



# EVALUATIE PILOTFASE

7 april 2022

**HET ONDERSTEUNINGSTEAM**  
UITHUISPLAATSINGEN TOESLAGENAFFAIRE



## Inleiding

In dit rapport vind je de evaluatie van de pilotfase januari t/m maart 2022 van het Ondersteuningsteam Uithuisplaatsingen Toeslagenaffaire. Vorig jaar ontwikkelden we in samenwerking met partners uit de Jeugdbeschermingsketen een aanpak om gedupeerde ouders én kinderen die te maken hebben met een uithuisplaatsing te ondersteunen. Zodat zij zich erkend voelen en weer een positieve toekomst tegemoet gaan. De pilotfase is opgezet om deze aanpak in de praktijk te toetsen. En zo vanuit onze ervaringen te kijken naar wat werkt én wat nog beter kan.

Inmiddels is de pilotfase afgerond. We hebben een beperkt aantal gezinnen geholpen in de afgelopen drie maanden. Toch leerden we veel. In deze evaluatie willen we onze eerste observaties met je delen.

### Leeswijzer

In hoofdstuk 1 vind je meer informatie over de pilotfase. Vervolgens staat in hoofdstuk 2 hoe we er op dit moment als Ondersteuningsteam voor staan. In hoofdstuk 3 delen we onze eerste observaties en wat dit heeft betekend voor de landelijke lancering op 4 april 2022.

## Inhoudsopgave

|                                        |          |
|----------------------------------------|----------|
| <b>Inleiding</b>                       | <b>2</b> |
| Leeswijzer                             | 2        |
| <b>De pilotfase</b>                    | <b>3</b> |
| Doelstellingen                         | 3        |
| <b>Waar staan we nu?</b>               | <b>3</b> |
| Feiten en cijfers                      | 3        |
| <b>Observaties</b>                     | <b>4</b> |
| Inhoudelijke bevindingen               | 4        |
| Aanpak procesbegeleiders               | 4        |
| Herbeoordeling van uithuisplaatsing    | 5        |
| Aanmelding door kinderen               | 5        |
| Procesmatige bevindingen               | 5        |
| Toegankelijkheid                       | 5        |
| Kenbaarheid                            | 5        |
| Samenwerking                           | 6        |
| Ouderparticipatie                      | 7        |
| <b>Op naar de landelijke lancering</b> | <b>7</b> |

## De pilotfase

In dit hoofdstuk staat meer informatie over de pilotfase. We gaan in op de doelstellingen van de pilot en de vragen waarop we antwoorden wilden krijgen.

### Doelstellingen

Vooraf stelden we een Pilotplan op waarin twee doelstellingen zijn omschreven en uitgewerkt in vragen. Deze vind je hieronder:

#### 1. Optimaliseren van de werkwijze van het Ondersteuningsteam:

- A: Komt de aanpak tegemoet aan de wensen van gedupeerde ouders en uithuisgeplaatste kinderen?
- B: Welke doelgroepen gaan we allemaal tegenkomen en wat leren we hiervan?
- C: Hoe kunnen we ouders het vertrouwen geven zich te melden voor ondersteuning?
- D: Hoe betrekken we gedupeerden op een constructieve manier bij de implementatie?

#### 2. Leren hoe we snel en goed de aanpak lokaal implementeren:

- A: Wat is er nodig om de aanpak succesvol lokaal te implementeren?
- B: Is er een betere inschatting te maken van het aantal mogelijke aanmeldingen?
- C: Hoe is de samenwerking tussen gemeente - GI - ouders - Ondersteuningsteam?
- D: Welke expertises zijn er nodig en zijn die beschikbaar?

## Waar staan we nu?

In dit hoofdstuk omschrijven we hoe we er op dit moment voor staan. We gaan in op de feiten en cijfers. Hiermee scheppen we een beeld over dat wat we in de pilotfase deden.

### Feiten en cijfers

De afgelopen maanden toetsten we de aanpak in de gemeenten Rotterdam en Almere. De focus lag op het maken van werkafspraken en toetsen van het proces in de praktijk. Een klein aantal ouders is via deze gemeenten in contact gekomen met het Ondersteuningsteam. Ook zijn er ouders die via andere wegen bij het ondersteuningsteam terecht kwamen. Wat we zien is dat er ouders via het gemeentelijke steunpunt (7), Ministerie van Justitie en Veiligheid (4) of gemeentelijke toegang (4) werden aangemeld. De gemeentelijke steunpunten zijn uitvoeringspunten van de gemeenten voor gedupeerde ouders. Bij gemeentelijke toegang kun je denken aan wijkteams of andere professionals van de gemeente die een ouder aanmelden.

