



A/27.06.2023

**TER BESLISSING**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Programma DG  
Herstelbeleid

Persoonsgegevens

# nota

Nota 2e tekenversie Verzamelbrief

**Datum**

27 juni 2023

**Notanummer**

2023-0000155282

**Bijlagen**

1. Verzamelbrief

## Aanleiding

In de aanloop naar het commissiedebat op 29 juni 2023 over de Voortgangsrapportage hersteloperatie toeslagen periode januari – april 2023 heeft u een aantal toezeggingen gedaan die via deze brief gestand wordt gedaan. In de 2<sup>e</sup> tekenversie zijn uw eerdere opmerkingen verwerkt.

## Beslispunten

- Bent u akkoord met de inhoud van de tekenversie van de Verzamelbrief. Dan graag uw handtekening.
- Graag ook uw akkoord voor het openbaar maken bij de nu voorliggende nota en de vorige nota's met nummer 152083 en 154978 conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota.

akkoord

## Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



A 10\_06-2023

**TER BESLISSING**

Aan  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Programma DG Herstel  
Programma Ketenregie

Persoonsgegevens

# nota

Openbaarmaking rapport Faciliteren van ouderinitiatieven

**Datum**  
14 juni 2023

**Notanummer**  
2023-00000134282023-  
0000144813

**Bijlagen**  
1. Rapport Faciliteren van  
ouderinitiatieven  
2. Nota Herstelinitiatieven  
van gedupeerde ouders

## Aanleiding

Op 19 april 2023 hebben we u de nota 'Herstelinitiatieven van gedupeerde ouders en jongeren' gestuurd (zie bijlage 2, openbaargemaakt op 2 juni 2023). Op 25 april 2023 is deze nota met u besproken. De betreffende nota is gebaseerd op het rapport *Faciliteren van ouderinitiatieven*. Dit was toen niet bijgevoegd, omdat het rapport toen nog niet definitief was. Het rapport is dat nu wel. Daarom ontvangt u het rapport nu, zodat het openbaar kan worden gemaakt.

## Beslispunt

Het rapport kan openbaar worden gemaakt, samen met de openbaar te maken documenten bij de brief aan de Tweede Kamer voorafgaand aan het debat van 29 juni 2023.

- Stemt u in met het op deze wijze openbaar maken van onderhavige nota en het rapport *Faciliteren van ouderinitiatieven*, conform de beleidslijn Actieve openbaarmakingnota's? Omliggende delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt.

## Kernpunten

- Het rapport is het resultaat van een ontwerptraject in samenwerking met gedupeerde ouders en jongeren, experts en ketenpartners. Het betreft ontwerpend onderzoek. In het rapport van *Perspective* is de ideale route voor het indienen van een initiatief vormgegeven, dit naar de wensen van ouders en jongeren. In totaal is met 17 ouders gesproken. Ook heeft er een gesprek met de oudercommissie plaatsgevonden.
- In het ontwerptraject hebben ouders inspraak gehad op het ontwerp en hebben zij kunnen aangeven wat voor hun belangrijk is wanneer zij een initiatief hebben. Een aantal van hen heeft ook mee ontworpen. Dit samenwerken aan de voorziening is een vorm van bijdragen aan emotioneel herstel en een stap van de lerende overheid op weg naar responsiviteit.
- Zodra het onderzoeksrapport definitief is, dient het binnen vier weken actief openbaar te worden gemaakt in overeenstemming met Rijks brede afspraken. Het rapport is op 31 mei 2023 definitief gemaakt.

## Toelichting

In de nota herstelinitiatieven van gedupeerde ouders en jongeren worden er vier scenario's geschetst voor het inrichten van een werkwijze. Naar aanleiding van het bespreken van de nota op 25 april 2023 wordt er een scenario uitgewerkt

voor het inrichten van een werkwijze voor het faciliteren van herstelinitiatieven van gedupeerde ouders en jongeren.

*Communicatie*

Niet van toepassing.

*Politiek/bestuurlijke context*

Niet van toepassing.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.



AFGESCHERMD  
TER BESPREKING

Aan de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Programma Ketenregie

Persoonsgegevens

# nota

Herstelinitiatieven gedupeerde ouders en kinderen

**Datum**

18 april 2023

**Notanummer**

2023-0000144786

## Aanleiding

Het erkennen en faciliteren van ideeën en initiatieven van gedupeerde ouders en hun kinderen is een belangrijk uitgangspunt voor emotioneel herstel. De motie Paul c.s. onderstreept dit belang. Met deze motie bent u door de Tweede Kamer gevraagd een werkwijze en voorziening te ontwikkelen die nu en in de toekomst zowel landelijke als lokale initiatieven voor emotioneel herstel door en voor ouders, kinderen en jongeren kan ondersteunen, bijvoorbeeld in de vorm van benodigde kennis & expertise, benodigd netwerk en/of financiële middelen.<sup>1</sup> Het team Emotioneel Herstel heeft inmiddels een experiment uitgevoerd waarin is geprobeerd enkele ideeën van gedupeerde ouders direct uit te werken tot concrete initiatieven. Ook is inmiddels het ontwerptraject (uitgevoerd door Perspective) afgerond. Dit traject is in samenwerking met ouders, samenwerkingspartners en experts (in totaal 39 deelnemers) doorlopen en heeft inzichtelijk gemaakt wat ouders nodig hebben/wensen om een initiatief uit te werken.

In deze nota koppelen we de conclusies uit het experiment en het ontwerptraject - eerste fase - terug. Nu deze fase is afgerond, bespreken we graag enkele overwegingen met u voor het vervolgtraject waarmee we een werkwijze kunnen ontwikkelen die antwoord geeft op de motie.

## Bespreekpunten

Graag bespreken wij met u de volgende onderwerpen:

- De omvang en karakter van de voorziening: meer structureel ingericht in de vorm van een regeling (bv voor de komende 5 jaren) met ruimte voor veel initiatieven vs. een tijdelijk project met ruimte voor een afgebakend aantal initiatieven.
- De voorwaarden, criteria aan en omvang van de initiatieven.
- De communicatie over de voorziening: gericht op een specifiek deel van de gedupeerde ouders en kinderen vs. gericht op alle gedupeerde ouders en kinderen.

## Kernpunten

- We zijn sinds Q3 2022 in gesprek gegaan met ouders van wie we wisten dat zij initiatieven hebben. Ook hebben we met initiatiefnemers die zich in de tussentijd hebben gemeld gesprekken gevoerd. Dit betreft in totaal tien initiatieven. Uiteindelijk zijn twee initiatieven verder geholpen. De

<sup>1</sup> Motie lid van het lid Paul C.S., voorgesteld op 14 juni 2022

- overige acht initiatieven zijn om uiteenlopende redenen niet verder gebracht. In de toelichting koppelen we de belangrijkste conclusies terug.
- Tegelijkertijd zijn we parallel aan de slag gegaan met de vraag hoe we het faciliteren van initiatieven structureel kunnen inbedden. Daarvoor zijn we in gesprek gegaan met Perspective, die het ontwerptraject heeft geleid.
  - Uit zowel het experiment als het ontwerptraject blijkt: het merendeel van de initiatiefnemers had behoefte aan steun bij het ontwikkelen van hun idee tot een meer uitgewerkte plan en vervolgens een soepele aanvraagproces voor realisatiesteun.
  - In het rapport van Perspective is de ideale route voor het indienen van een initiatief vorm gegeven, dit naar de wensen van ouders & kinderen. In totaal is met 17 ouders gesproken. Ook heeft er een gesprek met het ouderpanel plaatsgevonden.
  - De belangrijkste bouwblokken voor de voorziening zijn:
    - Een (digitale) ingang waar initiatiefnemers hun idee kunnen beschrijven, zoals een mailadres of website.
    - Een intaker die contact opneemt met de initiatiefnemer en naar het idee luistert
    - Toeleiding naar en hulp bij aanvraag van middelen bij bestaande fondsen/subsidies.
    - Een soepele en duidelijke aanvraag- en toekenningsproces voor de realisatie indien middelen vanuit MinFin verstrekt worden
    - Ondersteuning bij de realisatie van het initiatief
    - Een (online) ontmoetingsplek waar initiatieven elkaar kunnen inspireren, ideeën kunnen uitwisselen of gedupeerde ouders en kinderen zonder initiatief aan kunnen sluiten bij een initiatief van een ander.
  - De initiatieven zijn divers, met een sociaal maatschappelijk, kunstzinnig of cultureel karakter. Daar ligt dan ook de mooie uitdaging in het vervolgtraject.

### Toelichting

Het steunen van initiatieven draagt bij aan erkennen van gedupeerden als betrouwbare en krachtige inwoners. Dat draagt vervolgens weer bij aan de relatie tussen de ouders en overheid in het algemeen. Bovendien bieden de initiatieven emotioneel herstel voor een grotere groep gedupeerden die van deze initiatieven gebruik kunnen maken. Zo draagt DGHS bij aan erkenning, regie en perspectief voor gedupeerde burgers.

### Inzichten experiment

In het experiment is gesproken over 10 initiatieven. Twee daarvan zijn verder geholpen. Het experiment heeft veel inzichten opgeleverd over wat wenselijk, haalbaar en uitvoerbaar is. Hieronder volgt een tabel met een overzicht van de 10 initiatieven.

Nummer	Initiatief	Omvang	kosten / gevraagde steun	Status
1	Informatiemarkt: gedupeerde gezinnen verbinden met hulpverleners	Lokaal	€15.000	Gestrand wegens persoonlijke situatie ouder
2	Gemeentes op de hoogte stellen van een kamp voor	Lokaal	Geen / gevraagd om steunbetuiging	Verleend

	kinderen		vanuit MinFin	
3	Plek creëren voor gedupeerde burgers. Ouders toe leiden naar gemeente via de provincie	Lokaal	Onbekend	Ouder zag er van af
4	Plek creëren voor gedupeerde burgers. Samen met gemeentelijk bestuur besluiten nemen	Lokaal	Onbekend	Initiatiefnemer zag er van af
5	Documentaire: in meerdelige serie verhaal van kinderen volgen over impact affaire	Landelijk	€10.000	Organisatie zag er vanaf
6	Toe leiden kinderen en jongeren naar aanbod kindregeling	Lokaal en landelijk	Onbekend	Verbonden aan andere partij
7	Conferentie t.b.v. bewustwording impact affaire op CAS eilanden	Landelijk	€50.000	In behandeling, maximumbedrag rond €5.000
8	Start up zorgonderneming, vernieuwen zorglandschap	Landelijk	Rond €50.000	In behandeling, geen financiële steun; ligt buiten scope
9	Initiatief bank + ouder inzet ervaringsdeskundigen	Lokaal /landelijk	Onbekend	Geen ouderinitiatief, gekoppeld aan juiste expertise binnen MinFin
10	Organiseren informatie avonden / lotgenotenbijeenkomsten	Lokaal	Onbekend	In behandeling

#### *Proces behandeling initiatieven*

In het experiment werden tot eind 2022 initiatieven besproken door twee medewerkers van DGHSL. Deze proces en project ondersteunende gesprekken leidden tot het aanscherpen van de behoefte en dienden ter voorbereiding voor het gesprek met de commissie. Aan tafel bij de gesprekken zaten de twee medewerkers van DGHSL die een met de initiatiefnemer afgestemd stuk ter bespreking of beslissing inbrachten. De tijdelijke commissie bestond uit de

Persoonsgegevens van gemeente

Rotterdam. De commissie is 2 keer bijeen gekomen; niet alle initiatieven hebben het gehaald tot een besluitvormend gesprek bij de commissie. Enkele initiatieven zijn in klein comité besproken met DG-ketenregie.

#### *Ontwerptraject*

Het ontwerptraject richtte zich op het ontwerpen en valideren van een voorziening die initiatieven voor emotioneel herstel van gedupeerde ouders en kinderen ondersteunt. Centraal daarbij stonden de vragen:

- o Wat is er nodig om (toekomstige) initiatieven te ondersteunen?
- o Wat moet een werkwijze bieden en waar moet die aan voldoen?

Wat het ontwerptraject bijzonder maakt is dat gekozen is voor een aanpak die primair uit gaat van de behoeften van de gedupeerde ouders en kinderen en vanuit hun eigen leefwereld start. In verschillende sessies is stap-voor-stap toegewerkt naar een tastbaar concept gericht op het faciliteren van (potentiële) initiatiefnemers bij het uitwerken van hun idee tot initiatief. Dit concept is tot stand gekomen met gebruik van geformuleerde kaders. In het ontwerptraject zijn onderstaande stappen als ideale werkwijze beschreven.

### Dit kun je verwachten



### Zo word je geholpen



### Dit kun je verwachten



### Zo word je geholpen



### Conclusies experiment en ontwerptraject

De conclusies van beide trajecten liggen in het verlengde van elkaar.

De belangrijkste bevindingen zijn:

1. De grootste uitdaging voor ouders is het uitwerken van een idee tot een initiatief en daarvoor ondersteuning aanvragen.
2. Voor initiatiefnemers is vertrouwen, gelijkwaardigheid, een soepele werkwijze, duidelijkheid over verwachtingen, heldere aanvraag/toekeningsproces, geen gedoe met geld (dus niet op privérekening) en behoud van regie en energie essentieel.

3. Voor de voorziening is het van belang dat het aansluit bij bestaande structuren en het past binnen wettelijke kaders.
4. MinFin heeft als ketenregisseur niet de expertise, capaciteit en rol om het ondersteunen van initiatieven zelf uit te voeren. De rol van DGHSL is opdrachtgeverschap, het scheppen van de nodige randvoorwaarden en het verstrekken van middelen.
  - o Een uitvoerende partij is meer voor de hand liggend, met expertise in het sociaal domein, inwonersinitiatieven en coaching.
  - o Ouders ervaren een drempel bij het direct schakelen met een ambtenaar en hebben meer vertrouwen in een tussenpartij in opdracht van het ministerie. Dit geldt zowel voor de intaker, coach en experts als het aanvragen van realisatiesteun.
5. Steun aan de acht initiatieven die niet verder zijn gekomen, is niet per definitie gefaald. Het ondersteunen van initiatieven dient meerdere doelen:
  - o Proces en project ondersteunende gesprekken dragen bij aan emotioneel herstel en herstel van vertrouwen van de initiatiefnemers.
  - o De realisatie van een initiatief draagt bij aan herstel van andere gedupeerde burgers.
  - o Een deel van de initiatiefnemers voelde zich verder geholpen door de gesprekken en besloot af te zien van een vervolg.
6. Het bepalen van voorwaarden en criteria zijn belangrijk om verwachtingen van initiatiefnemers aan de voorkant te managen en achteraf teleurstellingen te voorkomen.

Een uitdaging blijft dat MinFin geen subsidiegrondslag heeft en het qua tijdsfad en omvang niet voor de hand liggend is om enkel voor deze voorziening een subsidiewet te ontwikkelen. Een oplossing voor de financiering wordt in de ontwikkelfase bedacht en is afhankelijk van een viertal scenario's.

#### **Vier scenario's voor het vervolg**

De verzoeken die in de experimenteerfase zijn ingediend variëren van klein tot groot, van lokaal tot landelijk. Voor het bepalen van de **voorwaarden en criteria** en projectmatige voorbereiding is het belangrijk om duidelijkheid te hebben over de gewenste reikwijdte en de financiële omvang van de initiatieven.

Een **structurele werkwijze** voor ouderinitiatieven inrichten vraagt om een andere voorbereiding en investering dan een **tijdelijk project** met ruimte voor een afgebakend aantal initiatieven.

We weten niet hoeveel verzoeken er nog ingediend gaan worden. De verzoeken die we nu hebben ontvangen zijn van ouders die de VGR lezen en de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen heeft nog geen andere ouders bereikt. Wanneer we hier actief over zouden **communiceren** kan dat het effect hebben dat we meer gedupeerde ouders en kinderen bereiken én dus ook meer verzoeken voor initiatieven ontvangen.

De uitwerking van de scenario's is afhankelijk van de richting die gekozen wordt voor de 3 bespreekpunten van deze nota. Daarbij is uitgegaan van twee uitersten verwerkt tot vier scenario's.

Bij het klein en afgebakend houden van de voorziening zal de 'marktpartij' waarschijnlijk een kleine bureau betreffen met een beperkt aantal coaches. Echter, wanneer gekozen wordt voor een structurele voorziening met ruimte voor veel initiatieven zal de opdracht en uitvoerende partij groter zijn.



Scenario I: marktpartij begeleid initiatiefnemer richting meerdere fondsen en beheert het geld

- De begeleiding van de initiatiefnemer wordt uitgevoerd door een marktpartij.
- Afhankelijk van het soort initiatief begeleid de marktpartij de initiatiefnemer naar een passend fonds.
- De desbetreffende marktpartij is gemandateerd en maakt zelf afspraken met verschillende fondsen
- De marktpartij beheert het budget voor het initiatief in samenwerking met de initiatiefnemer.
- De financiering voor de initiatieven komt voor uit de verschillende fondsen. MinFin steunt de fondsen financieel

Scenario II: marktpartij begeleid initiatiefnemer richting 2 fondsen en beheert het geld

- De begeleiding van de initiatiefnemer wordt uitgevoerd door een marktpartij.
- Het MinFin gaat de samenwerking aan met twee verschillende fondsen:
  - één voor initiatieven op het gebied van cultuur & kunst
  - één voor initiatieven met een maatschappelijk karakter
- De marktpartij beheert het budget voor het initiatief in samenwerking met de initiatiefnemer.
- Minfin steunt deze fondsen financieel.

Scenario III: lokale partijen in het sociaal domein begeleiden initiatiefnemer richting 2 fondsen. Initiatiefnemer maakt afspraken met partijen over beheren geld.

- De initiatiefnemer wordt lokaal gekoppeld aan een organisatie waarmee zij samen het idee uitwerken tot een initiatief en tot uitvoering brengen.
- Het MinFin gaat de samenwerking aan met één of twee verschillende fondsen.
- Minfin steunt deze fondsen financieel.

Scenario IV: Marktpartij begeleidt initiatiefnemers en bemiddelt tussen initiatiefnemers en MinFin<sup>2</sup>

- MinFin houdt de steun aan initiatiefnemers zelf in de hand en biedt via de marktpartij initiatiefnemers begeleiding in het proces.
- De marktpartij met tijdelijke commissie heeft mandaat om te adviseren over de initiatieven en MinFin neemt verantwoordelijkheid voor de kosten van de uitvoering.  
Op deze manier hoeft geen subsidie verstrekt te worden en kan de marktpartij namens de initiatiefnemer facturen indienen bij MinFin. Het budget voor de uitvoering van een afgebakend aantal initiatieven op basis van vastgestelde criteria wordt begroot in de aanbesteding aan de marktpartij en opgenomen in de gunning van de opdracht.

*Communicatie*

Niet van toepassing.

*Politiek/bestuurlijke context*

Niet van toepassing.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.

