jongeren? Waarom geen hulp bij rijbewijs? Studie?
- Uitzondering voor elektrische fiets als dit nodig is?
- **Emotionele hulp:** je mag niet zelf kiezen bij welke organisatie je dit krijgt. Er is een beperkte lijst met organisaties

Aantekeningen Jordi & Tjalling

Algemeen:

- Men zou graag een effectmeting willen zien van een onafhankelijke organisatie.
- Het plannen van een evaluatie in het nieuwe beleid, wordt als positief ervaren.
- Klachten zouden naar een onafhankelijke organisatie moeten, en niet naar een andere afdeling van de gemeente.

Wijkcoaches:

- De continuïteit is ver te zoeken. Te veel/vaak wisseling van werkcoaches (deels door tijdelijke contracten)
- Gemiddeld kan een gedupeerde zo'n 2 à 3 werkcoaches krijgen tijdens zijn of haar traject.
- Er vindt geen overdracht plaats tussen de vorige en de nieuwe wijkcoach. Het is voor de gedupeerde telkens opnieuw beginnen.
- Er moet worden gekeken naar gezinsaanpak. Nu komen bij een gezin met meerdere kinderen, 3 wijkcoaches over de vloer.
- In het kader van capaciteit en efficiency, zou gezinscoaches een oplossing zijn.
- Er is onvrede over de kwaliteit van dienstverlening van de werkcoaches. Te jong, te onervaren, te weinig levenservaring en empathie, om erover te praten.
- De wijkcoach en de kwaliteitsmedewerker bij de gemeente zitten vaak niet op één lijn.
- Dus akkoord vanuit de wijkcoach, wordt daarna teruggestuurd door de kwaliteitsmedewerker. Waarmee proces stagneert.
- Dossier van gedupeerden worden vaak eenzijdig afgesloten.

Leefgebieden:

- Dit beleid werkt niet. Gedupeerden worden meteen bij het begin gevraagd wat je nodig hebt in deze leefgebieden.

- Maar tijdens het gehele proces (dat jaren duurt) veranderen je behoeftes, maar je kunt niet meer je keuzes wijzigen.
- Het zou dus geen leefgebieden moeten heten, maar levensfasen (en daarin de leefgebieden).

Aantekeningen Sarah & Marchiano

1. Wat vind je van de voorgestelde wijzigingen in het beleid?

Feedback op beleid?

- Het is wel helder, het is een kader voor meer structuur.
 - Het is mooi gezegd, maar gaat het dan wel zo worden? Dat is natuurlijk de vraag.
 - Je hebt een fiets nodig, maar dan moet eerst factuur komen en dan pas kan je de fiets krijgen. Dat zou moeten gaan veranderen: “meer vertrouwen” > gaat dit voorbeeld van de fiets dan verbeterd worden, gaat dat dan anders lopen?
 - Dus hoe weten we dat deze mooie woorden werkelijkheid worden? Is het uitvoerbaar?
 - Het is afhankelijk wie jou helpt, welk wijkteam, hoe goed je hulp is.
 - Gedupeerde vertelt dat het haar werd aangeraden om met instantie VeiligThuis te schakelen en dat is zo slecht gegaan dat zoon PTSS heeft opgelopen. (Huis in geramd etc.) Hoe ze wel hadden kunnen helpen? Dat is heel moeilijk te zeggen. Uiteindelijk heeft moeder zoon zover gekregen om met een coach te praten. Zoon wil rijbewijs halen. Dat werd gelijk van tafel geveegd en toen verloor zoon opnieuw vertrouwen in instanties. Daarna hoorden ze dat ze dossier gingen sluiten. Maar dat wil hij niet. Hij weet ook niet wat hij wel nodig heeft precies.
- Volwassen kinderen, boven 21 jaar. Andere deelnemer heeft zelfde ervaring met haar zoon. > Dus als kinderen hulp zoeken, worden ze enorm teleurgesteld (of zelfs wind van voren).
- “U heeft nog lopende schulden dus we kunnen u komt niet in aanmerking brede ondersteuning”
 - Dit gaat dus om bejegening. Staat dit in de beleidswijzigingen dat het verbeterd wordt? Lijkt beetje op de Laurentien aanpak: eerst verhaal doen en dan PvA opstellen.

2. Hoe denk je dat de brede ondersteuning verder verbeterd kan worden?

- Uniforme werkwijze. Goed dat er kaders komen.
- Hoe kom je bij Laurentien route? Sommigen hebben gewoon echt geen vertrouwen meer in de gemeente en willen naar Laurentien route (is dus anders dan IPW).
- Soms ben je zo moe, dat je geen kracht meer hebt om door te vechten.
- Het zou goed zijn als je zelf mag kiezen (zorg bijvoorbeeld of hoe jij zelf ontplooit (creatief, Excel, baanperspectief, mental health, etc.).
- Onduidelijkheden over wachten op hulp.
- Wachtlijsten? Duidelijkheid over de verwachtingen (u bent # zoveel in de rij).
- Een **toeslagenmaatje**? Ervaringsdeskundige die als centrale persoon tussen gedupeerde en gemeente (want je hebt steeds met verschillende mensen te maken). Je wil met normale mensen te maken hebben, die kunnen luisteren en die het snappen, geen ambtenaren. Ze passen heel strikt de regels toe en kijken niet verder.