In totaal zijn er 17 ouders aangemeld in de periode januari tot en met maart 2022. Aan 15 ouders is een procesbegeleider gekoppeld. Deze trajecten lopen nu nog. Er zijn twee aanmeldingen binnengekomen waaruit bleek dat betrokkenheid vanuit het Ondersteuningsteam bij nader inzien niet nodig was. Bij de lopende trajecten met 15 ouders zijn in totaal 50 kinderen betrokken. Van deze 50 kinderen wonen er 34 niet meer thuis.

## Observaties

In dit hoofdstuk vind je onze eerste observaties en indrukken. We gaan in op besluiten die we in de pilotfase maakten en welke acties we nog gaan oppakken. De bevindingen in dit hoofdstuk zijn tot stand gekomen door het toetsen van de aanpak in de praktijk en het delen van onze ervaringen als Ondersteuningsteam met elkaar. De bevindingen zijn gegroepeerd naar inhoud en proces.

### Inhoudelijke bevindingen

#### Aanpak procesbegeleiders

Uit onze eerste ervaringen maken we op dat de aanpak lijkt te voldoen aan de wensen van ouders. De eerste reacties van ouders zijn voorzichtig positief. Ouders waarderen de persoonlijke benadering van onze procesbegeleiders. We blijven dit de aankomende maanden monitoren. Het plan is ook om tijdens gesprekken met ouders te evalueren op tevredenheid. Dit gaan we nog verder uitwerken.

Wat ons verder opviel tijdens gesprekken met ouders is dat:

- er veel wantrouwen is bij de gedupeerde ouders in de aangereikte oplossingen van instanties;
- vertrouwen opbouwen eerst nodig is en dit om tijd, rust en een neutrale gesprekspartner vraagt;
- elke ouder een andere hulpvraag heeft waardoor maatwerk ondersteuning nodig is
- niet iedere ouder vraagt om terugplaatsing van een uithuisgeplaatst kind, wel is er bij veel ouders een verlangen naar contactherstel
- soms direct handelen nodig is om een uithuiszetting of verdere problemen te voorkomen
- niet alleen individuele ouders zijn getroffen. Er zijn ook problemen ontstaan in familierelaties.

Hieronder een aantal quotes over de ervaringen van onze procesbegeleiders:

#### Contact leggen vanuit onafhankelijkheid

*“Wij krijgen de kans om iets anders te doen dan anderen kunnen doen. Wij gaan naar deze gezinnen toe zonder bedoeling en zonder verwachting. Ik herken het van mezelf: “Ik weet dat wanneer iemand naar mij toekomt vanuit een bepaalde rol en met bepaalde doelen dat ik verkrampd raak”. Wij hebben geen streven en geen targets. We sluiten aan in het moment, bewegen mee en geven richting aan wensen en verlangens. Wij zijn steunend in het herstel en wat hiervoor nodig is.”*

Procesbegeleider OT

#### Achter boosheid schuilt verdriet

*“Ik zie een gebroken vrouw die zo ontzettend moe is van het knokken. Knokken om haar gezin bij elkaar te krijgen. Maar alles en iedereen lijkt tegen te werken. Ze heeft het gevoel alsof ze niets goed kan doen. Ik zie een vrouw die boos lijkt, maar van binnen stuk gaat van verdriet. “Er wordt steeds gezegd als ik zo boos doe, dat dit niet goed is voor mijn kinderen. Maar ik kan niet meer anders. Ze nemen me alles af. Hoe kan ik rustig blijven als niemand echt naar mij luistert?”*

Procesbegeleider OT

### Snel handelen en samenwerken

*“Er speelt soms zoveel meer. Bij een moeder zag ik veel ongeopende post liggen. We hebben het wijkteam betrokken en die zijn met deze moeder en haar post aan de slag gegaan. Daar bleek een op handen zijnde uithuiszetting tussen de documenten te liggen. Die is nu afgewend door snel handelen.”*

Procesbegeleider OT

### Herbeoordeling van uithuisplaatsing

Wat we opmerken tijdens gesprekken is dat sommige ouders op zoek zijn naar een herbeoordeling van de uithuisplaatsing. Wij kunnen dat niet bieden omdat het mandaat daarvoor bij de bestaande instanties ligt. Tijdens gesprekken leggen we daarom duidelijk uit wat we wél kunnen doen. We kunnen bijvoorbeeld wel helpen om op een goede manier in gesprek te gaan met de instanties die het mandaat hebben voor een herbeoordeling. We kunnen ook de juiste mensen inschakelen om een verklarende analyse te doen voor de herbeoordeling. In een aantal situaties worden ouders momenteel door procesbegeleiders bijgestaan in het actief bij elkaar brengen van partijen om tot oplossingen te komen.