---

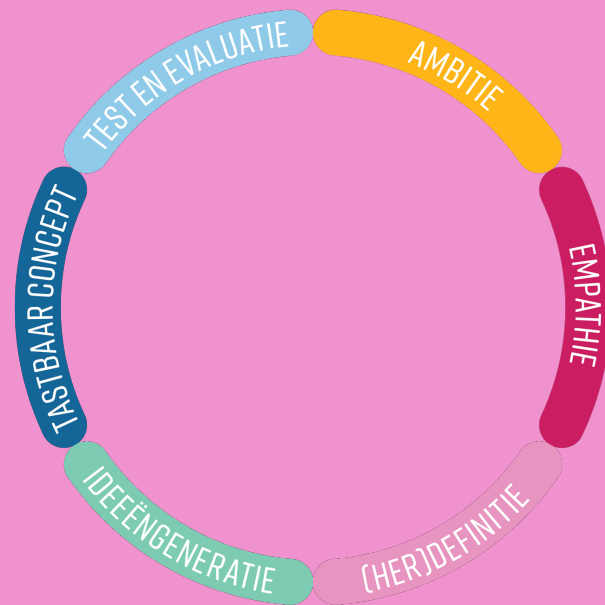
<sup>2</sup> Deze scenario is vooral voor de hand liggend bij het klein houden van de voorziening en ondersteunen van een afgebakend aantal initiatieven

# FACILITEREN VAN OUDERINITIATIEVEN

*Definitief rapport*

Directoraat-Generaal Herstel Toeslagen  
Bureau Perspective

31 mei 2023



# INHOUD

1. Achtergrond	p. 3 - 4
<i>Beschrijving van de achtergrond en de doorlopen stappen</i>	
2. Belangrijkste bevindingen	p. 5 - 10
<i>Beknopte samenvatting en adviezen voor vervolg</i>	
3. Ambitie	p. 11 - 14
<i>Aanscherpen van de doelstellingen</i>	
4. Empathie	p. 15 - 27
<i>Beschrijving inzichten interviews (potentiële) initiatiefnemers en samenwerkingspartners</i>	
5. (her)Definitie	p. 28 - 31
<i>Uitdaging en criteria</i>	
6. Ideeëngeneratie	p. 32 - 35
<i>Genereren van oplossingsrichtingen</i>	
7. Tastbaar concept	p. 36 - 39
<i>Tastbaar maken van de oplossingsrichting</i>	
8. Test en evaluatie	p. 40 - 52
<i>Beschrijving inzichten uit de test onder gedupeerden en samenwerkingspartners</i>	
9. Bijlage	p. 53 - 69
<i>Tastbaar concept (leesbaar)</i>	
<i>Onderzoeksverantwoording</i>	

# ACHTERGROND

De problemen rondom kinderopvangtoeslagen hebben vele ouders en kinderen groot onrecht aangedaan. Het kabinet wil de gedupeerden recht doen, hun vertrouwen in de overheid herstellen en hen ondersteunen bij een nieuwe start. Daarvoor zijn inmiddels diverse regelingen en voorzieningen ingericht.

Veel gedupeerden geven aan dat zij zelf willen bijdragen aan hun eigen herstel en dat van anderen. Vanuit de gedachte dat gedupeerden zelf het beste weten wat er nodig is voor collectief emotioneel herstel, wil de overheid voldoende ruimte en ondersteuning bieden voor dit soort ideeën en initiatieven van gedupeerden.

Daarom is er vanuit DG Herstel Toeslagen vraag naar een werkwijze en voorziening die nu en in de toekomst zowel landelijke als lokale initiatieven kan ondersteunen, bijvoorbeeld in de vorm van benodigde kennis & expertise, benodigd netwerk en/of financiële middelen.

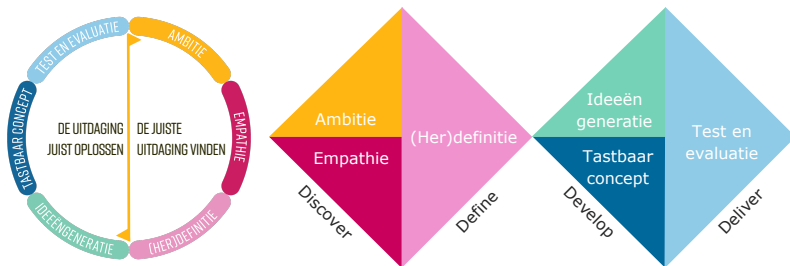
Dit ontwerptraject richtte zich op het ontwerpen en valideren van een voorziening die initiatieven ten behoeve van emotioneel herstel van gedupeerden ondersteunt. Centraal daarbij staat de vraag wat er nodig is om (toekomstige) initiatieven te ondersteunen, wat een voorziening moet bieden en waar deze voorziening aan moet voldoen.

## **Leeswijzer**

Als we in het rapport spreken over initiatiefnemers worden hiermee gedupeerde ouders en jongeren bedoeld die een idee hebben, een initiatief willen uitwerken, of een initiatief hebben opgezet. Verder hanteren we in het rapport voor de duidelijkheid nog de term 'voorziening'. Naar gedupeerden of samenwerkingspartners zouden we deze term niet gebruiken, maar de naam die de voorziening krijgt.

# OPZET ONTWERPTRAJECT & DEELNEMERS

Dit ontwerptraject is opgepakt aan de hand van het Public Design Wiel. De eerste helft van het Public Design Wiel focust op het doorgronden van de situatie en het (her)definiëren van de uitdaging en de randvoorwaarden voor een oplossing. In de tweede helft werkten we in iteratieve stappen en in co-creatie met gedupeerden en samenwerkingspartners naar een oplossing die blijvend waarde toevoegt en bijdraagt aan een gelijkwaardige relatie tussen gedupeerden en de overheid.



## De inzichten komen voort uit bijdragen van:

(Potentiële) initiatiefnemers, die hun ervaringen met ons wilden delen (N=17), samenwerkingspartners (N=11) en experts (N=2). Daarnaast zijn inzichten opgehaald uit het multidisciplinair team.

## Samenwerkingspartners / experts vanuit:

- Gemeente Arnhem
- Gemeente Almere
- Gemeente Amersfoort
- Perspectief coaches
- JSO Adviesbureau
- Boink
- Bewonersbond Utrecht
- NSOB | Nederlandse School voor Openbaar Bestuur
- Volhouders Rotterdam
- Ministerie van VWS

**Multidisciplinair team** bestond uit mensen van het Ministerie van Financiën, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Oranje Fonds, één gedupeerde ouder betrokken bij ouderinitiatieven, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Gemeente Amersfoort.

# BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

*Beknopte samenvatting en adviezen voor vervolg*



# GROOTSTE UITDAGING: IDEE UITWERKEN

Op basis van interviews met (potentiële) initiatiefnemers, samenwerkingspartners en experts zijn onderstaande stappen geïdentificeerd om van idee tot initiatief te komen. Voor (potentiële) initiatiefnemers gaat het niet direct om een 'initiatief'. Het is in eerste instantie een idee. Men heeft er vooral behoefte aan om het idee met iemand verder uitwerken, zonder dat de overheid (of iemand anders) de regie van het idee overneemt. Daarna volgt de verdere aanvraag voor benodigdheden en ondersteuning van het idee. De meeste barrières die (potentiële) initiatiefnemers in het proces van idee tot initiatief kunnen ondervinden, zitten in stap 2 en 3 uit onderstaand overzicht. Daarom is door het multidisciplinair team besloten om specifiek op deze stappen te focussen tijdens dit ontwerptraject.

Door de interviews in dit traject is de scope veranderd van wat onder een voorziening wordt verstaan. De voorziening dient zich niet enkel te richten op het ondersteunen bij de realisatie van het initiatief. De voorziening moet zich zowel richten op het bieden van hulp bij het uitwerken van het idee tot initiatief (uitwerkondersteuning), als ondersteuning bieden als het initiatief loopt (realisatie ondersteuning).

*Vanuit de gedupeerde*



*Vanuit de  
organisatie/voorziening*

# KADERS VOOR DE VOORZIENING

In verschillende sessies, in co-creatie met (potentiële) initiatiefnemers en samenwerkingspartners, is stap-voor-stap toegewerkt naar een tastbaar concept gericht op het faciliteren van (potentiële) initiatiefnemers bij het uitwerken van hun idee tot initiatief. Hierbij is constant rekening gehouden met de geformuleerde kaders. De kaders zijn gebaseerd op interviews met (potentiële) initiatiefnemers, sessies met het multidisciplinair team en vereisten vanuit de hersteloperatie (zie p. 30-31). We geven hieronder een korte samenvatting van de belangrijkste kaders.



Het is **voor initiatiefnemers** essentieel dat zij de overheid, en de voorziening, kunnen vertrouwen. Het is nodig om op basis van een gelijkwaardige verhouding te handelen. Zij willen in het proces hun energie voor het idee behouden. En de regie moet in hun handen blijven. Als ze eenmaal een aanvraag doen, moet deze soepel en snel kunnen gaan.



Voor de **voorziening, en hersteloperatie**, is het van belang om gebruik te kunnen maken van bestaande structuren. De voorziening moet passen binnen de juridische en financiële kaders. En uiteindelijk los kunnen staan van de hersteloperatie. De ondersteuning die de voorziening biedt moet divers zijn. Plus, de voorziening moet ruimte bieden om lerend vermogen op te bouwen.



# FACILITEREN BIJ UITWERKEN IDEE

In sessies met het multidisciplinair team en in twee co-creatie sessies met (potentiële) initiatiefnemers zijn de stappen '2. Ik werk mijn idee uit tot initiatief' en '3. Ik vraag verdere ondersteuning aan' (p. 6) uitgewerkt in concrete onderdelen voor de voorziening. Onderstaande onderdelen zijn een verdere uitwerking van stap 2 en 3 op p.6. Het zijn dus onderdelen van de uitwerkondersteuning die de voorziening moet bieden. De onderdelen vormen de basis voor het tastbaar concept (p. 9).

De onderdelen zijn:



# TASTBAAR CONCEPT

Het tastbaar concept is geen blauwdruk van de voorziening. Het is bedoeld om te achterhalen welke elementen belangrijk zijn voor (potentiële) initiatiefnemers en samenwerkingspartners. Aan de hand van hypothesen is het tastbaar concept uitgewerkt en getest onder deze twee groepen. Uit de reacties van (potentiële) initiatiefnemers en samenwerkingspartners op het tastbaar concept leiden we de volgende aanbevelingen ten aanzien van de voorziening af:

- Neem '**ondersteuning bij de uitwerking**' van een idee op in de voorziening. Het bieden van deze ondersteuning is belangrijk voor initiatiefnemers in de stap naar emotioneel herstel. Maak **duidelijk onderscheid** tussen uitwerkondersteuning en realisatie ondersteuning.
- Bied **begeleiding van een coach** bij het uitwerken van een idee tot initiatief. Beleg **beslissingsbevoegdheid** (over het toekennen van realisatie ondersteuning) niet bij deze coach, houd de relatie tussen coach en initiatiefnemer **gelijkwaardig**. Maak begeleiding naar realisatie ondersteuning van andere voorzieningen (bijv. bestaande regelingen gemeenten) onderdeel van de steun die de coach biedt.
- Wees **transparant over de rol van de Rijksoverheid** in de voorziening. Benoem de financieringsrol van het ministerie als die er is. In het geval dat de commissie direct onder de hoede van het ministerie valt, laat ambtenaren van het ministerie dan geen individuele ideeën of initiatieven beoordelen. Dit lijkt bij (potentiële) initiatiefnemers tot onnodige onrust en nervositeit te zorgen.
- Geef, waar mogelijk, **gedupeerden een rol** in de voorziening. Het werkt geruststellend voor (potentiële) initiatiefnemers omdat mede-gedupeerden zich beter in kunnen leven in hun situatie. Dit kan bij de intake of beoordeling van initiatieven voor verdere ondersteuning. Let er bij het beoordelen wel op dat meerdere gedupeerden één idee beoordelen, om gevoel van willekeur te voorkomen.
- Stel (potentiële) initiatiefnemers gerust dat zij de **regie houden** over hun idee/initiatief. Geef vanaf het eerste contact met de voorziening **inzicht in het te volgen proces**: hiermee weten zij concreet wat de voorziening inhoudt en wat van hen wordt verwacht.

**WIE HET BELAST INITIATIEF** Contact | Inloggen | Menu

**Heb je een idee voor emotioneel herstel?**  
 Denk je gereedschap voor de haastgevoelens en heb je een idee dat bij kan dragen aan emotioneel herstel? Dan kun je hulp in vragen om dat idee verder uit te werken. In je aanbeveling krijgen voor de uitvoering van je idee. Goed om te weten: het idee blijft van jou. Check of de volgende punten kloppen voor jou:

**Drop je idee**  
 Heb je jouw idee eerder uitvoeren en ben je benieuwd welke ondersteuning er mogelijk is? Zorg dat het jouw idee en de initiator neemt over contact met de site. Het idee blijft van jou.

**Dit kun je verwachten**

1. **Stap 1 idee**  
 Laat jouw idee zien aan de coach.
2. **Stap 2 idee**  
 De coach geeft advies en ondersteuning aan je idee.
3. **Coach**  
 De coach helpt je bij de uitvoering van je idee.
4. **Commissie**  
 De commissie neemt beslissing op je idee.
5. **Realisatie ondersteuning**  
 Het idee wordt uitgevoerd.

**Zo word je geholpen**

- Regeneratie**  
 Ontvangen, in kaart brengen, ondersteuning bij het uitvoeren van je idee.
- Netwerk**  
 Ontvangen, in kaart brengen, ondersteuning bij het uitvoeren van je idee.
- Praktisch**  
 Realisatie, in kaart brengen, ondersteuning bij het uitvoeren van je idee.
- Geld**  
 Realisatie, in kaart brengen, ondersteuning bij het uitvoeren van je idee.

**Initiatieven die worden gerealiseerd**

- De gemeente in de voortgang**
- De gemeente in de voortgang**
- De gemeente in de voortgang**

**Veelgestelde vragen**

- Hoe zit het met de kosten van de voorziening?
- Hoe zit het met de kosten van de voorziening?
- Hoe zit het met de kosten van de voorziening?
- Hoe zit het met de kosten van de voorziening?
- Hoe zit het met de kosten van de voorziening?
- Hoe zit het met de kosten van de voorziening?

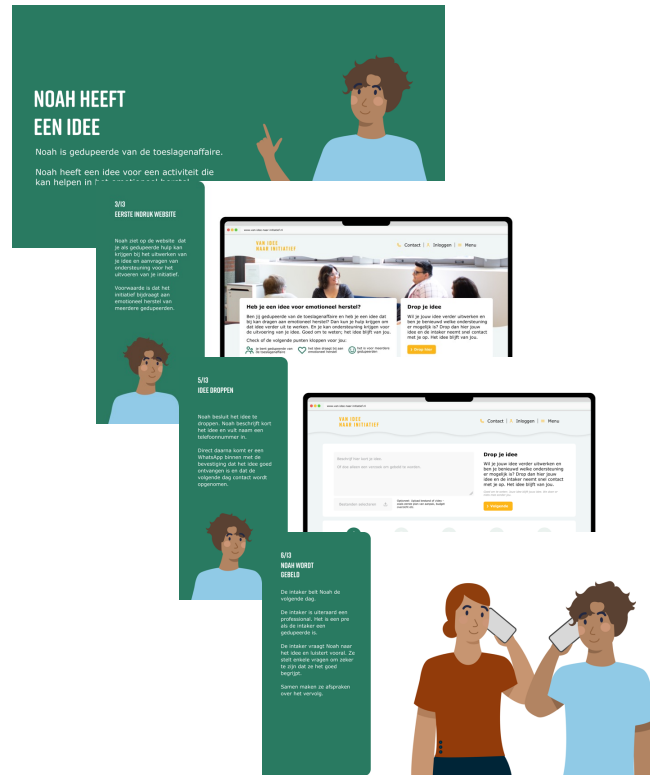
**Contact**  
 Heb je een andere vraag? Of heb je een idee? Stuur ons een bericht of bel ons. We helpen je graag.  
 123-12345678

**Wij je helpen?**  
 Zelf geen idee? We helpen je graag. We helpen je graag. We helpen je graag. We helpen je graag. We helpen je graag. We helpen je graag.

# ADVIES VERVOLGSTAPPEN

Om de voorziening verder te brengen zijn een aantal zaken nodig:

- Voor het ministerie is het van belang om de in dit project uitgewerkte stappen '2. Hulp bij uitwerken' en '3. Beoordelen' intern verder vorm te geven. Hoe wordt dit opgepakt? Door wie? Met wie? Waar? Hoe werkt de financiering?
- Werk daarnaast stappen 1, 4, 5 en 6 (zie p.6) uit op eenzelfde wijze als in dit ontwerptraject is gedaan. Voor deze stappen is in dit traject al veel informatie opgehaald die hiervoor goed te gebruiken is. Het verder uitwerken kan dan ook versneld uitgevoerd worden. Werk deze stappen opnieuw uit met behulp van een multidisciplinair team.
- Het huidige tastbaar concept moet in een minimale variant uitgevoerd en getest worden. Het ministerie is al gestart met de ondersteuning van een aantal initiatieven. Advies is om de voorziening in eerste instantie kleinschalig te houden: blijf vooral leren, experimenteren en gaandeweg de voorziening aanpassen. Houd wel bij wat er is geleerd: wat werkt wel en niet? En hoe is de voorziening daar op aan te passen? Houd hierbij ook de grote lijnen in beeld. In gesprekken met stakeholders en het multidisciplinair team merken we dat er de neiging is om snel te focussen op complexe details. Gedupeerden zijn enthousiast over de basis van de voorziening zoals die is voorgelegd. Behoud deze vooral.



# AMBITIE

*Aanscherpen van de doelstellingen*



# AANPAK AMBITIE

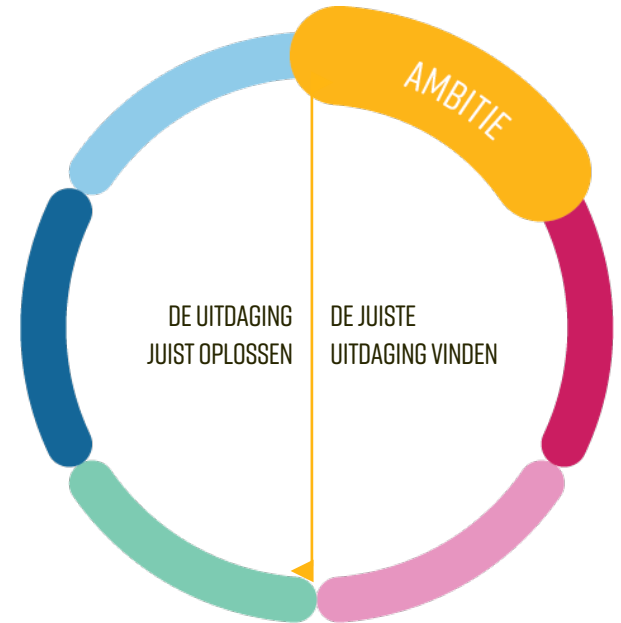
## Kadersessie

De eerste fase van het project bestond uit een sessie met een multidisciplinair team waarin we de uitdaging en doelstellingen aanscherpten.

Tijdens de sessie:

- Is het probleem gekaderd en zijn uitdagingen aangescherpt.
- Is er afstemming geweest over het lange termijn doel en succesfactoren.
- Is aan de hand van canvassen een verkenning gedaan naar de leefwereld van de (potentiële) initiatiefnemer.
- Zijn betrokken partijen in kaart gebracht.

Tijdens de sessie is gebruik gemaakt van het empathie canvas en het customer journey canvas.