3. *Is er genoeg ruimte voor jongeren in het kader? Welke ideeën spelen er nog?*

- Tot op dag van vandaag weet gedupeerde moeder niet waarom zoon is meegenomen, 7 jaar gesloten inrichting, door Jeugdzorg. Sindsdien is hij niet meer goed in zijn hoofd, nooit verwerkt, heel gauw agressief. Dame van jeugdzorg probeerde ook andere kleinkinderen mee te nemen.
- Lotgenotengroepen.
- Totaal geen vertrouwen meer in gemeente (ook door zoons). Als ze komen aankloppen voor hulp, wil gemeente niet helpen. Waarom neemt de coach iemand mee om te luisteren? Waarom kan de coach zelf niet luisteren? Dus weer het idee van toeslagenmaatje is nodig.
- Kader gaat heel erg over materiele zaken. De een heeft daar genoeg aan, maar de ander heeft weer andere hulp nodig.
- “Laptop mag niet duurder zijn dan EUR 600”, en iemand anders heeft laptop van EUR 3000. Dat gaat veranderen (wordt het EUR 800 voor een laptop voor het kind, denkt deelnemer).
- Dochter staat ruim 6 maanden op de wachtlijst voor brede ondersteuning. Ze heeft laptop gekregen maar die valt heel de tijd uit. Ze doet pedagogie, en dat gaat heel goed. Ze wil heel graag rijbewijs halen.
- Wat hebben de kinderen in hun jeugd gemist? Niet mee op kamp, niet naar kinderfeestjes, niet sporten, etc. Het is belangrijk dat kinderen dit gemis en deze schade verwerken.
- Ontspanning, laagdrempeligheid, keuze. Het zou goed zijn als kinderen uniform sportabonnement kunnen krijgen (nu wordt de een afgewezen en de ander toegewezen).
- Ontwikkelingsbudget (kan rijbewijs zijn en opleiding).

4. *Andere tips of verbeteringen?*

- In Amsterdam doen ze eerst vast bedrag en daar mag je zelf bepalen. Eigen budget en zelf bepalen.
- Eenzijdig worden vanuit de gemeente dossiers afgesloten. Terwijl gedupeerde diegene zou moeten zijn die succes bepaalt en zegt dat het klaar is.
- Je wilt vakbekwame mensen die je helpen vanuit de gemeente. Ze zijn niet altijd goed opgeleid.

- Er moet een klik zijn en dat verschilt per persoon. Hoe vind je die? Speeddaten met coaches? Als je wilt wisselen, sta je weer op de wachtlijst, en dan zeker niet weer dezelfde coach krijgen! Een aanloopgesprek zou helpen. Gedupeerde kiest hulpverlener, i.p.v. andersom. En dan kies je, met diegene wil ik mijn verhaal opschrijven (dat is zo bij Gelijkwaardig Herstel). Dat werkt heel goed.
- Meer ervaringsdeskundigen inzetten, ook als coach bijvoorbeeld.
- Samenwerking met andere instanties (zoals Jeugdzorg, politie).
- Schuldenrust.

Aantekeningen Ellen & Simon

Algemeen

- Hoe wordt er omgegaan met de overgangsfase van oude regeling naar nieuwe?
- Reparatieslag van al gesloten dossiers en hierbij verschil maken tussen ouderen en jongeren
- Financiële onafhankelijkheid borgen
- Menselijke maat borgen door professional, hulpvraag & behoefte
- Informatievoorziening voor gedupeerden
- Beslissingen door wijkcoaches die niet kundig zijn. Moet een bruggetje komen tussen gedupeerde en gemeente; trauma coach, gezinscoach, time management, maatschappelijke ondersteuning, participatiecoach
- Stabiliteit in coaches!
- Register met deskundigen
- Hoe is de stand van zaken bij wachtlijsten? Op de hoogte gesteld worden, verkort worden, geïnformeerd worden, update
- Van oud naar nieuw iedereen informeren over de eigen status
- Monitoring van elke gedupeerde ook afgeronde trajecten
- Verschuiven materiele hulp naar brede steun → daarvoor ervaringsdeskundigen inzetten
- We hebben niet alle gedupeerden in beeld: hoe krijgen we daar inzicht in?
- Meer samenwerking tussen alle hulpverleners: versterken, ondersteunen
- Deadline brede hulp?
- Reguliere schuldhulp terwijl ze eigenlijk voor deze hulp...
- Schulden niet problematisch genoeg, waarop is dat gebaseerd?
- Wie bepaalt welke professionals bekwaam genoeg zijn om te helpen?
- Niet alleen materieel herstel maar ook emotioneel, doe dit parallel
- Zorg voor goede opleiding van zorghulpverleners en wijkcoaches

Jongeren

- Wanneer komt er duidelijkheid over waar kinderen recht op hebben?
- Waar hebben gedupeerde kinderen behoefte aan? Opleiding, startkwalificatie
- Jongeren zijn niet in staat om voor zichzelf op te komen
- Meer inzetten op gedupeerde jongeren (aandacht/behoefte); steeds hun verhaal doen, onbereikbaar, onbekendheid, veel trauma
- Gedupeerde wordt individueel geholpen en niet als gezin: moet anders
- Pakketten zijn te specifiek voor ouderen en jongeren.
- 5 leefgebieden gelden ook voor jongeren en in hoeverre gebeurt dit?
- Hoe zit het met de DUO-schulden?

- Wordt de deadline van 1 mei 2025 voor jongeren verlengt?