### Aanmelding door kinderen

Wat we zien is dat er nog geen uithuisgeplaatste kinderen bij ons zijn aangemeld. Het programmateam is via netwerken van jongeren op zoek naar kinderen die gedupeerd zijn door de toeslagenaffaire. Ook is Number 5 Foundation via een enquête aan het onderzoeken hoe we met kinderen in contact kunnen komen. Het Ondersteuningsteam staat klaar om ook kinderen te ondersteunen. Binnen het team van procesbegeleiders is er ervaring met het begeleiden van kinderen. De processtappen die we met kinderen zetten zijn hetzelfde als die we met ouders zetten. We verwachten dat deze aanpak ook aansluit bij kinderen. Dit gaan we evalueren zodra kinderen zich aanmelden.

## Procesmatige bevindingen

### Toegankelijkheid

Wat we zien is dat we als Ondersteuningsteam nog niet voldoende ingeschakeld worden. Dat is ook logisch omdat we nog niet zichtbaar zijn. Er is nog niet breed over het team gecommuniceerd. Via steunpunt medewerkers hoorden we dat het voor sommige gedupeerde ouders een emotionele drempel is om via de gemeente bij ons aan te kloppen. Het wantrouwen naar overheidsinstanties en de oplossingen is daarvoor te groot. De aanvankelijke aanmeldroute via de gemeentelijke Steunpunten en jeugdbescherming zou ouders weerhouden om aan te melden, wat jammer zou zijn. Hierdoor is besloten om de aanmeldroute aan te passen. Ouders en kinderen kunnen zichzelf rechtstreeks bij het Ondersteuningsteam aanmelden én via de professionals die betrokken zijn bij het gezin. Hierdoor kan het zijn dat er vanaf april meer aanmeldingen binnenkomen. Om te voorkomen dat we wachttijden krijgen monitoren we dit continu. We schalen het aantal FTE aan procesbegeleiders op als dat nodig is. Zo zorgen we dat we alle ouders en kinderen kunnen helpen.

Wat we verder terug hoorden van de steunpuntmedewerkers van de gemeenten was dat de onafhankelijkheid van het Ondersteuningsteam belangrijk is en maakt dat ouders eerder aanmelden. Mede hierdoor besloten we om een eigen website in te richten en de emailadressen van @vng.nl aan te passen naar @hetondersteuningsteam.nl.

### Kenbaarheid

Voor de kenbaarheid van het Ondersteuningsteam ligt de verantwoordelijkheid op het niveau van het programmateam J&V. Wat we zien is dat de communicatie zich op dit moment richt op gemeenten, overheid en instellingen. Er zijn tijdens de pilotfase veel sessies in de keten georganiseerd om de kenbaarheid te vergroten.

De inschatting die we nu maken is dat ouders niet goed te bereiken zijn en vanuit schaamte of wantrouwen ook niet willen aanmelden. Door de communicatie te focussen op de ouders en kinderen vergroten we de kans om meer gezinnen te helpen. We zijn op dit moment bezig met het ontwikkelen van een website. We verwachten ook dat er andere creatievere wegen nodig zijn om ouders en kinderen te bereiken. Ook hopen we dat er een olievlekwerking ontstaat als er een aantal ouders geholpen zijn. Doordat ouders hun ervaringen delen met andere ouders.

Wij blijven ondersteunen bij het ontwikkelen van goede communicatiemiddelen met een duidelijke boodschap voor alle doelgroepen. Ook gaan we de aankomende tijd gemeenten en Gecertificeerde Instellingen bezoeken om professionals meer informatie te geven over het Ondersteuningsteam. En om te komen tot afspraken om zo meer gezinnen te bereiken en te helpen.

## Samenwerking

Tijdens de samenwerking met jeugdzorg Nederland, de Raad voor de Kinderbescherming, VWS, VNG en programmeerteam J&V is de aanpak vormgegeven. In dit proces was het belangrijk om af te stemmen over ieders rol in de aanpak en de opdracht van het Ondersteuningsteam. Dat vroeg om verkenning en verduidelijking. Het is zo vormgegeven dat iedereen de aanpak nu ziet als een mooie aanvulling op dat wat er al is voor gedupeerde ouders en uithuisgeplaatste kinderen.