# DOELSTELLINGEN

## De doelstelling van het directoraat luidt:

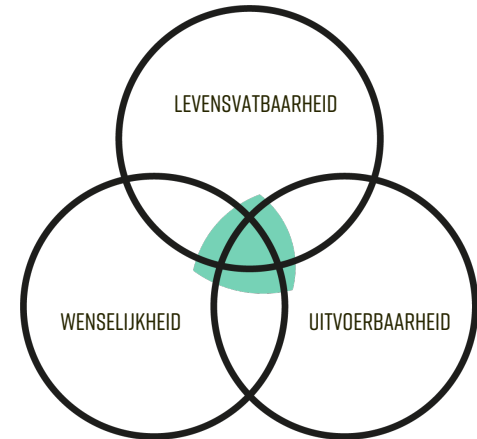
Geduceerden recht doen, hen ondersteunen in emotioneel herstel en het maken van een nieuwe start. En daarmee bijdragen aan het herstel van vertrouwen in de overheid.

## De projectdoelstelling luidt:

- Diep inzicht verkrijgen in de ervaringen, motivaties, behoeften en barrières van initiatiefnemers.
- Een werkwijze ontwikkelen die op korte termijn ingezet kan worden om aan te sluiten bij initiatieven van geduceerden en deze te borgen.
- Ontwerpen en valideren van een voorziening die huidige en potentiële initiatiefnemers in staat stelt om, in ieder geval de komende vijf jaar, ondersteuning te krijgen in de vorm van toegang tot benodigde kennis & expertise, benodigd netwerk en/of financiële middelen.

## Kernvragen:

- Wat hebben initiatiefnemers en samenwerkingspartners nodig voor het succesvol opzetten van een initiatief ten behoeve van collectief emotioneel herstel?
- Hoe kunnen we oplossingen creëren die **wenselijk** zijn? Dat wil zeggen die waarde toevoegen voor de (potentiële) initiatiefnemers omdat ze aansluiten bij de werkelijkheid waarin zij opereren en hen steunen in hun uitdagingen.
- Hoe kunnen we oplossingen creëren die goed **uitvoerbaar** zijn? Die regelarm en eenvoudig op te zetten en te onderhouden zijn en passen binnen bestaande systemen en processen.
- Hoe kunnen we oplossingen creëren die **levensvatbaar** zijn? Die voor langere periode bijdragen aan de doelstellingen van DG Herstel Toeslagen en die ervoor zorgen dat initiatiefnemers niet afhankelijk worden van het voortbestaan van een hersteloperatie?



# STAPPEN VAN IDEE NAAR INITIATIEF

De stappen hieronder geven inzicht in hoe het proces van idee tot initiatief eruit kan komen te zien. Het vormde de start om breed naar de behoeften van (potentiële) initiatiefnemers en samenwerkingspartners te kijken. Later in het ontwerptraject is een focus op stap 2 en 3 gelegd (vanaf de herdefinitie, zie p.28-31).

## 1. Ik heb een eerste idee

*Het eerste idee ontstaat spontaan of op basis van een gesprek met iemand anders. Het eerste idee kan nog vaag en ruw zijn.*

## 2. Ik werk mijn idee uit tot initiatief

*Men werkt het idee uit. Soms kan men daar hulp bij gebruiken. Bijvoorbeeld door met iemand hierover te sparren.*

## 3. Ik vraag verdere ondersteuning aan

*Het wordt duidelijk dat er voor de realisatie van het initiatief ondersteuning nodig is. Men wil hulp bij de uitwerking en het bepalen van de verdere behoefte aan ondersteuning.*

## 4. Mijn initiatief loopt

*De ondersteuning is toegekend en gegeven en het initiatief wordt verder voorbereid en gestart.*

## 5. Ik handel alles administratief af

*Het initiatief is achter de rug. Er moeten nog een aantal administratieve zaken geregeld worden om het geheel af te kunnen ronden.*

## 6. Het initiatief is afgerond

*Het initiatief is helemaal afgerond, in ieder geval voor de initiatiefnemer. Evaluatie over de hulp vanuit de voorziening met de initiatiefnemer volgt hierna.*

# EMPATHIE

*Beschrijving inzichten interviews (potentiële) initiatiefnemers en samenwerkingspartners*





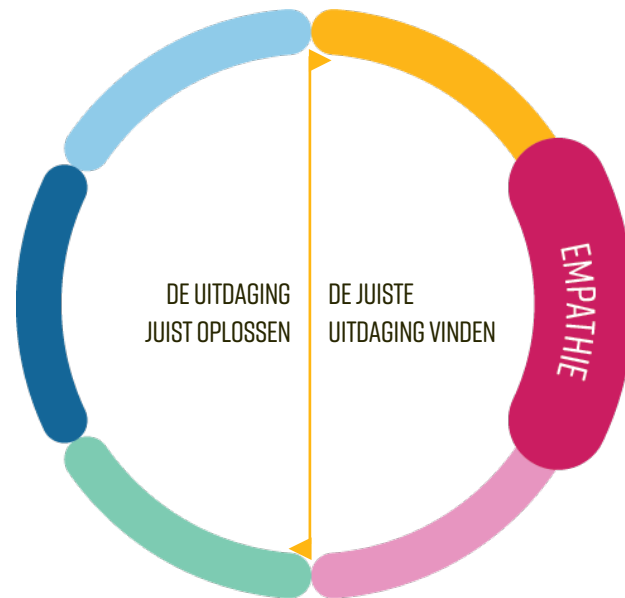
# AANPAK EMPATHIE

## Gesprekken met initiatiefnemers

Er zijn 5 gesprekken van 45-60 minuten gevoerd met in totaal 9 (potentiële) initiatiefnemers. Een aantal van de gesprekken waren duo-gesprekken: twee initiatiefnemers die samen hun idee uitwerkten. De focus van de gesprekken lag op de huidige ervaringen met het delen van een initiatief en aan welke ondersteuning behoefte is. Gesprekken gingen over alle zes gepresenteerde stappen op p. 14.

## Gesprekken met samenwerkingspartners & experts

Daarnaast is gesproken met 7 samenwerkingspartners en 2 experts in gesprekken van 45 minuten. Met hen is gesproken over de ervaringen die zij hebben met het begeleiden en subsidiëren van initiatieven van onder andere buurtbewoners. Centraal stond welke rol de overheid dient te nemen in het faciliteren van initiatieven.



# OP ZOEK NAAR JUISTE TERMINOLOGIE

Terminologie luistert nauw, blijkt uit de gesprekken met (potentiële) initiatiefnemers en samenwerkingspartners. Vanwege de wens van het ministerie van Financiën om aan te sluiten bij de leefwereld van de brede groep gedupeerden adviseren we scherp te zijn op onderstaande termen.

## **OUDE INITIATIEVEN**

- Niet alleen gedupeerde ouders starten initiatieven, maar ook hun kinderen. Goed om te realiseren: velen van hen zijn inmiddels volwassen. Als kinderen van gedupeerde ouders een idee hebben of initiatief willen starten, moeten ook zij zich aangesproken voelen. Zij zijn in hun jeugd in aanraking gekomen met de toeslagenaffaire en hebben daar nu in hun volwassen leven nog mee te maken.

## **VOORZIENING**

- De term 'voorziening' komt niet prettig over. Het klinkt erg ambtelijk en overheidsachtig. Het is een term die initiatiefnemers zelf niet snel zullen gebruiken. *"Gebruik voorziening alsjeblieft niet! Wat wil je daarmee zeggen? Het is echt een woord vanuit de overheid"*

## **VAN IDEE TOT INITIATIEF**

- De term 'initiatief' schept grote verwachtingen van initiatiefnemers, geven samenwerkingspartners aan in de gesprekken. Uit ervaringen met bewonersinitiatieven is duidelijk dat het in eerste instantie vaak gaat om een klein idee dat iemand heeft. Over een initiatief spreekt men dan niet. Dat kan juist een tegengesteld effect hebben: de term 'initiatief' vormt een drempel, het maakt het te groot.

## **SLACHTOFFER EN HULP**

- Ouders willen niet continu als slachtoffers worden gezien die hulp nodig hebben. In deze termen denken en praten houdt de niet gelijkwaardige relatie en zelfs een vorm van afhankelijkheid in stand. Initiatiefnemers zijn mensen met een goed idee die iets willen ondernemen.

# NÓG EEN REGELING

Er bestaan al veel verschillende regelingen voor gedupeerde ouders en jongeren. Naast deze specifieke regelingen zijn er vanuit gemeenten ook regelingen waar gedupeerde ouders en jongeren gebruik van kunnen maken bij een idee of initiatief.

Een aantal gesproken initiatiefnemers weet inmiddels hun weg goed te vinden. Dit lijken echter zeer ondernemende initiatiefnemers. Zij helpen bijvoorbeeld andere gedupeerde ouders en jongeren als zij hun weg willen vinden naar de regelingen van de overheid.

Voor andere initiatiefnemers kan de invoering van een nieuwe regeling, voorziening of subsidie de wirwar aan regelingen nog meer vergroten. Met als risico dat de voorziening onbekend blijft en onvindbaar is.

Het is dus zaak om aandacht te besteden aan de positionering van deze voorziening ten opzichte van de al bestaande regelingen.

**COMPENSATIEREGELING**

**HARDHEIDSREGELING**

**COMMISSIE WERKELIJKE SCHADE**

**BREDE ONDERSTEUNING VAN GEMEENTE**

**CATSHUISREGELING KINDEROPVANGTOESLAG**

**KINDREGELING**

**O/GS TEGEMOETKOMING**

# MOGELIJKE BARRIÈRES IN DE STAPPEN NAAR INITIATIEF

	1. Ik heb een eerste idee	2. Ik werk mijn idee uit tot een initiatief	3. Ik vraag verdere ondersteuning aan	4. Mijn initiatief loopt	5. Ik handel alles administratief af	6. Het initiatief is afgerond
Wantrouwen	Wantrouwen naar overheid en buitenstaanders					
	Wantrouwen (eerste) contact		Wantrouwen naar de beoordelaars			
Gelijkwaardigheid	Ongelijkwaardige verhouding					
	Veel onzekerheid		Angst voor concurrentie		Geen afhankelijkheid willen	
Energie	Kwetsbare beginfase		Onduidelijk welke mogelijkheden er zijn			
	Afhaken door regels en procedures					
Aanvraag	Lastige procedure		Afhandeltermijn snel te lang			
	Aanvraagproces snel ondoorzichtig		Maar één route		Opgelegde eisen en deadlines	
Regie	Overheid neemt ongewenst de regie over				Bewijsvoering effectiviteit	
	Overheid wil ideeën kopiëren					
Geld	Geld moeten vragen bij de overheid			Omgang met geld vanuit overheid en initiatiefnemers		
	Stichting opzetten			Geld op eigen rekening		
Initiatiefnemer	Eigen herstelproces en persoonlijke situaties					
	Eigen emoties en emoties onderling					

# BARRIÈRE: WANTROUWEN IN HET PROCES

## **WANTROUWEN NAAR OVERHEID EN BUITENSTAANDERS**

Vanuit gesproken initiatiefnemers is er wantrouwen naar de overheid en buitenstaanders. Initiatiefnemers hebben al jaren het gevoel dat zij moeten strijden tegen de overheid om te krijgen waar zij recht op hebben. Daarbij komt dat niet alle regelingen direct goed werden uitgevoerd, geven gesproken initiatiefnemers aan. Dit lijkt het wantrouwen bij deze groep alleen maar te vergroten.

## **WANTROUWEN (EERSTE) CONTACT**

Direct contact met overheid of buitenstaanders is lastig. Zoals een samenwerkingspartner zegt: *"Men wil absoluut geen pottenkijkers!"* De rol van deze samenwerkingspartner is zelfs om deze pottenkijkers letterlijk buiten te houden.

Veel samenwerkingspartners concluderen dan ook: het eerste contact moet dicht bij de leefwereld van de initiatiefnemer zitten. Dat kan bijvoorbeeld een lotgenoot zijn of iemand die vanuit de gemeente bekend is in de wijk en er vaak te vinden is.

## **WANTOUWEN NAAR DE BEOORDELAARS**

Een vraag die bij zowel gesproken initiatiefnemers als samenwerkingspartners leeft, is: hoe beoordeel je welk initiatief je vanuit de overheid faciliteert? En wie doet die beoordeling?

Gesproken initiatiefnemers vertrouwen de beoordeling van een ambtenaar niet. Te vaak is ervaren dat deze vaak specifieke 'vinkjes' checkt, maar niet inhoudelijk het initiatief begrijpt en zich niet goed kan inleven in wat het belang van het idee of initiatief is.

Vanuit samenwerkingspartners die bewonersinitiatieven ondersteunen is er positieve ervaring met de inzet van een onafhankelijke commissie van bewoners die ideeën checkt en beoordeelt. Zoals een samenwerkingspartner zegt: *"Je moet het beoordelen overlaten aan mensen die het echt begrijpen, die de situatie van initiatiefnemers echt zelf kennen."*

Andere samenwerkingspartners geven echter aan dat hier ook risico's aan zitten. Bijvoorbeeld scheve gezichten of een gevoel van oneerlijke concurrentie als men weet wie het initiatief beoordeelt.

# BARRIÈRE: GEVOEL VAN ONGELIJKWAARDIGHEID

## VEEL ONZEKERHEID

Men is vooral in de beginfase vaak zeer onzeker over het idee. Niet zozeer over zinvolheid van het idee zelf, maar vooral over het delen van het idee met 'buitenstaanders'. Het is spannend om te delen. Men voelt zich kwetsbaar. Zeker ten opzichte van 'formelere' organisaties en de overheid. Als het idee of initiatief gedeeld wordt, willen initiatiefnemers zich veilig, gehoord en serieus genomen voelen.

## GEEN AFHANKELIJKHEID WILLEN

Men wil best ondersteuning, maar wil tegelijkertijd ook geen afhankelijke relatie meer hebben met de overheid. Initiatiefnemers zijn op zoek naar manieren waarop zij hun idee kunnen realiseren zonder dat ze weer in een afhankelijke positie of rol komen.

## ANGST VOOR ONDERLINGE CONCURRENTIE

Vanuit initiatiefnemers is sterk de behoefte om niet onderling te hoeven concurreren met anderen. Men denkt al snel dat er maar beperkte middelen zijn en dat men moet concurreren met andere lotgenoten en dat voelt niet goed. Een initiatiefnemer: *"Ik wist niet met hoeveel we in de race waren voor ondersteuning, dus het voelt wel echt als strijden! En dat je dan geluk hebt dat je wat krijgt."*

## ONGELIJKWAARDIGE VERHOUDING

Het ondersteunen van initiatiefnemers moet starten met een gelijkwaardige verhouding en behandeling. Hier moet vooral vanuit de voorziening erg op worden gelet. Gesproken initiatiefnemers en samenwerkingspartners geven aan dat de overheid niet gewend is om uit gelijkwaardigheid te handelen. En initiatiefnemers kijken snel op tegen iemand van de overheid. Volgens samenwerkingspartners beland je al gauw in een valkuil: *"Dan ben je weer die machtige overheid en dat moet je absoluut niet willen."*

Initiatiefnemers willen het contact als open en laagdrempelig ervaren. Men wil zich op het gemak voelen. Wat daarbij helpt is dat er de tijd wordt genomen, zodat zenuwen weg kunnen vloeien. De gesprekspartner heeft ook hier een taak in.

Om initiatiefnemers tot hun recht te laten komen is het nodig dat degenen met wie zij in gesprek komen iets van zichzelf tonen en zich kwetsbaar opstellen. Het moet een open gesprek zijn op basis van oprechte interesse.

Het doel is om te begrijpen en niet om vinkjes te zetten bij beoordelingspunten. Dat betekent ook dat op een andere manier wordt aangestuurd vanuit de organisatie.

# BARRIÈRE: ENERGIE EBT GEMAKKELIJK WEG

## **KWETSBARE BEGINFASE**

Initiatiefnemers starten vanuit hun passie en betrokkenheid. Zij hebben een idee dat ze tot iets concreets willen brengen, uitgevoerd door henzelf of door iemand anders. Vanuit die passie zoeken ze naar wegen om het initiatief werkelijkheid te laten worden.

Men geeft aan dat in deze beginfase het idee vaak nog zeer kwetsbaar is. *"Het is een klein vlammetje dat brandt, dat wil je groter maken. Maar je weet ook dat het zo uit is als je even niet oplet."*

Er zitten in het begin van de aanvraag veel momenten waarop de energie weg kan ebben door regels en procedures opgelegd vanuit de overheid. Een eerste sceptische reactie kan al verwoestende gevolgen hebben.

## **AFHAKEN DOOR REGELS EN PROCEDURES**

Door de regels en procedures kan het idee/initiatief zelfs 'kapot geslagen' worden. Denk aan het moeten gieten van het idee in een vast format, het gebruik van nieuwe en lastige termen, verwarrende vragen en op het oog ondoenlijke eisen. Bijvoorbeeld de eis van het maken van een uitgewerkt plan van aanpak met begroting.

*"Ze vonden mijn plan goed, maar ze wilden wel eerst een ondernemersplan en een begroting. Hoe moet ik dat voor elkaar krijgen?" en "Ze waren heel enthousiast en gaven me twee weken om een aantal zaken schriftelijk verder uit te werken, maar ik weet niet wat ze nu precies willen en schrijven is niet mijn sterkste kant."*

## **ONDUIDELIJK WELKE MOGELIJKHEDEN ER ZIJN**

Initiatiefnemers weten niet goed waar ze terecht kunnen voor ondersteuning bij hun initiatief. Op dit moment is dat een hele zoektocht die velen niet volbrengen. *"Je probeert dan maar wat, ik heb me hard moeten maken om iemand van de gemeente te spreken. Zo is het gaan rollen. Het komt op mij over dat je gewoon geluk moet hebben als je hulp krijgt. Zo hoort het natuurlijk niet te zijn."*

# BARRIÈRE: LASTIGE AANVRAAG

## AANVRAAGPROCES AL SNEL ONDOORZICHTIG

Gesproken initiatiefnemers willen duidelijkheid over hoe het proces in elkaar zit, wat er van hen wordt verwacht en waar in het proces zij zich bevinden. Als het proces en de voorwaarden niet transparant zijn, ontstaat er onzekerheid. Het is onduidelijk wat men wanneer kan verwachten en hoe het verder gaat. Bovendien geven initiatiefnemers aan dat gebrek aan transparantie ervoor kan zorgen dat zij geen gelijkwaardige relatie voelen tussen henzelf en de overheid.

## OPGELEGDE EISEN EN DEADLINES

Het opleggen van eisen en deadlines is voor deze initiatiefnemers ook een wijze waarop de overheid aangeeft dat er geen gelijkwaardigheid is. *“Het is heel vreemd als de overheid plots een deadline oplegt, terwijl jij de degene bent met het idee. Zij hebben nog niets gedaan!”*

Samenwerkingspartners en experts geven aan dat veel voorzieningen een jaarlijkse cyclus hebben en dat daarom aanvragen van burgers op een bepaalde datum binnen moeten zijn. Dit is iets wat volgens hen niet zou moeten gelden voor deze voorzieningen (zie quote onder).

**“Vaste budgetcyclus van overheden biedt overzicht en houvast, maar tegelijkertijd weinig flexibiliteit als het gaat om meebewegen met maatschappelijke dynamiek.”** Scherpenisse & van der Steen | 2018

## ÉÉN ROUTE IN PLAATS VAN TWEE

Voor initiatiefnemers moeten er twee manieren zijn om in contact met de voorziening te komen: 1) via de spilfiguren (bijvoorbeeld andere, potentiële initiatiefnemers of familie en kennissen) uit hun omgeving en 2) zelfstandig en direct.

