

# Behoeftenonderzoek onder mogelijk gedupeerden van de kinderopvangtoeslag

Eindrapport

Rebecca van der Grient

Guda Kay

M211656

1 december 2021

# Inhoudsopgave

<b>Achtergrond, methode en opzet</b>	3
<b>Representativiteit</b>	4
<b>Huidige impact</b>	5
<b>Ervaringen in het algemeen</b>	6
Ervaren problemen op verschillende onderwerpen	7
Geldzaken	8
Werk/opleiding	11
Woonsituatie	14
Gezinssituatie, familie en vrienden	16
Welzijn	19
Vertrouwen in de overheid	22
Stand in het proces	25
Ervaringen in het herstelproces	28
<b>Verschillen tussen ouders</b>	33

# Achtergrond, methode en opzet

**Achtergrond** | Op verzoek van de Uitvoeringsorganisatie Toeslagen Herstel (UHT) heeft Motivaction International B.V. een onderzoek uitgevoerd onder mogelijk gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire. Het onderzoek richt zich op het achterhalen op welke onderwerpen in hun leven ouders nog grote problemen ervaren en welke hulpbehoeften zij daarin hebben (vanuit UHT en de overheid).

**Methode** | Voor dit onderzoek is door Programmteam Herijking een uitgebreide vragenlijst opgesteld, die is afgestemd met Motivaction en het ouderpanel. Door UHT is een random steekproef getrokken van 10.000 ouders uit hun database van circa 40.000 aangemelde (mogelijk gedupeerde) ouders. De vragenlijst is telefonisch afgenomen door medewerkers van het Serviceteam bij UHT. Ook is de mogelijkheid geboden de vragenlijst online in te vullen. Op 31 augustus is gestart met het telefonische veldwerk. Op 27 oktober was de vragenlijst onder 1.085 ouders afgenomen. De resultaten in dit rapport zijn op die groep gebaseerd. De resultaten voor dit rapport zijn gewogen naar jaar waarin de terugvorderingen zijn begonnen (zie paragraaf 'Representativiteit').

**Leeswijzer** | Het rapport begint met een hoofdstuk over de ervaringen van alle 1.085 ondervraagde ouders. In het tweede onderzoek is een voorzichtige segmentatie gedaan die meer inzicht biedt in hoe ouders verschillen in hun hulpbehoeften.

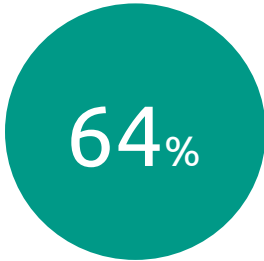
# Representativiteit

De data is gewogen naar jaar waarin eerste (mogelijke onterechte) terugvordering begon. Ouders hebben zelf aangegeven in welk jaar de terugvordering is begonnen. Als ijkbestand (het bestand met gegevens over de gehele populatie) voor de weging is gebruik gemaakt van een aangeleverd bestand door UHT. De betrouwbaarheid<sup>1</sup> van deze weging is 84,8% (een hoge mate van betrouwbaarheid bij wegingen).

Achteraf is de data van ouders die daar toestemming voor hebben gegeven, verrijkt met data van UHT. Dit betrof informatie over de hoogte van de terugvordering die de Belastingdienst zelf heeft geregistreerd. Op basis hiervan is de steekproef vergeleken met het ijkbestand van UHT. Hieruit blijkt dat de steekproef een redelijke afspiegeling vormt van de populatie als het gaat om hoogte van de totale terugvordering. Alleen lijkt de groep met een terugvordering van € 80.000 of hoger ondervertegenwoordigd in het onderzoek. Hierdoor is er minder zekerheid of deze groep een goede afspiegeling vormt van de populatie. Dat komt doordat er minder zekerheid is over de omvang van de groep in de populatie.

*<sup>1</sup>Betrouwbaarheid heeft te maken met de stabiliteit van de onderzoeksresultaten: Zouden dezelfde resultaten naar voren komen wanneer de meting herhaald wordt.*

# Huidige impact



Van de ondervraagde ouders geeft aan (heel) weinig tot geen vertrouwen te hebben in de overheid op dit moment.

Percentage ouders dat nu nog altijd grote tot hele grote problemen ervaart per onderwerp:

38%	Welzijn
32%	Geldzaken
29%	Thuisituatie
25%	Werk of opleiding
24%	Woonsituatie
23%	Familie en vrienden

Percentage ouders dat zich de afgelopen tijd vaak of altijd:

61%	Gestrest voelde
59%	Machteloos voelde
53%	Verdrietig voelde
50%	Boos voelde
36%	Angst voelde
20%	Opgelucht voelde

A top-down view of a dark surface with various art supplies. On the left, a collection of colored pencils in shades of purple, blue, yellow, brown, and red. In the center, two white sheets of paper with children's drawings. The left drawing is titled 'MY FAMILY' and shows two girls holding hands, one in a green dress and one in an orange dress. The right drawing shows a boy in a blue outfit. A pair of black scissors with blue handles is positioned at the bottom center. On the right side, more colored pencils are arranged in a semi-circle. A red curved shape is in the top right corner, and a white logo with three vertical bars is in the bottom right corner.