Vervolgens zijn we gestart met de lokale implementatie in gemeenten Rotterdam en Almere. In de pilotfase kwamen we erachter dat dit om aandacht, tijd en zorgvuldigheid vraagt. Zo ontdekten we grote verschillen in Rotterdam en Almere. Soms liepen er al initiatieven. Om te voorkomen dat je dingen dubbel doet is goed aansluiten bij lokale verschillen een vereiste. Wat ook tijd kostte was het geven van uitleg over wat het Ondersteuningsteam doet aan steunpuntmedewerkers en jeugdbescherming. Er waren onduidelijkheden over de meerwaarde en focus van de aanpak. Naast dit merkten we ook dat er in de

samenwerking met lokale partijen soms emoties loskwamen. Sommige professionals werken bij een organisatie die in het verleden een rol speelden in de uithuisplaatsing van kinderen. Anderen hebben wellicht, zonder te weten van toeslagenproblematiek, een rol gespeeld in een uithuisplaatsing van kinderen. Door de tijd te nemen om een relatie op te bouwen komt de samenwerking opgang en ontstaat er duidelijkheid over ieders rol. Bekijk hieronder de ervaring van een wijkteam medewerker:

### Een positieve aanvulling op het bestaande aanbod

*"Afgelopen week heb ik voor het eerst een gesprek gehad met een inwoner waar ook een medewerker van het Ondersteuningsteam bij was. De inwoner kende ik natuurlijk al veel langer. Er speelt veel bij zowel de moeder als de vijf kinderen. In eerste instantie was ik er wat sceptisch over de ondersteuning. In het eerste verhaal hoorde ik veel over "naast de ouder staan" en "steunen". Maar vaak willen ouders contact herstellen, erkenning voor dit stuk leed bij hen en de kinderen.*

*In het gesprek merkte ik dat het voor de moeder heel fijn was om over dit gevoel te praten, regelmatig kwam het woord trauma voorbij. De procesbegeleider van het ondersteuningsteam stelde goede vragen, vatte aan het einde heel mooi samen en kwam met een soort doel-actie plan waarbij hij ook heel goed kon aangeven wat zij wel doen en wat niet. De moeder was helemaal opgelucht, voelde zich gezien en gehoord.*

*Dus voor mij een positieve aanvulling op wat we ouders kunnen bieden. Vanaf 1 april is deze begeleiding geen pilot meer, maar kan het landelijk ingezet worden. Het aantal aanmelding is nog laag, dus er is ruimte voor aanmeldingen heb ik begrepen. Ik heb zelf nog twee of drie gezinnen die ik deze ondersteuning actief ga voorstellen. Dat wilde ik even met jullie delen."*

Wijkteam medewerker

## Ouderparticipatie

Ouderparticipatie is essentieel. Daar zijn we achter gekomen door de pilotfase. Zowel inhoudelijk als om ouders te bereiken vanwege alle schaamte en wantrouwen. In de pilotfase zagen we dat er verschillende oudergroepen actief zijn. Ieder met een eigen visie. Ieder met andere ideeën over wat een goede aanpak is. En ook met eigen inzichten in waar de behoeften van ouders liggen. Als Ondersteuningsteam vinden we het belangrijk om naar iedereen te luisteren en te horen wat er speelt. Dit geeft ons waardevolle inzichten die we meenemen in de aanpak.

Verder merkten we op dat ouders graag betrokken willen worden bij het bedenken van de aanpak en de ketensamenwerking. Tot zover reikt de ouderparticipatie echter niet. Maar wij vinden de inbreng van ouders wel belangrijk. Daarom besloten we dat we als Ondersteuningsteam ouderinbreng gaan organiseren op casusniveau. Wat we tegenkomen in het werk van de procesbegeleiders wordt met ouders of in oudergroepen besproken. Dit gaan we de aankomende tijd verder uitwerken.

## Op naar de landelijke lancering

We hebben veel geleerd door de pilotfase:

- in communicatie moet duidelijker omschreven worden wat de toegevoegde waarde van het ondersteuningsteam is;
- onafhankelijkheid van het ondersteuningsteam moet duidelijk zichtbaar zijn. Ook in de email adressen en een eigen website;
- rechtstreeks kunnen aanmelden is noodzakelijk, om laagdrempelig de weg naar het ondersteuningsteam te vinden;
- in contact met ouders is tijd en aandacht cruciaal, om vertrouwen op te bouwen;
- feedback van ouders en ketenpartners op de eerste casussen geeft vertrouwen in de aanpak en toegevoegde waarde van het ondersteuningsteam.

Inmiddels is het Ondersteuningsteam op 4 april 2022 landelijk van start gegaan. Leren over wat we goed doen en wat nog beter kan in onze ondersteuning houdt dan niet ineens op. Want met elke stap die we samen zetten en elk gezin dat we helpen krijgen we meer inzichten. Het wordt een lerend proces met ervaren, evalueren en indien nodig het bijstellen van de aanpak. Deze ervaringen worden ook onderbouwd met data uit de monitor die is ingericht. Elk kwartaal verwerken we onze inzichten in een voortgangsrapportage. Vanuit het perspectief van ons als Ondersteuningsteam geven we in deze rapportages onze geleerde lessen terug.