## EEN LASTIGE PROCEDURE

In alle gevallen moet de procedure zo eenvoudig mogelijk zijn, met zo min mogelijk vragen of in te vullen gegevens. Alleen het puur noodzakelijke.

## AFHANDELTERMIJN SNEL TE LANG

Lange wachttijden, zoals die er soms zijn voor subsidies of hulp vanuit een organisatie, zorgen ervoor dat initiatiefnemers afhaken. Het is een moment waarop iemand (opnieuw) het vertrouwen in de overheid, regels of procedure kan verliezen. Lang wachten op een reactie op de aanvraag neemt ook wind uit de zeilen. Het idee/initiatief zakt weer wat weg, en mogelijk ebt zelfs de energie voor het idee/initiatief weg.



# BARRIÈRE: REGIE OVERNEMEN IS VALKUIL OVERHEID

## **OVERHEID NEEMT ONGEWENST REGIE OVER**

De overheid heeft de neiging om de regie over te nemen, stellen zowel gesproken samenwerkingspartners als initiatiefnemers. De overheid wil het graag formeel maken, in herkenbare structuren en procedures uitwerken en er een ambtenaar op zetten. Zodat ook zij weer kunnen verantwoorden waar subsidies naartoe gaan.

Dat stuit tegen de borst van initiatiefnemers. Zij hebben immers het idee bedacht. En zijn er eigenaar van. Zij willen zelf bepalen hoe zij hun idee verder uitwerken en met wie ze dat doen. In veel gevallen willen initiatiefnemers dat zelf doen. En mochten ze dat toch niet willen, zijn zij de aangewezen persoon om dit aan te geven.

## **OVERHEID WIL IDEEËN KOPIËREN**

Daarnaast hebben gesproken initiatiefnemers en samenwerkingspartners het idee dat de overheid geslaagde initiatieven graag ook elders wil implementeren. Dat klinkt logisch, maar iets kopiëren werkt niet. Gedupeerden zijn overal anders en het is juist belangrijk dat iets vanuit henzelf komt.

## **BEWIJSVOERING EFFECTIVITEIT**

Als er gemeenschapsgeld wordt uitgegeven, is het goed gebruik om de effectiviteit hiervan te kunnen verantwoorden. Wellicht zal daarom de neiging zijn om te willen bepalen welk effect een initiatief heeft gehad. En is er de neiging om te bepalen of een initiatief geslaagd is.

In dat kader is het goed om te weten wat het voornaamste doel van de initiatiefnemer is: dat het initiatief is gestart. Het slagen van een initiatief zit er al in dat er beweging is ontstaan – 'Ik krijg het voor elkaar'. Dat is ook de horizon van de initiatiefnemer.

Het moeten bewijzen dat een initiatief effect heeft gehad is teveel gevraagd. Bij de evaluatie van het initiatief zou vooral gekeken moeten worden naar of de initiatiefnemer zich ondersteund voelde door de voorziening.

# BARRIÈRE: DE ROL VAN GELD

Als het in de voorziening specifiek om financiële hulp gaat, lijken er extra gevoeligheden te liggen bij (potentiële) initiatiefnemers.

## **OMGANG MET GELD VANUIT OVERHEID EN INITIATIEFNEMERS**

Vanuit de overheid bestaat de behoefte om te controleren of geld niet onrechtmatig is uitgegeven. Het is goed en vanzelfsprekend om uitgaven te verantwoorden.

De focus zou hier volgens initiatiefnemers vooral moeten liggen op het begeleiden van de uitgaven. Samen een inschatting kunnen maken over hoeveel wat kost. Of samen nadat het geld is ontvangen, de uitgaven eens bekijken.

Hier is een dunne lijn naar enkel een focus op controle. Daar moet het echter niet heen: het is eerder een manier van ondersteuning.

## **GELD MOETEN VRAGEN BIJ DE OVERHEID**

Daarbij hoort dat geld vragen bij de overheid, of een andere manier van ondersteuning, voor een deel van de initiatiefnemers geen optie is. Zij vinden dit moeilijk, spannend of hebben er mogelijk geen vertrouwen in. Om deze doelgroep wel te kunnen steunen, is het dus nodig dat de voorziening op een andere manier aan te vragen is.

## **GELD OP EIGEN REKENING**

Specifiek over het krijgen van een subsidie: men wil geen geld ontvangen op de eigen rekening. Als men als initiatiefnemer namelijk bijvoorbeeld in het rood staat, is het geld direct weg.

## **STICHTING OPZETTEN**

Daarentegen wil een groot deel ook zeker geen stichting hoeven op te zetten om het geld te ontvangen. Het opzetten van een stichting ervaren zij als een (enorm) grote drempel. Bovendien geven gesproken samenwerkingspartners en initiatiefnemers aan dat een stichting geen bankrekeningnummer meer krijgt.

# BARRIÈRE: DREMPELS BIJ INITIATIEFNEMER

## **EIGEN HERSTELPROCES**

Gesproken initiatiefnemers geven aan dat gedupeerden zich in verschillende fases van het emotioneel en financieel herstelproces bevinden. De één komt er net achter gedupeerde te zijn, de ander heeft zich een paar weken terug aangemeld voor de Catshuisregeling en weer een ander geeft aan het allemaal achter zich te willen laten.

Het herstelproces is overigens geen lineair proces: het gaat met vallen en opstaan en na een periode van vooruitgang kan er weer een moment van terugslag zijn. Hoe men omgaat met het initiatief kan hierdoor ook worden beïnvloed.

## **PERSOONLIJKE SITUATIE**

Als er iets verandert in de persoonlijke situatie van de initiatiefnemer, kan dit invloed hebben op het uitwerken of opzetten van een initiatief. Soms heeft het vinden van een baan, of zorg voor de partner of kind even prioriteit.

## **EMOTIES**

Bij het herstelproces spelen bij de initiatiefnemer allerlei emoties. Sommigen spreken zelfs over een trauma dat af en toe weer meer naar boven komt.

Initiatiefnemers halen mede uit de emoties die zij ervaren de kracht, passie en het doorzettingsvermogen om het initiatief tot leven te brengen. Heftige emoties kunnen de opzet van een initiatief ook in de weg zitten. Op het moment dat men veel emoties ervaart, heeft men niet altijd de mentale ruimte verder te gaan met het initiatief.

De voorziening moet ruimte bieden voor de herstelfase, persoonlijke situatie en emoties van de initiatiefnemer. Dat kan soms betekenen dat een idee of initiatief even stil komt te liggen.

## **ONDERLINGE EMOTIES**

Er is tussen (groepen) gedupeerden soms onenigheid over gewenste route en aanpak van het herstelproces, zo geven gesproken initiatiefnemers aan. Er lijkt een groep te zijn die de toeslagenaffaire achter zich wil laten, en een groep die graag meer erkenning vanuit de overheid wil krijgen. Emoties kunnen hierbij hoog oplopen. Ook dit kan de uitwerking en succesvolle uitvoering van een initiatief in de weg zitten.

# ROL OVERHEID

Veel gesproken samenwerkingspartners geven aan dat de overheid een aantal zaken waarschijnlijk anders moet doen dan zij gewend is. Dat is vaak spannend, maar nodig om deze initiatieven op een gelijkwaardige wijze te ondersteunen. De lessen die benadrukt worden:

- **Niet een probleem oplossen, maar een initiatief starten.** Vermijd het programmagericht denken, waar de overheid vaak vanuit werkt. Daar ligt de focus vaak op het oplossen van een probleem. Hier moet de focus liggen op het starten van een initiatief.
- **Omarm een nieuwe manier van werken: experimenteer.** Ook als de voorziening staat, gaat het hier om een andere manier van werken en zal de voorziening al lerende moeten worden verbeterd. Sta hier vooral voor open en speel hier een actieve rol in.
- **Zorg ervoor dat je als ministerie geen individuele initiatieven beoordeelt.** Een ministerie staat ver van de meeste mensen af. In het geval dat de commissie direct onder de hoede van het ministerie valt, laat ambtenaren van het ministerie dan geen individuele ideeën of initiatieven beoordelen. In andere vorm, bijvoorbeeld via een fonds, kan dit anders liggen.
- **Ga anders om met verantwoording en doestellingen.** Houd contact en evalueer of men zich geholpen voelt door de voorziening. En vanzelfsprekend moet worden gekeken naar hoe middelen zijn ingezet. Doel van de evaluatie is vooral om te leren, niet om het effect te bepalen.
- **Wees voorzichtig en terughoudend met het stellen van randvoorwaarden.** Zorg voor een open blik op de uitdagingen en oplossingen. En rechtvaardig hoeft niet eerlijk te zijn: niet iedereen hoeft hetzelfde te krijgen.
- **Leren van wat er al is, en aansluiten als dat mogelijk is.** Er zijn al veel regelingen en er zijn al veel instanties die zich bezighouden met gedupeerden. Probeer hier rekening mee te houden en bij aan te sluiten.

# (HER)DEFINITIE

*Uitdaging en criteria*

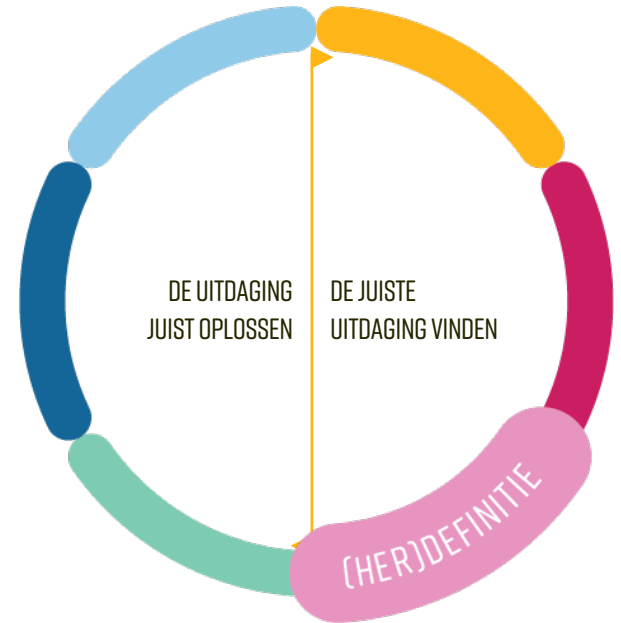


# AANPAK (HER)DEFINITIE

## **(Her)definitieessie**

In de (her)definitiefase is op basis van de inzichten uit de empathiefase opnieuw naar de uitdaging gekeken. Wat is de uitdaging achter de uitdaging? Wat is de kern van de uitdaging? Uit welke elementen bestaat de uitdaging? Vanuit deze geherdefinieerde uitdaging zijn doel en aanpak aangescherpt.

Daarnaast zijn de kaders scherp in kaart gebracht waaraan de oplossing moet voldoen. Dit is de basis voor het genereren van ideeën en de opzet van het tastbaar concept.



# UITDAGING

De focus van dit ontwerptraject is aangescherpt naar stappen 2 en 3 in onderstaand schema. Inzichten over stappen 1, 4, 5 en 6 zijn in de empathie fase naar boven gekomen. De grootste barrières van (potentiële) initiatiefnemers liggen echter in stappen 2 en 3 (zie p. 19). Het verdere traject richt zich daarom op de onderdelen in de voorziening die ervoor zorgen dat een idee uitgewerkt wordt naar initiatief en een initiatiefnemer de stap kan zetten naar de aanvraag voor verdere ondersteuning.



We onderscheiden vier categorieën kaders waar de voorziening aan dient te voldoen. De specifieke kaders zijn te vinden op pagina 31.

## 1. Behoeften van initiatiefnemers

Voor de doelgroep belangrijke aspecten waar de voorziening aan moet voldoen.

## 2. Criteria aan de initiatieven

Voorwaarden waar de initiatieven aan dienen te voldoen om ondersteund te worden.

## 3. Interne eisen aan de voorziening

De eisen die de verstrekker van middelen (Directoraat-Generaal Herstel Toeslagen) aan de voorziening zelf stelt.

## 4. Overheidsbrede principes

De set aan principes die leidend zijn voor communicatie en dienstverlening met burgers.

<b>BEHOEFTE VAN INITIATIEFNEMERS</b>	<b>CRITERIA AAN DE INITIATIEVEN</b>	<b>INTERNE EISEN AAN DE VOORZIENING (HERSTELOPERATIE)</b>	<b>OVERHEIDSBREDE PRINCIPES COMMUNICATIE &amp; DIENSTVERLENING</b>
<p><b>Vertrouwen</b> Ik wil dat er van vertrouwen wordt uitgegaan. Ik wil me veilig en gehoord voelen. Het helpt als de tijd wordt genomen. En het helpt als anderen zich kwetsbaar opstellen en iets van zichzelf laten zien.</p> <p><b>Gelijkwaardig</b> Ik wil serieus genomen worden. Ik wil niet aangesproken worden als slachtoffer, maar als initiatiefnemer. Ik wil dat actief wordt gewerkt aan een gelijkwaardige relatie.</p> <p><b>Energie behoud</b> Ik wil graag dat men zorgvuldig omgaat met mijn eerste idee. Vraag hoe initiatiefnemers ondersteund willen worden. Wees ervan bewust dat een idee vooral in de beginfase nog erg kwetsbaar en fragiel kan zijn.</p> <p><b>Regie behouden</b> Ik wil niet dat de regie over het initiatief ongevraagd wordt overgenomen. Ik wil het samen doen: allebei komen we onze afspraken na. Let op het verschil tussen ondersteunen en geheel uit handen nemen.</p> <p><b>Soepel en snel</b> Ik wil graag precies weten wat er van me wordt verwacht zodat ik me goed kan voorbereiden. Maak het makkelijk en vraag alleen de hoogst noodzakelijke informatie. Antwoord snel, tijdig, en kom afspraken na.</p> <p><b>Geldzaken goed regelen</b> Ik wil dat alles rondom geld goed geregeld is. Ik wil graag tonen wat er is uitgegeven, zodat daar geen gedoe over ontstaat.</p> <p><b>Beoordeling op actie niet op effect</b> Ik vind het initiatief geslaagd als het is gestart. Vooraf is al bepaald dat het initiatief effect heeft op emotioneel herstel, daar wordt niet achteraf nog eens naar gekeken.</p>	<p><b>Door gedupeerden</b> Het initiatief is bedacht en wordt gedragen door een gedupeerde (ouder en/of kind). Het initiatief komt vanuit de gedupeerde en niet vanuit een commerciële organisatie, fonds of overheid. De initiatiefnemer kan wel derde partijen aanhaken.</p> <p><b>Voor meerdere gedupeerden</b> Het initiatief is bedoeld voor gedupeerden van de kinderopvangtoeslag. Het initiatief reikt verder dan de initiatiefnemer(s) zelf.</p> <p><b>Emotioneel herstel</b> Het initiatief heeft primair de intentie om bij te dragen aan emotioneel herstel.</p> <p><b>Niet voor eigen gewin</b> Het initiatief is niet primair bedoeld voor het verkrijgen van inkomen van de initiatiefnemer of het bekostigen van medewerkers van een organisatie. Initiatiefnemers kunnen vanzelfsprekend wel worden vergoed voor gemaakte uren. Het gaat om uren die niet anders gefinancierd kunnen worden.</p> <p><b>In lijn met hersteloperatie</b> Het initiatief heeft niet de intentie of bijwerking om de hersteloperatie te vervangen / te doorkruisen.</p>	<p><b>Van idee tot initiatief</b> Onderdeel van de voorziening is ook:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• een idee verder ontwikkelen tot initiatief;</li> <li>• het voorbereiden van de aanvraag tot ondersteuning van het initiatief zelf.</li> </ul> </p> <p><b>Diverse ondersteuning</b> Voorziening biedt meerdere soorten ondersteuning. Afhankelijk van het initiatief: netwerk, kennis, geld, etc.</p> <p><b>Meerdere vormen</b> De voorziening kan verschillende soorten initiatieven aan. Denk aan omvang, looptijd, soort ondersteuning en omvang ondersteuning.</p> <p><b>Onafhankelijk</b> De beoordeling van de initiatieven gebeurt door een onafhankelijke groep. Gedupeerden hebben hier idealiter een stem in. Het ministerie heeft de commissie hiervoor mandaat gegeven (indien onder hoede ministerie valt).</p> <p><b>Bestaande structuren</b> De voorziening maakt zo veel mogelijk gebruik van bestaande organen en structuren. Dus niet het wiel opnieuw uitvinden en onnodige nieuwe structuren bouwen.</p> <p><b>Binnen kaders</b> De voorziening voldoet aan de van toepassing zijnde juridische en financiële kaders.</p> <p><b>Losstaand</b> De voorziening staat los en is onafhankelijk van de hersteloperatie. De voorziening zou zelfstandig voor een langere termijn door kunnen gaan.</p> <p><b>Lerend</b> De voorziening hoeft niet gelijk perfect te zijn. Experimenteren en falen mag. Het moet wel zelflerend zijn en aangepast worden op basis van ervaringen.</p>	<p><b>Passend</b> We zijn empathisch en maken uitzonderingen waar nodig en toelaatbaar.</p> <p><b>Overzichtelijk</b> Alle informatie is duidelijk en goed vindbaar. Men weet wat men moet doen.</p> <p><b>Betrouwbaar</b> We zorgen voor een consistente behandeling. We zijn transparant over het proces en gemaakte keuzes. We komen afspraken na en beschermen de privacy.</p> <p><b>Respectvol</b> We houden rekening met de leefwereld en de persoon zelf. We houden iedereen goed op de hoogte. Men kan het proces zelfstandig doorlopen.</p> <p><b>Eigentijds</b> We zorgen dat contact mogelijk is op de wijze die past bij huidige tijd en voorkeur van de persoon.</p> <p>Bron overheidsbrede principes: <a href="#">Programma Mens Centraal</a>   2020</p>



# IDEEËNGENERATIE

*Genereren van oplossingsrichtingen*



# AANPAK IDEEËNGENERATIE

## Ideeëngeneratiesessie

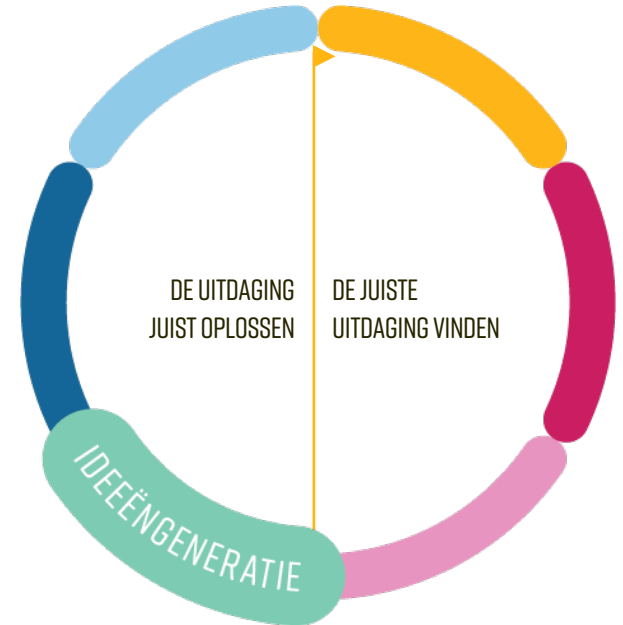
In de ideeëngeneratiesessie zijn ter inspiratie verschillende voorbeelden van andere oplossingen gedeeld. Deze vormden – samen met de in de eerdere sessies geformuleerde uitdagingen en kaders – het startpunt voor het genereren van mogelijke oplossingsrichtingen.

Uit de ideeëngeneratie zijn verschillende bouwblokken voor de voorziening gekomen. Perspective heeft deze bouwblokken uitgewerkt voor de co-creatiesessies met gedupeerden en samenwerkingspartners.

## Co-creatie sessies

Er zijn 2 co-creatie sessies georganiseerd op kantoor bij Perspective. Verdeeld over de 2 sessies waren, naast de leden van het multidisciplinair team, N=3 initiatiefnemers en N=4 samenwerkingspartners aanwezig.

De co-creatiesessies duurden ieder 2 uur. Iedereen is kort meegenomen in de opgestelde kaders en het doel van de voorziening. De bouwblokken uit de ideeëngeneratie vormden het startpunt. Vervolgens zijn in duo's de ideale stappen om een idee te ondersteunen vormgegeven. Deze uitwerkingen hebben de duo's aan elkaar gepresenteerd aan het eind van de sessie.

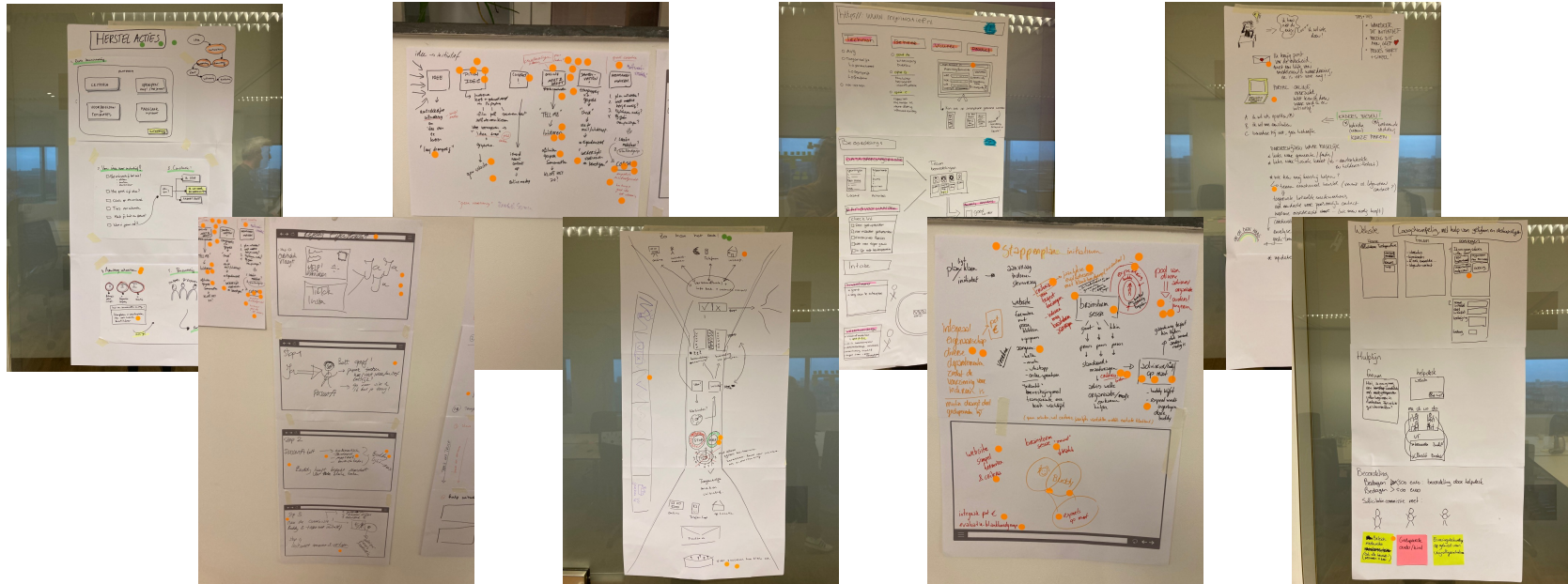


*Onderstaande bouwblokken zijn bedacht tijdens de ideeëngeneratiesessie en vormen het startpunt voor de co-creatie sessies.*

# BOUWBLOKKEN

Marktplaats	Online plek waar gedupeerden ideeën plaatsen, bij elkaar om hulp vragen, of aanbieden mee te werken op een initiatief van iemand anders.
Idee of initiatief	Met behulp van enkele vragen kom je erachter of je idee voldoende is uitgewerkt voor een aanvraag voor verdere ondersteuning.
Inspiratie opdoen	Een plek met een overzicht van initiatieven die ondersteuning krijgen en worden uitgevoerd.
Criteria-checker	In één overzicht staan alle criteria op een rij. In heldere taal opgeschreven.
Uitwerkchecklist	Checklist die helpt met het uitwerken van idee tot een initiatief dat beoordeeld kan worden.
Uitwerkmakelaar	Uitwerkmakelaar weet alles van de voorwaarden, helpt uitzoeken en in contact brengen met anderen of experts.
Conclusie	Drie mogelijke conclusies: 1) ondersteuning binnen deze regeling, 2) ondersteuning via andere regeling, 3) ondersteuning is niet nodig.
3 soorten initiatieven	Voor 3 type ideeën (klein, middelgroot, groot) is een ander aanvraagproces.
Aanvraagtemplates	Laat helder zien wat je moet beschrijven en aanleveren voor verdere ondersteuning.
Aanvraagloods	De aanvraagloods navigeert door het aanvraagproces heen.
Beoordelingscommissie	De beoordelingscommissie beoordeelt aanvragen. De commissie bestaat uit gedupeerden, experts en beleidsmedewerkers van overheid.
Track & trace	Het is altijd duidelijk waar iemand zich in het proces bevindt.
Zelf of samen	De initiatiefnemer bepaalt via welk kanaal deze de aanvraag doet.
Hulp of stop	Er is altijd een optie om om hulp te vragen of te stoppen met het initiatief.

# GREEP UIT DE IDEEËN



# TASTBAAR CONCEPT

*Tastbaar maken van de oplossingsrichting*

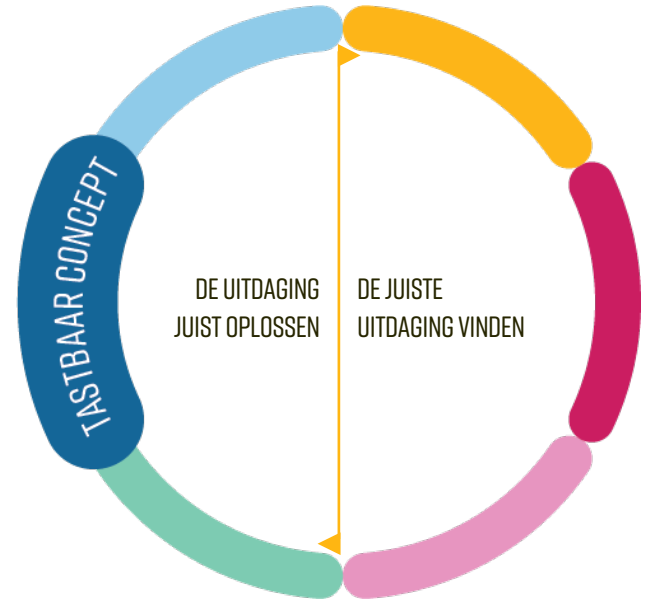


# AANPAK TASTBAAR CONCEPT

Ideeën uit de ideeëngeneratie sessie, co-creatie sessies en tastbaar concept sessie zijn door Perspective tot een tastbaar concept uitgewerkt. Aan de hand van Noah, een (fictieve) gedupeerde van de toeslagenaffaire met een idee, zijn de verschillende stappen met zowel (potentiële) initiatiefnemers als samenwerkingspartners uitgewerkt.

Om structuur te geven aan het prototype en te bepalen welke elementen we opnemen zijn een aantal kern hypothesen opgesteld. Het tastbaar concept diende om deze hypothesen te testen (zie hypothesen op p. 39). De hypothesen kwamen voort uit de gesprekken in de empathie fase en de co-creatie sessies. De belangrijkste onderdelen uit deze gesprekken zijn verwerkt in de hypothesen. Het doel van het prototype was om de kern hypothesen te valideren of ontkrachten. Om zo een stap dichterbij de optimale oplossing van de uitdaging van de doelgroep te komen. In de sessie over het tastbaar concept is aandacht besteed aan de kernonderdelen van de hypothesen. We adviseren deze hypothesen, en de reactie op de hypothesen, als uitgangspunten te nemen voor de verdere ontwikkeling.

Let op: het tastbaar concept is dus geen blauwdruk van hoe de oplossing er uiteindelijk uit moet komen te zien. Het is een concept ontworpen om opgestelde hypothesen te toetsen en reacties op verschillende onderdelen op te halen.




# OVERZICHT TASTBAAR CONCEPT

Hieronder een overzicht van het tastbaar concept. Op leesbare grootte te vinden in de bijlage (p. 53).

**S01 HEEF EEN IDEE**

U hebt een idee voor een activiteit die van impact is met een milieudoel.

U hebt een idee voor een activiteit die van impact is met een milieudoel.



**S10 VERWACHTEN DE REACTIE**

U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen. U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen.

U hebt een idee voor een activiteit die van impact is met een milieudoel.

U hebt een idee voor een activiteit die van impact is met een milieudoel.



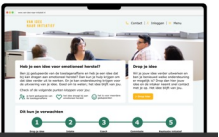
**S11 VERWACHTEN DE REACTIE**

U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen. U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen.



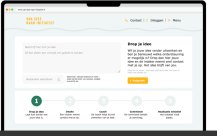
**S12 VERWACHTEN DE REACTIE**

U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen. U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen.



**S13 VERWACHTEN DE REACTIE**

U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen. U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen.



**S14 VERWACHTEN DE REACTIE**

U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen. U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen.

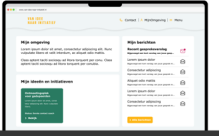
U hebt een idee voor een activiteit die van impact is met een milieudoel.

U hebt een idee voor een activiteit die van impact is met een milieudoel.



**S15 VERWACHTEN DE REACTIE**

U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen. U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen.



**S16 VERWACHTEN DE REACTIE**

U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen. U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen.

U hebt een idee voor een activiteit die van impact is met een milieudoel.

U hebt een idee voor een activiteit die van impact is met een milieudoel.



**S17 VERWACHTEN DE REACTIE**

U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen. U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen.



**S18 VERWACHTEN DE REACTIE**

U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen. U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen.

U hebt een idee voor een activiteit die van impact is met een milieudoel.

U hebt een idee voor een activiteit die van impact is met een milieudoel.



**S19 VERWACHTEN DE REACTIE**

U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen. U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen.

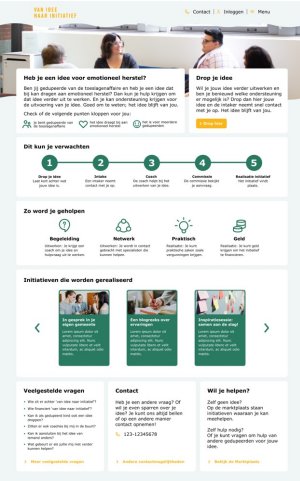


**S20 VERWACHTEN DE REACTIE**

U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen. U wilt weten hoe de reactie is van de andere partijen.

U hebt een idee voor een activiteit die van impact is met een milieudoel.

U hebt een idee voor een activiteit die van impact is met een milieudoel.

# HYPOTHESEN

Met het prototype dienden onderstaande hypothesen te worden getest:

**Hypothese 1:** Het is essentieel voor (potentiële) initiatiefnemers dat de voorziening ook het uitwerken van het idee tot initiatief bevat.

**Bevestigd:** Ja

**Hypothese 2:** De voorziening moet onafhankelijk gepositioneerd worden van de (Rijks)overheid. **Bevestigd:** Nee

**Hypothese 3:** Het werkt drempelverlagend als initiatiefnemers direct zien dat alleen gedupeerden van de kinderopvangtoeslag gebruik kunnen maken van de voorziening. **Bevestigd:** Ja

**Hypothese 4:** Het is essentieel dat (potentiële) initiatiefnemers zeker weten dat zij regie houden over hun idee/initiatief. **Bevestigd:** Ja

**Hypothese 5:** Het is essentieel dat initiatiefnemers in een vroeg stadium inzicht hebben in wat er van hen wordt verwacht en wat zij van de voorziening kunnen verwachten. **Bevestigd:** Ja

**Hypothese 6:** Indien de commissie onder de directe hoede van het ministerie van Financiën valt, mag iemand vanuit dit ministerie geen individuele ideeën of initiatieven beoordelen. **Bevestigd:** Ja

**Hypothese 7:** Andere gedupeerden moeten een rol hebben in de begeleiding van initiatiefnemers én de beoordeling van de ideeën/initiatieven. **Bevestigd:** Deels

**Hypothese 8:** De coach moet (potentiële) initiatiefnemers begeleiden naar realisatie ondersteuning, binnen en/of buiten de voorziening.

**Bevestigd:** Ja

**Hypothese 9:** Experts die werk uit handen nemen van initiatiefnemers helpen bij het behoud van energie bij initiatiefnemers.

**Bevestigd:** Ja

**Hypothese 10:** De coach moet - als het gaat om kleine bedragen - kunnen beslissen over het toekennen van realisatie ondersteuning.

**Bevestigd:** Nee

**Hypothese 11:** Het is essentieel dat de coach met initiatiefnemers meegaat naar de commissie. **Bevestigd:** Ja

**Hypothese 12:** De marktplaats draagt bij aan emotioneel herstel van gedupeerden die zelf nog geen idee of initiatief hebben.

**Bevestigd:** Ja



# TEST & EVALUATIE

*Beschrijving inzichten uit de test onder (potentiële) initiatiefnemers en samenwerkingspartners*



# AANPAK TEST & EVALUATIE

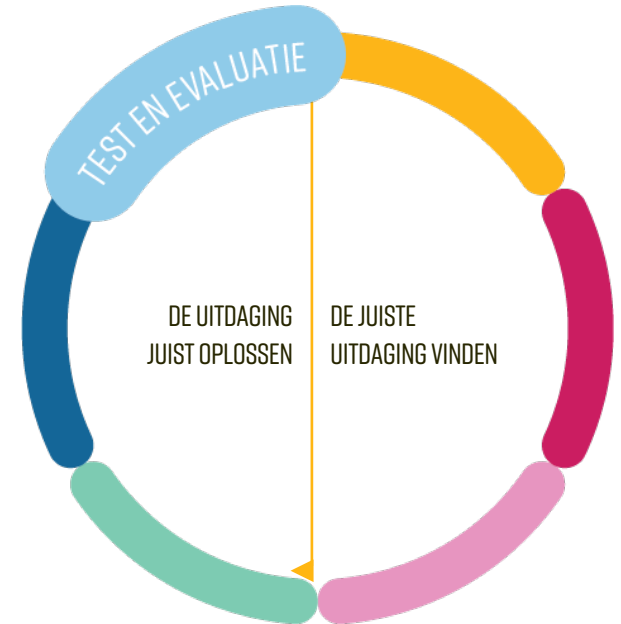
## Test

Het tastbaar concept is online voorgelegd aan N=8 (potentiële) initiatiefnemers en N=4 samenwerkingspartners. (Potentiële) initiatiefnemers zijn voor deze gesprekken via twee wegen geworven. Via contacten van het ministerie (N=5), waarvan de meesten een idee voor een initiatief hadden, en via een wervings- en selectiebureau (N=3), waar gedupeerden gecontacteerd zijn die vaak (nog) geen idee voor een initiatief hadden. Zo zijn ook potentiële initiatiefnemers gesproken.

Na de helft van de gesprekken vond er een iteratie op het tastbaar concept plaats.

## Evaluatie sessie

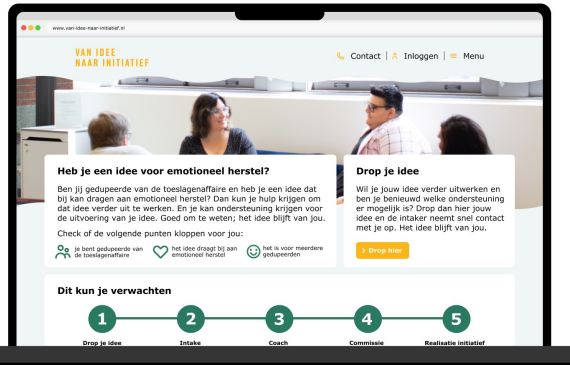
Tijdens de evaluatie sessie is de laatste versie van het tastbaar concept doorgenomen. Aan de hand van de hypothesen is aangegeven hoe op het tastbaar concept is gereageerd door (potentiële) initiatiefnemers en samenwerkingspartners. Vervolgens zijn mogelijke vervolgstappen aangedragen.



3/13  
EERSTE INDRUK WEBSITE

Noah ziet op de website dat je als gedupeerde hulp kan krijgen bij het uitwerken van je idee en aanvragen van ondersteuning voor het uitvoeren van je initiatief.

Voorwaarde is dat het initiatief bijdraagt aan emotioneel herstel van meerdere gedupeerden.



# DE WEBSITE (1/3)

**Hypothese 1 (bevestigd: ja)** - Het is essentieel voor (potentiële) initiatiefnemers dat de voorziening ook het uitwerken van het idee tot initiatief bevat.

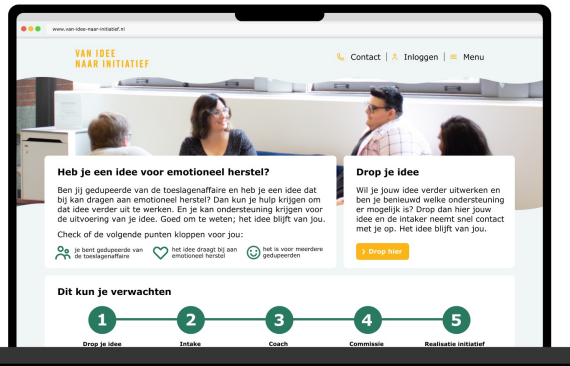
- (Potentiële) initiatiefnemers herkennen zich in het hebben van een idee, dat sluit beter aan dan direct te spreken over een initiatief.
- Men reageert heel positief als men ziet begeleiding te krijgen om het idee naar initiatief te brengen. *"Nu ik dit zie, snap ik dat ik zo'n idee heb! En ja, ik kan juist nu wel wat hulp gebruiken bij m'n idee."*
- Het samen uitwerken van het idee biedt houvast voor (potentiële) initiatiefnemers. En geeft een gevoel van het niet allemaal zelf te hoeven doen: er is ondersteuning van iemand die er meer van weet.

**Hypothese 2 (bevestigd: nee)** - De voorziening moet onafhankelijk gepositioneerd worden van de (Rijks)overheid.

- Maak duidelijk wat de rol van het ministerie is en wees hier transparant over. Geef dit duidelijk aan op bijvoorbeeld de website. Anders ontstaat verwarring: *"Hm, is deze website nu een initiatief van een andere gedupeerde?" "Is dit een commerciële partij of zo?"*
- Zet duidelijk het ministerie als uiteindelijke geldverstrekker neer. Men vindt het ook logisch dat het ministerie betrokken is.
- Gebruik bij de voorziening geen woorden als 'onafhankelijk' van het ministerie. Experimenteer in de minimale variant (MVP) met termen als 'opereert zelfstandig' of 'heeft geen belang bij de uitkomsten'.

#### 4/13 NOAH BEKIJKT DE WEBSITE MET AANDACHT

- Bij het scrollen ziet Noah:
- wat er gebeurt na het droppen van het idee
  - type ondersteuning bij uitwerken en realisatie
  - voorbeelden van andere initiatieven
  - veelgestelde vragen
  - contactmogelijkheden
  - de marktplaats van ideeën waaraan je kan meehelpen



## DE WEBSITE (2/3)

**Hypothese 3 (bevestigd: ja)** - Het werkt drempelverlagend als initiatiefnemers direct zien dat alleen gedupeerden van de kinderopvangtoeslag gebruik kunnen maken van de voorziening.

- Het is prettig direct de criteria in beeld te zien: je bent gedupeerde, je idee draagt bij aan emotioneel herstel, je idee is voor meerdere gedupeerden. Dit zorgt voor een vertrouwd gevoel.
- De criteria stellen ook gerust. Gesproken (potentiële) initiatiefnemers maken zich soms namelijk zorgen over misbruik van de voorziening.

**Hypothese 4 (bevestigd: ja)** - Het is essentieel dat (potentiële) initiatiefnemers zeker weten dat zij regie houden over hun idee/initiatief.

- Benoem dat (potentiële) initiatiefnemers regie houden over het idee op verschillende plekken in de voorziening. Zeker in het eerste contact (de website) met de voorziening.
- Het herhaaldelijk benoemen dat het idee altijd van de (potentiële) initiatiefnemers blijft, is nodig voor geruststelling en vertrouwen.
- Het kan natuurlijk dat de (potentiële) initiatiefnemer zelf bepaalt dat iemand anders (organisatie/overheid) het idee uitwerkt.
- Op de startpagina staat bewust twee keer: 'Het idee blijft van jou.' Test in verdere uitwerkingen hoe vaak en waar dit verder vermeld moet worden. Aanname: dit moet nog meer naar voren komen.



TEST & EVALUATIE

Heb je een idee voor emotioneel herstel?

Ben jij gedupeerde van de toelagenaffaire en heb je een idee dat bij kan dragen aan emotioneel herstel? Dan kun je hulp krijgen om dat idee verder uit te werken. En je kan ondersteuning krijgen voor de uitvoering van je idee. Goed om te weten; het idee blijft van jou.

Check of de volgende punten kloppen voor jou:

- Je bent gedupeerde van de toelagenaffaire
- het idee draagt bij aan emotioneel herstel
- het is voor meerdere gedupeerden

Drop je idee

Wil je jouw idee verder uitwerken en ben je benieuwd welke ondersteuning er mogelijk is? Drop dan hier jouw idee en de intaker neemt snel contact met je op. Het idee blijft van jou.

[Drop hier](#)

Dit kun je verwachten



Zo word je geholpen



Begeleiding

Uitwerken: Je krijgt een coach om je idee en hulpvraag uit te werken.



Netwerk

Uitwerken: Je wordt in contact gebracht met specialisten die kunnen helpen.



Praktisch

Realisatie: Je kunt praktische zaken zoals vergunningen krijgen.



Geld

Realisatie: Je kunt geld krijgen om het initiatief te financieren.

Initiatieven die worden gerealiseerd



In gesprek in je eigen gemeente

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc vulputate libero et velit interdum, ac aliquet odio mattis.



Een blogreeks over ervaringen

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc vulputate libero et velit interdum, ac aliquet odio mattis.



Inspiratiesessie: samen aan de slag!

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc vulputate libero et velit interdum, ac aliquet odio mattis.

Veelgestelde vragen

- Wie zit er achter 'van idee naar initiatief'?
- Wie financiert 'van idee naar initiatief'?
- Kan ik als gedupeerde kind ook een idee droppen?
- Zitten er ook coaches bij mij in de buurt?
- Kan ik aansluiten bij het idee van iemand anders?
- Wat gebeurt er als jullie mij niet verder kunnen helpen?

[Meer veelgestelde vragen](#)

Contact

Heb je een andere vraag? Of wil je even sparren over je idee? Je kunt ons altijd bellen of op een andere manier contact opnemen!

123-12345678

[Andere contactmogelijkheden](#)

Wil je helpen?

Zelf geen idee? Op de marktplaats staan initiatieven waaraan je kan meehelpen.

Zelf hulp nodig? Of je kunt vragen om hulp van andere gedupeerden voor jouw idee.

[Bekijk de Marktplaats](#)

# DE WEBSITE (3/3)

**Hypothese 5 (bevestigd: ja)** - Het is essentieel dat initiatiefnemers in een vroeg stadium inzicht hebben in wat er van hen wordt verwacht en wat zij van de voorziening kunnen verwachten.

- De stappen van de voorziening moeten bovenaan, zo vroeg mogelijk, getoond worden. De stappen maken tastbaar wat de voorziening is. En wat je als gedupeerde van de voorziening mag verwachten.
- Het inzicht in de stappen biedt voor een deel ook geruststelling om het idee te droppen: "Ah, dus dit is wat ik dan kan verwachten. Dan krijg ik er wel meer vertrouwen in."
- De stappen zijn concreter, en daarmee prettiger om eerder te lezen, dan de vormen van hulp die de voorziening biedt. De vormen zijn voor velen nog te abstract.

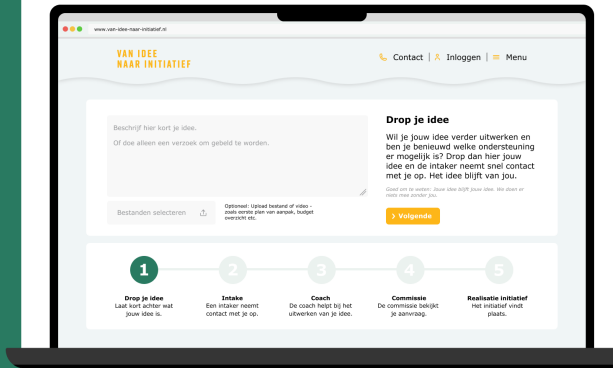
**Hypothese 12 (bevestigd: ja)** - De marktplaats draagt bij aan emotioneel herstel van gedupeerden die zelf nog geen idee of initiatief hebben.

- Men reageerde erg positief op de marktplaats: 'Wil je helpen?'. Het is prettig een plek te hebben om ideeën met andere gedupeerden te delen. "Dit inspireert en motiveert me wel!"
- De marktplaats voegt toe dat men in contact kan komen met elkaar, ervaringen worden uitgewisseld. Op deze manier kan het al een plek zijn waar emotioneel herstel plaatsvindt.

5/13  
IDEE DROPPEN

Noah besluit het idee te droppen. Noah beschrijft kort het idee en vult naam een telefoonnummer in.

Direct daarna komt er een WhatsApp binnen met de bevestiging dat het idee goed ontvangen is en dat de volgende dag contact wordt opgenomen.

**Overige learnings 'idee droppen':**

- Laat gedupeerden bij het droppen van hun idee, het idee niet indelen in een categorie. Het werpt een onnodige drempel op voor gedupeerden. En het dekt nooit goed de lading van het idee.
- Maak het delen van documenten zo laagdrempelig mogelijk. Geef opties om een video te delen, of foto's.
- Maak het delen van budgetoverzichten of complete documenten hier vrijblijvend. Het is prettig om direct wat documenten te kunnen delen, al heeft niet elke initiatiefnemer deze al.

# IDEE DROPPEN

**Hypothese 4 (bevestigd: ja)** - Het is essentieel dat (potentiële) initiatiefnemers zeker weten dat zij regie houden over hun idee/initiatief.

- Ook hier blijft het nodig te benadrukken dat 'het idee van jou blijft'. Dit stelt (potentiële) initiatiefnemers gerust hun idee te delen.
- Taalgebruik is hier dan ook cruciaal. 'Achterlaten van een idee' voelt onprettig: "*Waar laat ik het dan achter?!.*".
- Geef ook de optie dat een (potentiële) initiatiefnemer een verzoek tot bellen kan doen. Hiermee hoeft niet direct het idee gedeeld te worden: een aantal (potentiële) initiatiefnemers wil eerst nagaan of de intaker/coach te vertrouwen is. Daarna willen zij pas het idee delen.

**Hypothese 5 (bevestigd: ja)** - Het is essentieel dat initiatiefnemers in een vroeg stadium inzicht hebben in wat er van hen wordt verwacht en wat zij van de voorziening kunnen verwachten.

- Laat hier (nog steeds) zien waar men is in de stappen. Het is prettig om te zien wat men als volgende stap kan verwachten en door wie wanneer contact wordt opgenomen.

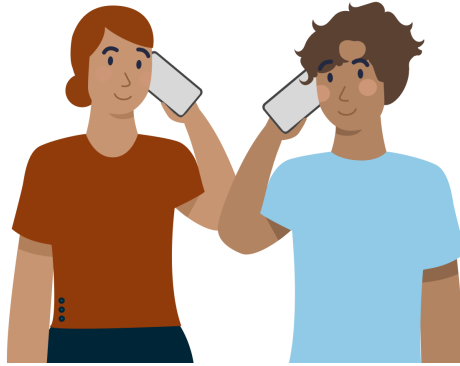
### 6/13 NOAH WORDT GEBELD

De intaker belt Noah de volgende dag.

De intaker is uiteraard een professional. Het is een pre als de intaker een gedupeerde is.

De intaker vraagt Noah naar het idee en luistert vooral. Ze stelt enkele vragen om zeker te zijn dat ze het goed begrijpt.

Samen maken ze afspraken over het vervolg.



# DE INTAKER

**Hypothese 7 (bevestigd: deels)** - Andere gedupeerden moeten een rol hebben in de begeleiding van initiatiefnemers én de beoordeling van de ideeën/initiatieven.

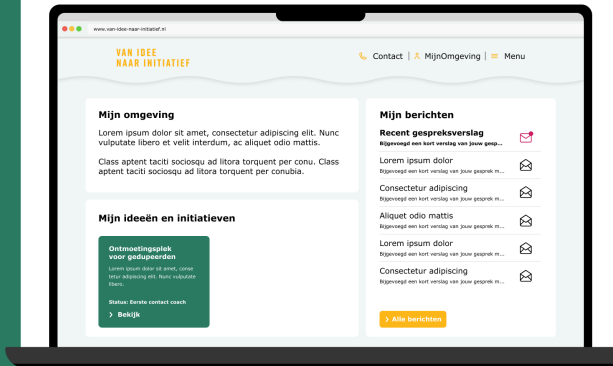
- Bij de intaker moet voorop staan dat deze persoon over de juiste vaardigheden beschikt om iemand goed te woord te staan. De intaker moet vooral goed kunnen luisteren en inschatten wat het idee is.
- Het is een pre, maar geen vereiste, als de intaker ook een gedupeerde is. Een gedupeerde kan zich namelijk nog beter inleven in de situatie: *"Als je een gedupeerde spreekt, heb je iemand die vaak wel beter helemaal jouw situatie begrijpt."*
- Men vindt het minder prettig dat de intaker en coach verschillende personen zijn. Maar er is begrip voor als er goed wordt overgedragen en contact is tussen deze twee personen.

### 7/13 SAMENVATTING VAN HET GESPREK

De intaker zet een korte samenvatting van het gesprek in de persoonlijke online omgeving van Noah.

Noah kan hier nog wijzigingen in aanbrengen.

Daarna brengt de intaker Noah in contact met een coach die kan helpen het idee verder vorm te geven.



# TERUGKOPPELING

**Hypothese 4 (bevestigd: ja)** - Het is essentieel dat (potentiële) initiatiefnemers zeker weten dat zij regie houden over hun idee/initiatief.

- Het is prettig als de intaker een korte samenvatting geeft van het gesprek: *"Dan weet je ook gewoon wat zij eruit hebben gehaald."*
- En een voorwaarde is dat een gedupeerde de samenvatting kan aanpassen als deze niet overeenkomt met het idee dat gedeeld is. Hierdoor blijft de regie in handen van de gedupeerde.

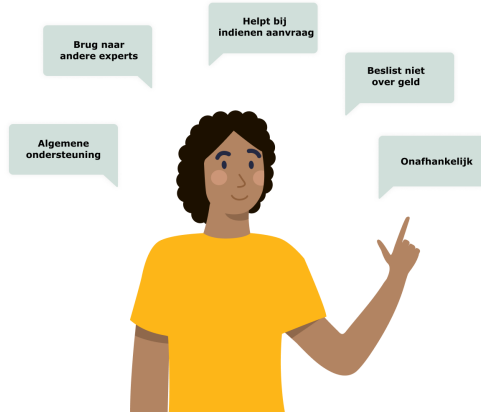


### 8/13 DE ROL VAN DE COACH

De coach neemt contact met Noah op. Ze legt uit dat ze er is om Noah te helpen het idee verder uit te werken.

Samen bepalen ze hoeveel hulp (uren) nodig is en welke hulp er gewenst is.

- De coach kan andere experts inschakelen. Zoals voor het uitwerken van een begroting.
- Ze is onafhankelijk van het ministerie.
- Als er middelen (bijv. geld) nodig zijn voor de realisatie van het initiatief, beslist ze daar niet over.
- Ze helpt wel bij het succesvol indienen van de aanvraag bij de commissie.



# DE COACH

**Hypothese 2 (bevestigd: nee)** - De voorziening moet onafhankelijk geïmplementeerd worden van de (Rijks)overheid.

- Ook bij de coach geldt: wees transparant over de rol en relatie met de overheid. Vermijd het gebruik van het woord 'onafhankelijk'. Dat valt verkeerd bij (potentiële) initiatiefnemers, omdat deze persoon waarschijnlijk op een manier verbonden is met de overheid. *"Echt onafhankelijk is iemand niet die door het ministerie wordt betaald. Ik geloof wel dat de coach niet alleen kijkt naar het belang van het ministerie maar ook naar mijn belang."*

**Hypothese 9 (bevestigd: ja)** - Experts die werk uit handen nemen van initiatiefnemers helpen bij het behoud van energie bij initiatiefnemers.

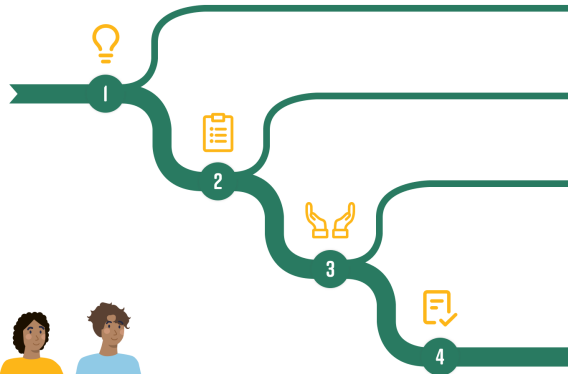
- De initiatiefnemer behoudt wel de regie, maar wanneer nodig is het fijn hulp van experts te krijgen. Het helpt als iemand met expertise bijvoorbeeld met een initiatiefnemer samen een budgetoverzicht opstelt. Dit kan onder andere onzekerheid bij deze persoon wegnemen.

9/13  
SAMEN MET  
DE COACH

Samen doorlopen Noah en de coach de stappen waar de coach ondersteuning in kan bieden:

1. Het verder uitwerken en vormgeven van het idee.
2. Het eventueel inschakelen van experts voor het uitwerken van onderdelen van het idee.
3. Het bepalen wat er nodig is voor realisatie van het initiatief en welke ondersteuning daarvoor gewenst is.
4. Het helpen indienen van de aanvraag voor realisatieondersteuning.

Mocht blijken dat andere vormen van realisatieondersteuning beter passen bij het initiatief, dan begeleidt de coach ook hier in.



# ROUTES

**Hypothese 8 (bevestigd: ja)** - De coach moet initiatiefnemers begeleiden naar realisatie ondersteuning, binnen en/of buiten de voorziening.

- Men vindt het prettig begeleid te worden tot aan de commissie, en dat de coach zelfs mee gaat naar de commissie (zie p. 50).
- De coach stopt in principe pas als er realisatie ondersteuning is toegekend. Het maak daarbij niet uit of de realisatieondersteuning uit deze of een andere (bijvoorbeeld gemeentelijke) voorziening komt.
- De coach moet de initiatiefnemer ook niet zomaar 'in de steek' laten, maar een verbinding zijn met andere regelingen als het idee niet binnen deze voorziening past. Denk bijvoorbeeld aan de brede ondersteuning vanuit de gemeenten.

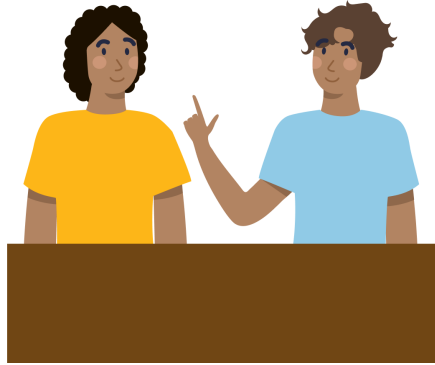
#### 10/13 UITWERKEN VAN HET IDEE NAAR INITIATIEF

In de daaropvolgende weken werkt Noah samen met de coach het idee uit tot initiatief.

Ze concluderen dat er voor de realisatie van het initiatief € 6.500,- nodig is.

Noah bereidt samen met de coach de aanvraag voor.

Samen gaan ze naar de beoordelingscommissie.



# BESLISSENDE COACH

**Hypothese 10 (bevestigd: nee)** - De coach moet - als het gaat om kleine bedragen - kunnen beslissen over het toekennen van realisatie ondersteuning.

- Dezelfde coach moet niet verweven zijn met de beoordeling van het idee of initiatief. *"Ik weet niet of ik dan alles zou delen met diegene."*
- De initiatiefnemer moet een veilig gevoel hebben om het idee voor te leggen, en alle vragen te kunnen stellen aan de coach. Daarvoor is het belangrijk dat de coach niet beslist over de aanvraag die deze gedupeerde verder indient.
- Bovendien geven gesproken (potentiële) initiatiefnemers aan dat zij het fijn vinden als alle initiatieven in de basis dezelfde route doorlopen. Door allemaal andere beoordelingsmechanismen te creëren, bijvoorbeeld aan de hand van de grootte van een initiatief, ontstaat er onduidelijkheid over hoe een idee of initiatief nu beoordeeld wordt. Men wil voor nu simpelweg geen onderscheid op basis van 'kleine, middelgrote of grote' initiatieven.

## 11/13 DE COMMISSIE

De beoordelingscommissie bestaat uit een aantal gedupeerden en een aantal andere coaches.

Ze hebben de aanvraag bekeken en stellen eventueel nog wat aanvullende vragen.

Noah en de coach hebben het idee goed uitgewerkt en de aanvraag voorbereid, dus weten ze dat de kans groot is dat deze wordt goedgekeurd.



## 12/13 AANKOND

En iedereen!

Binnen een week wordt Noah gebeld door de commissie: de aanvraag is goedgekeurd.

Alles kan nu in gang worden gezet voor de realisatie van het initiatief.



# DE COMMISSIE

**Hypothese 6 (bevestigd: ja)** - Indien de commissie onder de directe hoede van het ministerie van Financiën valt, mag iemand vanuit dit ministerie geen individuele ideeën of initiatieven beoordelen.

- De overheid moet niet beslissen over individuele initiatieven, dus is niet aanwezig in de beoordelingscommissie. Aanwezigheid lijkt voor gedupeerden voor onrust en onnodige nervositeit te zorgen.
- De beoordelingscommissie legt wel, bijvoorbeeld halfjaarlijks, verantwoording af. Of bespreken mogelijke aanpassingen in de voorziening en beoordeling met het ministerie.

**Hypothese 7 (bevestigd: deels)** - Andere gedupeerden moeten een rol hebben in de begeleiding van initiatiefnemers én de beoordeling van de ideeën/initiatieven.

- Het is fijn als andere gedupeerden onderdeel zijn van de commissie, maar dit is geen vereiste. Om willekeur te voorkomen moeten dan wel meerdere gedupeerden in de commissie zitten.

**Hypothese 11 (bevestigd: ja)** - Het is essentieel dat de coach met initiatiefnemers meegaat naar de commissie.

- Doordat de coach meegaat naar de commissie voelt het voor gedupeerden "dat de coach er ook echt voor moet gaan". Het biedt een vorm van zekerheid dat de coach ook echt diens best doet om het idee samen succesvol uit te werken tot initiatief.

# OVERIGE LEARNINGS TASTBAAR CONCEPT

- Behoud de **term 'gedupeerden van de kinderopvangtoeslag'**. In de gesprekken vallen (potentiële) initiatiefnemers niet over deze term. Sterker nog, zij vinden het duidelijkheid bieden. Er zijn door (potentiële) initiatiefnemers geen opmerkingen gemaakt over in welke fase iemand gedupeerd is, of dat een gedupeerde wel of niet erkend gedupeerde is.
- Voor **de beoordelingscommissie** is gewerkt met verschillende terminologie. Bijvoorbeeld goedkeuringsgroep of bekrachtigingsteam. Uit gesprekken met (potentiële) initiatiefnemers blijkt dat zij deze bewoordingen als 'flauw' beschouwen. *"Zeg gewoon waar het op staat hoor! Het is toch gewoon een soort commissie waar je dan naartoe gaat!"* Let hier wel op: er bestaan binnen de hersteloperatie al verschillende commissies. De term commissie kan daarom ook negatieve of te formele associaties oproepen bij (potentiële) initiatiefnemers.
- **Voorbeelden van andere initiatieven** helpen om te concretiseren waar de voorziening bij helpt. Het maakt duidelijk waarvoor men ondersteuning aan kan vragen, en waarvoor niet. Bovendien geven (potentiële) initiatiefnemers aan geïnspireerd te raken door het zien van andere initiatieven.
- Zorg voor een laagdrempelige manier van **contact** kunnen zoeken met een daadwerkelijk persoon die betrokken is bij de voorziening. Gesproken (potentiële) initiatiefnemers geven aan het prettig te vinden (vrijblijvend) contact op te kunnen nemen. Contact kan bijvoorbeeld telefonisch of via Whatsapp.

# BIJLAGE

*Tastbaar concept (leesbaar)  
Onderzoeksverantwoording*



# NOAH HEEFT EEN IDEE

Noah is gedupeerde van de toeslagenaffaire.

Noah heeft een idee voor een activiteit die kan helpen in het emotioneel herstel.



2/13

## NOAH KRIJGT EEN TIP

Noah zit al een tijdje met dit idee in het hoofd.

Noah weet alleen niet goed hoe ervoor gezorgd kan worden dat dit idee ook echt uitgevoerd wordt.

Op een dag wijst een bekende Noah op de website 'van idee naar initiatief.nl.'

Hi Noah! Je vertelde laatst wat over dat idee om anderen te helpen. Deze website al gezien?  
[www.vanideenaarinitiatief.nl](http://www.vanideenaarinitiatief.nl)

*Let op: Dit is een geen echte website!*



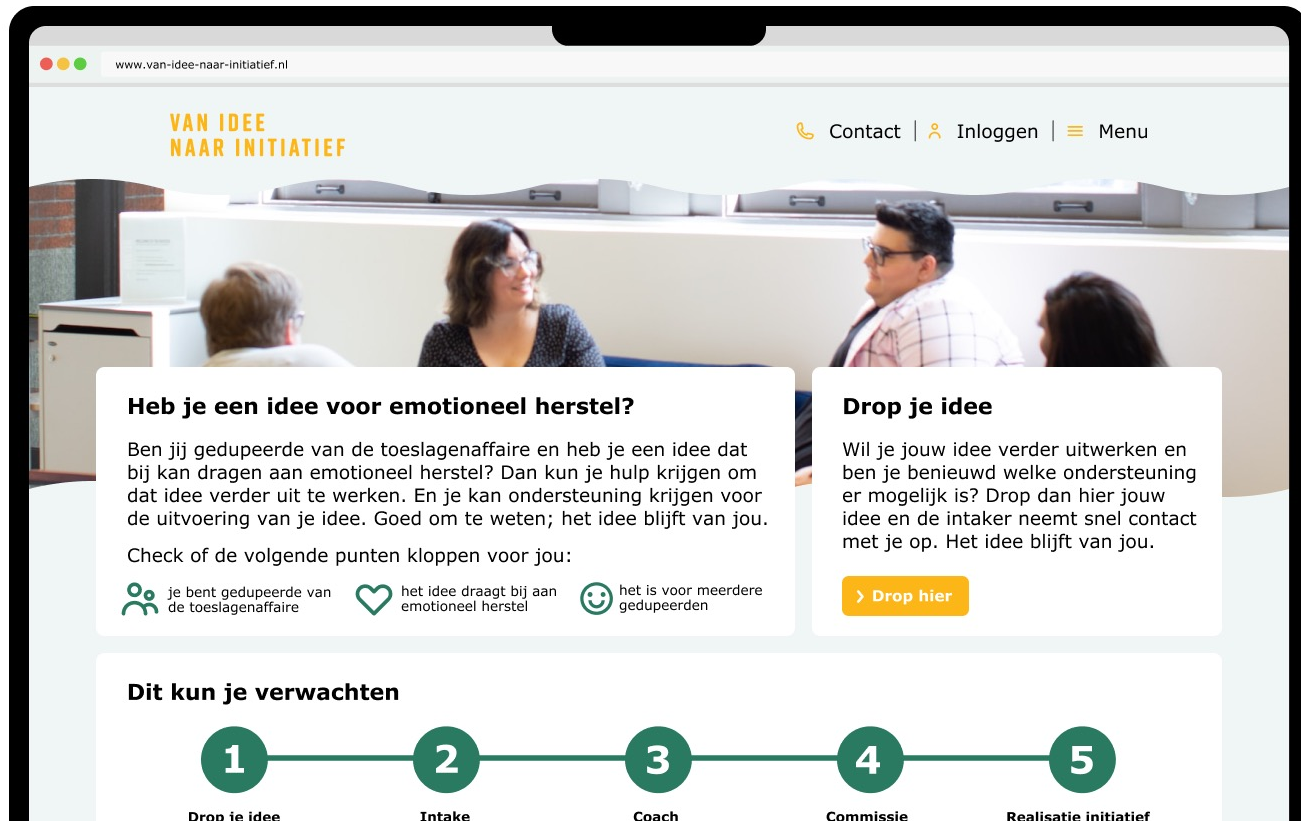


3/13

## EERSTE INDRUK WEBSITE

Noah ziet op de website dat je als gedupeerde hulp kan krijgen bij het uitwerken van je idee en aanvragen van ondersteuning voor het uitvoeren van je initiatief.

Voorwaarde is dat het initiatief bijdraagt aan emotioneel herstel van meerdere gedupeerden.



www.van-idee-naar-initiatief.nl




**VAN IDEE  
NAAR INITIATIEF**

Contact | Inloggen | Menu

### Heb je een idee voor emotioneel herstel?

Ben jij gedupeerde van de toeslagenaffaire en heb je een idee dat bij kan dragen aan emotioneel herstel? Dan kun je hulp krijgen om dat idee verder uit te werken. En je kan ondersteuning krijgen voor de uitvoering van je idee. Goed om te weten; het idee blijft van jou.

Check of de volgende punten kloppen voor jou:

-  je bent gedupeerde van de toeslagenaffaire
-  het idee draagt bij aan emotioneel herstel
-  het is voor meerdere gedupeerden

### Drop je idee

Wil je jouw idee verder uitwerken en ben je benieuwd welke ondersteuning er mogelijk is? Drop dan hier jouw idee en de intaker neemt snel contact met je op. Het idee blijft van jou.

[> Drop hier](#)

### Dit kun je verwachten

- 1**  
Drop je idee
- 2**  
Intake
- 3**  
Coach
- 4**  
Commissie
- 5**  
Realisatie initiatief



4/13

## NOAH BEKIJKT DE WEBSITE MET AANDACHT

Bij het scrollen ziet Noah:

- wat er gebeurt na het droppen van het idee
- type ondersteuning bij uitwerken en realisatie
- voorbeelden van andere initiatieven
- veelgestelde vragen
- contactmogelijkheden
- de marktplaats van ideeën waaraan je kan meehelpen

www.van-idee-naar-initiatief.nl

VAN IDEE  
NAAR INITIATIEF

Contact | Inloggen | Menu

### Heb je een idee voor emotioneel herstel?

Ben jij gedupeerde van de toeslagenaffaire en heb je een idee dat bij kan dragen aan emotioneel herstel? Dan kun je hulp krijgen om dat idee verder uit te werken. En je kan ondersteuning krijgen voor de uitvoering van je idee. Goed om te weten; het idee blijft van jou.

Check of de volgende punten kloppen voor jou:

- je bent gedupeerde van de toeslagenaffaire
- het idee draagt bij aan emotioneel herstel
- het is voor meerdere gedupeerden

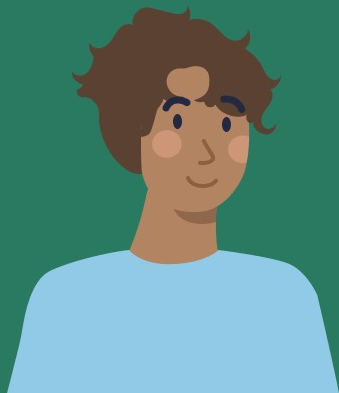
### Drop je idee

Wil je jouw idee verder uitwerken en ben je benieuwd welke ondersteuning er mogelijk is? Drop dan hier jouw idee en de intaker neemt snel contact met je op. Het idee blijft van jou.

[> Drop hier](#)

### Dit kun je verwachten

- 1 Drop je idee
- 2 Intake
- 3 Coach
- 4 Commissie
- 5 Realisatie initiatief








### Heb je een idee voor emotioneel herstel?

Ben jij gedupeerde van de toeslagenaffaire en heb je een idee dat bij kan dragen aan emotioneel herstel? Dan kun je hulp krijgen om dat idee verder uit te werken. En je kan ondersteuning krijgen voor de uitvoering van je idee. Goed om te weten; het idee blijft van jou.

Check of de volgende punten kloppen voor jou:

-  Je bent gedupeerde van de toeslagenaffaire
-  het idee draagt bij aan emotioneel herstel
-  het is voor meerdere gedupeerden

### Drop je idee

Wil je jouw idee verder uitwerken en ben je benieuwd welke ondersteuning er mogelijk is? Drop dan hier jouw idee en de intaker neemt snel contact met je op. Het idee blijft van jou.

[> Drop hier](#)

### Dit kun je verwachten



- 1**

**Drop je idee**  
Laat kort achter wat jouw idee is.
- 2**


**Intake**  
Een intaker neemt contact met je op.
- 3**

**Coach**  
De coach helpt bij het uitwerken van je idee.
- 4**


**Commissie**  
De commissie bekijkt je aanvraag.
- 5**

**Realisatie initiatief**  
Het initiatief vindt plaats.


### Zo word je geholpen

- 


**Begeleiding**

Uitwerken: Je krijgt een coach om je idee en hulpvraag uit te werken.
- 

**Netwerk**

Uitwerken: Je wordt in contact gebracht met specialisten die kunnen helpen.
- 

**Praktisch**

Realisatie: Je kunt praktische zaken zoals vergunningen krijgen.
- 

**Geld**

Realisatie: Je kunt geld krijgen om het initiatief te financieren.

### Initiatieven die worden gerealiseerd



#### In gesprek in je eigen gemeente

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aliam



#### Een blogreeks over ervaringen

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aliam



#### Inspiratiesessie: samen aan de slag!

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aliam

Op de vorige pagina is in Figma (<https://linky.design/initiatieven>) te scrollen door de 'website'. Op deze en volgende pagina zijn screenshots van de webpagina.



## Dit kun je verwachten

1

### Drop je idee

Laat kort achter wat jouw idee is.

2

### Intake

Een intake neemt contact met je op.

3

### Coach

De coach helpt bij het uitwerken van je idee.

4

### Commissie

De commissie bekijkt je aanvraag.

5

### Realisatie initiatief

Het initiatief vindt plaats.

## Zo word je geholpen



### Begeleiding

Uitwerken: Je krijgt een coach om je idee en hulpvraag uit te werken.



### Netwerk

Uitwerken: Je wordt in contact gebracht met specialisten die kunnen helpen.



### Praktisch

Realisatie: Je kunt praktische zaken zoals vergunningen krijgen.



### Geld

Realisatie: Je kunt geld krijgen om het initiatief te financieren.

## Initiatieven die worden gerealiseerd



### In gesprek in je eigen gemeente

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc vulputate libero et velit interdum, ac aliquet odio mattis.



### Een blogreeks over ervaringen

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc vulputate libero et velit interdum, ac aliquet odio mattis.



### Inspiratiesessie: samen aan de slag!

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc vulputate libero et velit interdum, ac aliquet odio mattis.

## Veelgestelde vragen

- Wie zit er achter 'van idee naar initiatief'?
- Wie financiert 'van idee naar initiatief'?
- Kan ik als gedupeerd kind ook een idee droppen?
- Zitten er ook coaches bij mij in de buurt?
- Kan ik aansluiten bij het idee van iemand anders?
- Wat gebeurt er als jullie mij niet verder kunnen helpen?

> [Meer veelgestelde vragen](#)

## Contact

Heb je een andere vraag? Of wil je even sparren over je idee? Je kunt ons altijd bellen of op een andere manier contact opnemen!

☎ 123-12345678

> [Andere contactmogelijkheden](#)

## Wil je helpen?

Zelf geen idee? Op de marktplaats staan initiatieven waaraan je kan meehelpen.

Zelf hulp nodig? Of je kunt vragen om hulp van andere gedupeerden voor jouw idee.

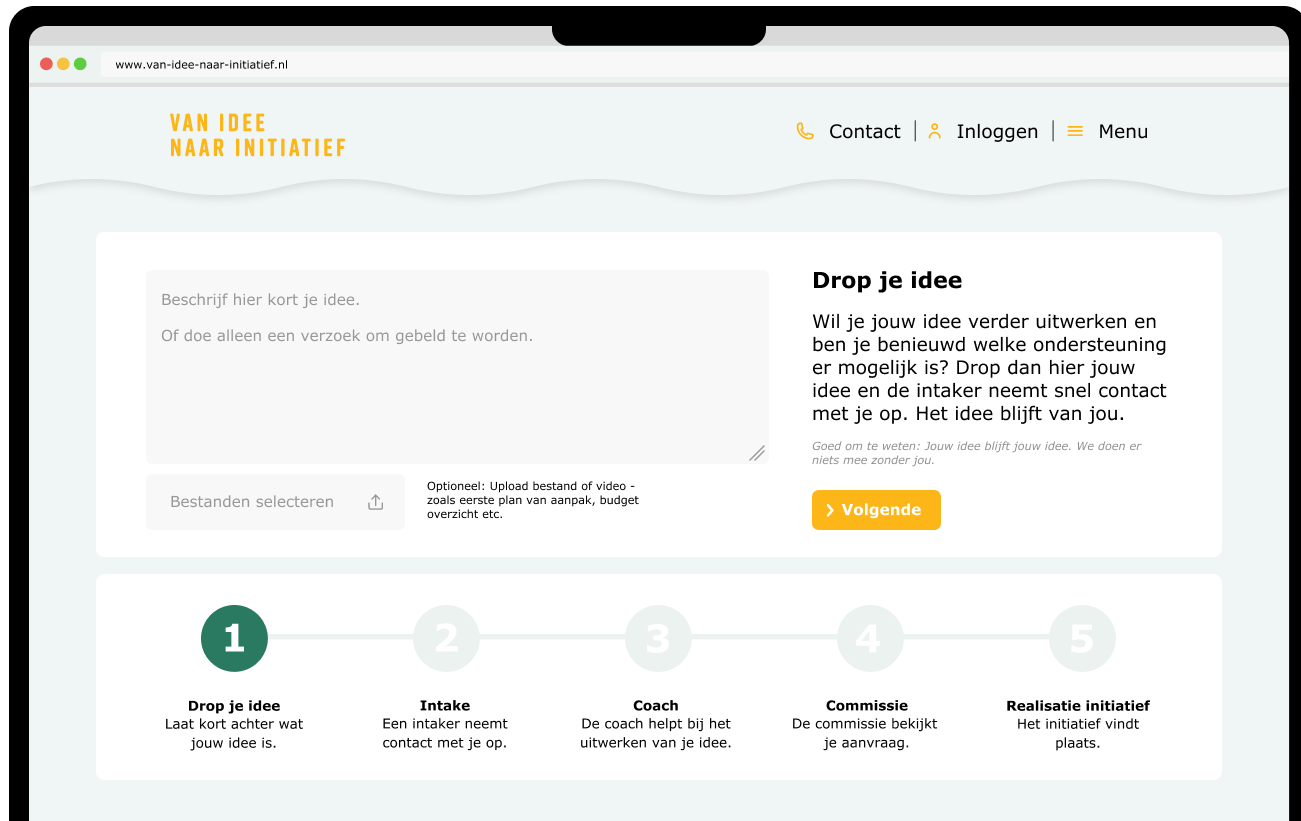
> [Bekijk de Marktplaats](#)

5/13

## IDEE DROPPEN

Noah besluit het idee te droppen. Noah beschrijft kort het idee en vult naam en telefoonnummer in.

Direct daarna komt er een WhatsApp binnen met de bevestiging dat het idee goed ontvangen is en dat de volgende dag contact wordt opgenomen.




www.van-idee-naar-initiatief.nl

**VAN IDEE  
NAAR INITIATIEF**

Contact | Inloggen | Menu

Beschrijf hier kort je idee.  
Of doe alleen een verzoek om gebeld te worden.

Bestanden selecteren 

Optioneel: Upload bestand of video - zoals eerste plan van aanpak, budget overzicht etc.

**Drop je idee**

Wil je jouw idee verder uitwerken en ben je benieuwd welke ondersteuning er mogelijk is? Drop dan hier jouw idee en de intaker neemt snel contact met je op. Het idee blijft van jou.

*Goed om te weten: Jouw idee blijft jouw idee. We doen er niets mee zonder jou.*

[> Volgende](#)

- 1**  
**Drop je idee**  
Laat kort achter wat jouw idee is.
- 2**  
**Intake**  
Een intaker neemt contact met je op.
- 3**  
**Coach**  
De coach helpt bij het uitwerken van je idee.
- 4**  
**Commissie**  
De commissie bekijkt je aanvraag.
- 5**  
**Realisatie initiatief**  
Het initiatief vindt plaats.



6/13

## NOAH WORDT GEBELD

De intaker belt Noah de volgende dag.

De intaker is uiteraard een professional. Het is een pre als de intaker een gedupeerde is.

De intaker vraagt Noah naar het idee en luistert vooral. Ze stelt enkele vragen om zeker te zijn dat ze het goed begrijpt.

Samen maken ze afspraken over het vervolg.



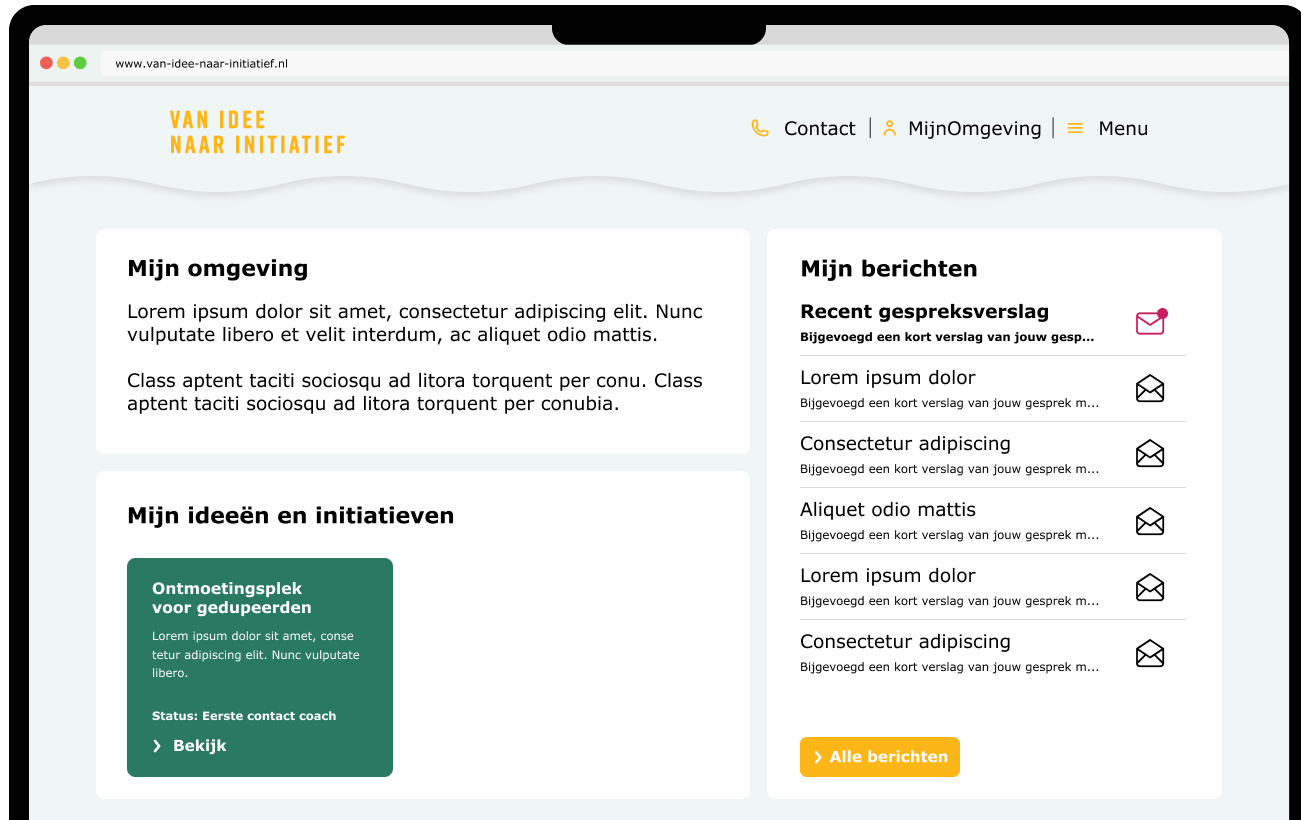
7/13

## SAMENVATTING VAN HET GESPREK

De intaker zet een korte samenvatting van het gesprek in de persoonlijke online omgeving van Noah.

Noah kan hier nog wijzigingen in aanbrengen.

Daarna brengt de intaker Noah in contact met een coach die kan helpen het idee verder vorm te geven.



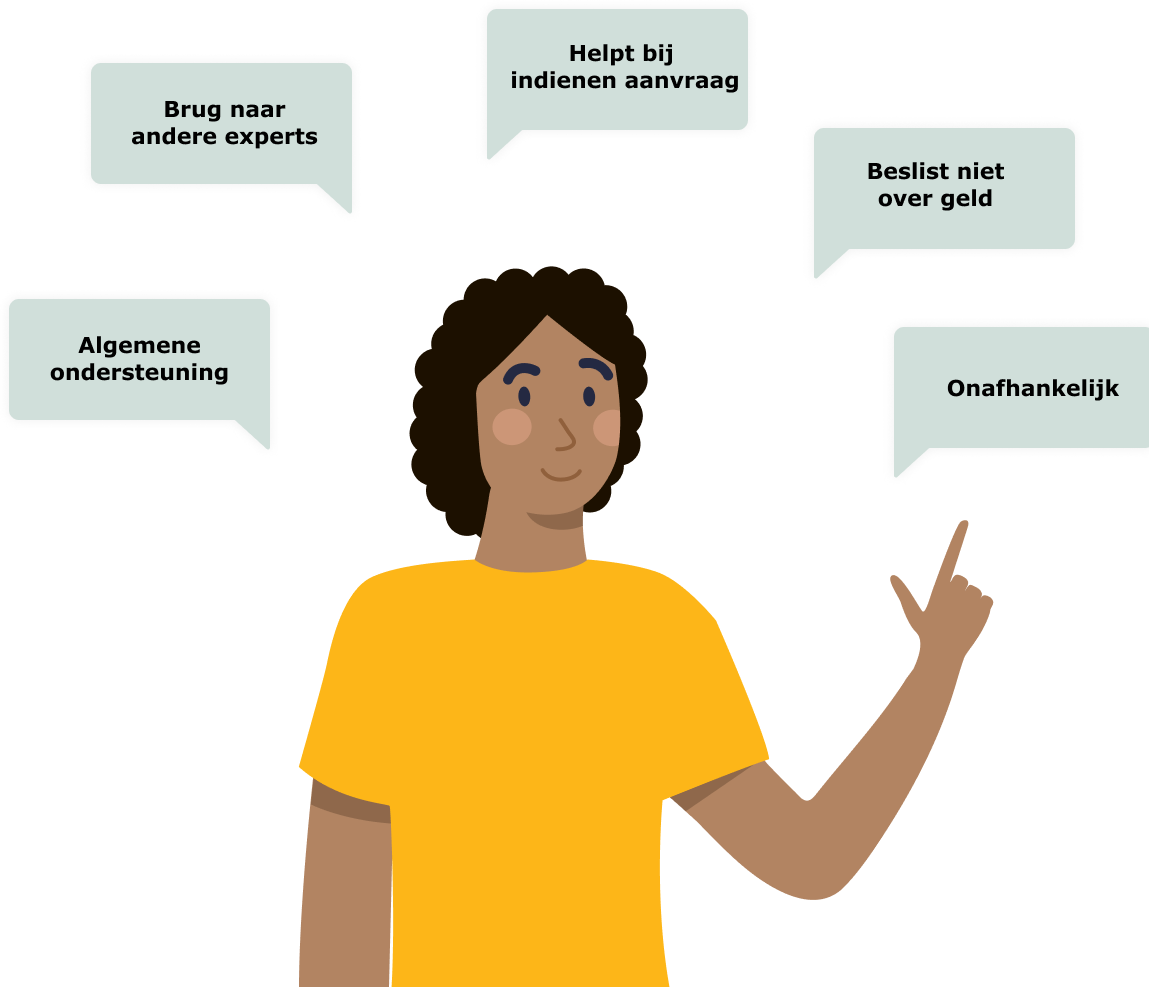
8/13

## DE ROL VAN DE COACH

De coach neemt contact met Noah op. Ze legt uit dat ze er is om Noah te helpen het idee verder uit te werken.

Samen bepalen ze hoeveel hulp (uren) nodig is en welke hulp er gewenst is.

- De coach kan andere experts inschakelen. Zoals voor het uitwerken van een begroting.
- Ze is onafhankelijk van het ministerie.
- Als er middelen (bijv. geld) nodig zijn voor de realisatie van het initiatief, beslist ze daar niet over.
- Ze helpt wel bij het succesvol indienen van de aanvraag bij de commissie.





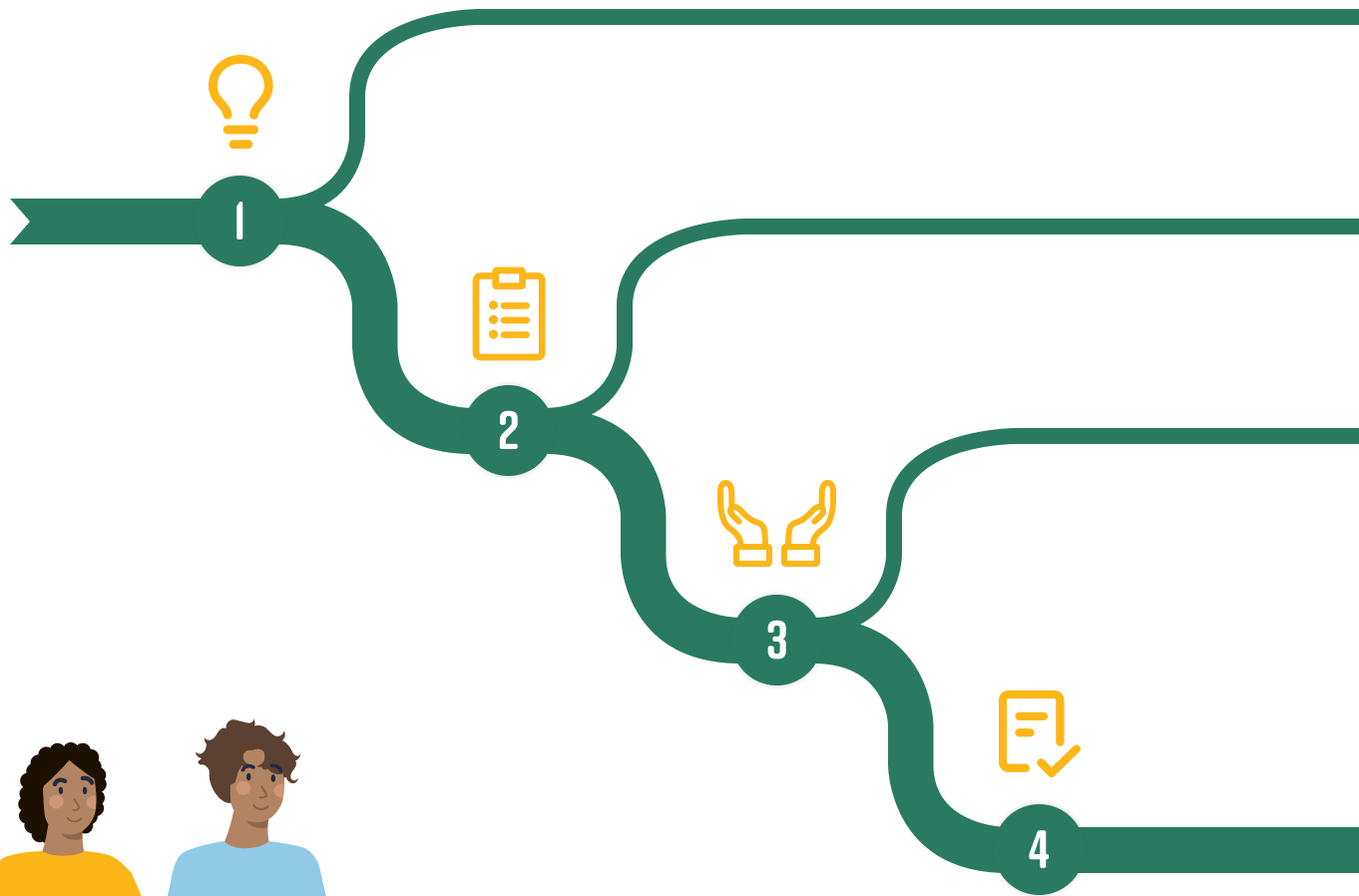
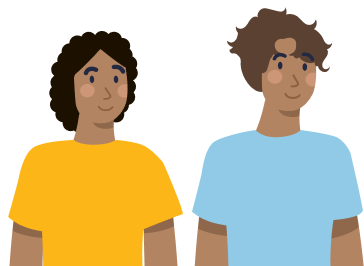
9/13

## SAMEN MET DE COACH

Samen doorlopen Noah en de coach de stappen waar de coach ondersteuning in kan bieden:

1. Het verder uitwerken en vormgeven van het idee.
2. Het eventueel inschakelen van experts voor het uitwerken van onderdelen van het idee.
3. Het bepalen wat er nodig is voor realisatie van het initiatief en welke ondersteuning daarvoor gewenst is.
4. Het helpen indienen van de aanvraag voor realisatieondersteuning.

Mocht blijken dat andere vormen van realisatieondersteuning beter passen bij het initiatief, dan begeleidt de coach ook hier in.



10/13

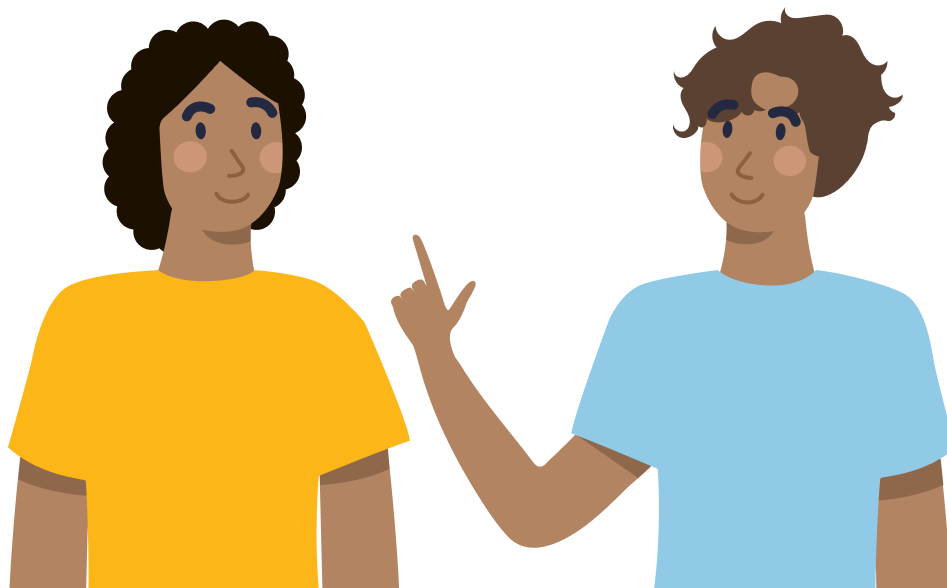
## UITWERKEN VAN HET IDEE NAAR INITIATIEF

In de daaropvolgende weken werkt Noah samen met de coach het idee uit tot initiatief.

Ze concluderen dat er voor de realisatie van het initiatief € 6.500,- nodig is.

Noah bereidt samen met de coach de aanvraag voor.

Samen gaan ze naar de beoordelingscommissie.



11/13

## DE COMMISSIE

De beoordelingscommissie bestaat uit een aantal gedupeerden en een aantal andere coaches.

Ze hebben de aanvraag bekeken en stellen eventueel nog wat aanvullende vragen.

Noah en de coach hebben het idee goed uitgewerkt en de aanvraag voorbereid, dus weten ze dat de kans groot is dat deze wordt goedgekeurd.



12/13

## AKKOORD

En inderdaad!

Binnen een week wordt Noah gebeld door de commissie: de aanvraag is goedgekeurd.

Alles kan nu in gang worden gezet voor de realisatie van het initiatief.



13/13

## IDEE VAN NOAH ALS INSPIRATIE VOOR ANDEREN

Als Noah de volgende keer op de website kijkt, staat het ingediende initiatief daar nu ook tussen.



# ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Onderstaand overzicht biedt het complete inzicht in de aanpak van dit ontwerptraject. Inclusief het multidisciplinair team hebben 39 verschillende personen bijgedragen aan het project, waarvan sommige personen op meerdere momenten.

Ambitie	Empathie	(Her)definitie	Ideeëngeneratie	Tastbaar ontwerp	Test & Evaluatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kick-off sessie (2 uur) met het kernteam*</li> <li>Planning, teams en tijdsinvestering afgestemd</li> <li>Relevante informatie gedeeld</li> <li>Projectdoel, scope, doelgroep en deliverables vastgesteld</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N=5 interviews met in totaal 9 (potentiële) initiatiefnemers (45-60 min)</li> <li>N=7 single interviews met samenwerkingspartners (45 min)</li> <li>N=2 single interviews met experts op het gebied van burgerparticipatie (45 min)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Her)definitie sessie (3 uur) met multidisciplinair team</li> <li>Belangrijkste behoeften initiatiefnemers en samenwerkingspartners gedefinieerd</li> <li>Belangrijkste uitdagingen waar de oplossing op moet inspelen op basis van de empathie fase</li> <li>Opstellen kaders en aanscherpen randvoorwaarden van de oplossing: gewenste gebruikservaring en criteria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werksessie (3 uur) met multidisciplinair team</li> <li>Ideeëngeneratie eerste uitwerkingen voorziening obv input empathie</li> <li>Individueel uitwerken ideeën tot concepten voor co-creatiesessies + presenteren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werksessie (3 uur) met multidisciplinair team</li> <li>Bespreken uitkomsten co-creatie sessies</li> <li>Vertaling ideeën naar concrete opzet prototypes aan de hand van gesprekken empathie fase en hypothesen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interviews van 45 min met N=8 (potentiële) initiatiefnemers, geworven via het ministerie (N=5) of selectiebureau (N=3).</li> <li>Interviews met N=4 samenwerkingspartners.</li> <li>Twee rondes met tussentijdse iteraties</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kadersessie (3 uur) met multidisciplinair team**</li> <li>Probleem kaders: scherp krijgen van de uitdaging</li> <li>Gezamenlijk lange termijn doel en succesfactoren afgestemd m.b.v. empathie canvas en customer journey canvas.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>2 co-creatie sessies van ieder 2 uur</li> <li>Verdeeld over de 2 sessies waren, naast leden van het multidisciplinair team, N=3 initiatiefnemers en N=4 samenwerkingspartners aanwezig.</li> </ul>	<p><i>Perspective werkte het prototype uit, tussentijdse check door kernteam</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluatiesessie (2 uur)</li> <li>Bespreken inzichten test aan de hand van hypothesen (en empathie fase)</li> <li>Mogelijke vervolgstappen zijn aangedragen door Perspective</li> </ul>
Uitwerken doelstellingen en kaders door Perspective	Analyse opgedane inzichten door Perspective	Tussenrapportage door Perspective	Verdere uitwerking ideeën door Perspective	Perspective bereidde test voor, incl hypothesen	Eindrapport door Perspective

\*Het kernteam bestond uit drie mensen van het Ministerie van Financiën, Directoraat-Generaal Herstel Toeslagen.

\*\*Het multidisciplinair team bestond uit mensen van het Ministerie van Financiën, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Oranje Fonds, één gedupeerde ouder betrokken bij ouderinitiatieven, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Gemeente Amersfoort.

# PER SPEC TIVE.

[www.perspective.amsterdam](http://www.perspective.amsterdam)