# Ervaringen in het algemeen



# Ervaren problemen op verschillende onderwerpen

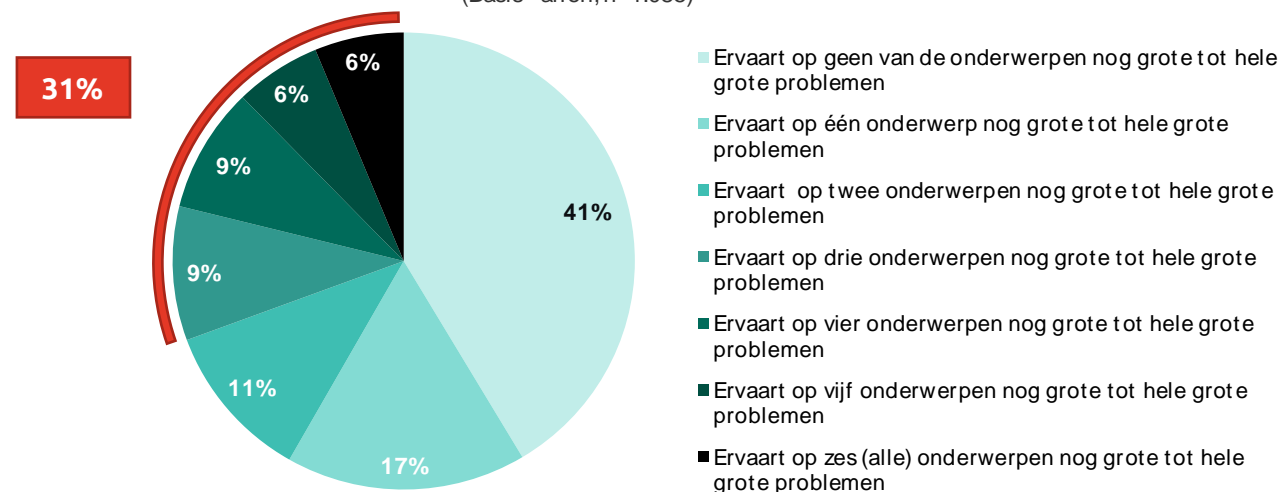
In het huidige onderzoek is gevraagd naar hoeveel problemen men nu nog ervaart op verschillende onderwerpen, namelijk geldzaken, werksituatie, woonsituatie, relaties met gezin, relaties met familie en vrienden en welzijn.

**59% van de ouders ervaart op één onderwerp grote tot hele grote problemen.** Ruim een kwart (28%) ervaart op één of twee onderwerpen nog grote tot hele grote problemen en drie op de tien ervaren op drie of meer onderwerpen nog ernstige problemen.

41% van de ouders ervaart op dit moment op geen van de voorgelegde onderwerpen grote tot hele grote problemen (let op: dit betekent niet dat ouders helemaal geen problemen meer ervaren en dit neemt ook niet weg dat mensen nog gecompenseerd willen worden voor de problemen die zij eerder wel hebben ervaren).

De onderwerpen worden op de volgende pagina's toegelicht. Elk onderwerp begint met een overzicht aan quotes.

Op hoeveel onderwerpen ervaart men grote tot hele grote problemen door de kinderopvangtoeslag? (berekend op basis van de antwoorden van ouders)  
(Basis - allen, n=1.085)



# Geldzaken | ervaren problemen en zorgen rondom geldzaken

Aangemeld bij voedselbank

Schulden gemaakt door de terugvorderingen of leningen afgesloten

Door missen van betalingen huis verloren

Stress en frustraties vanwege niet voldoen betalingen huur of hypotheek

Niet de zorg geven/bieden aan onze kinderen (kleding, (school)uitjes of (school)spullen)

Niet op vakantie gaan



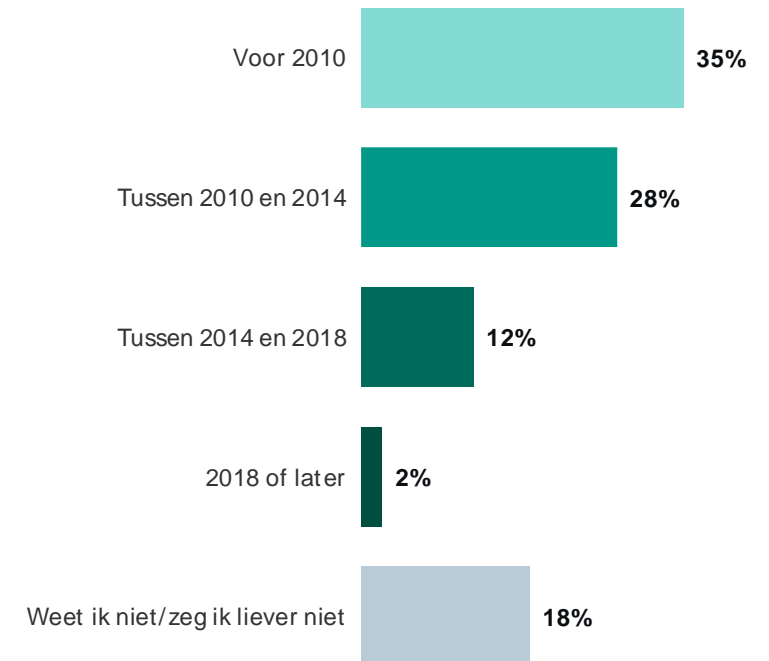


# Geldzaken | eerste terugvordering en omvang problemen

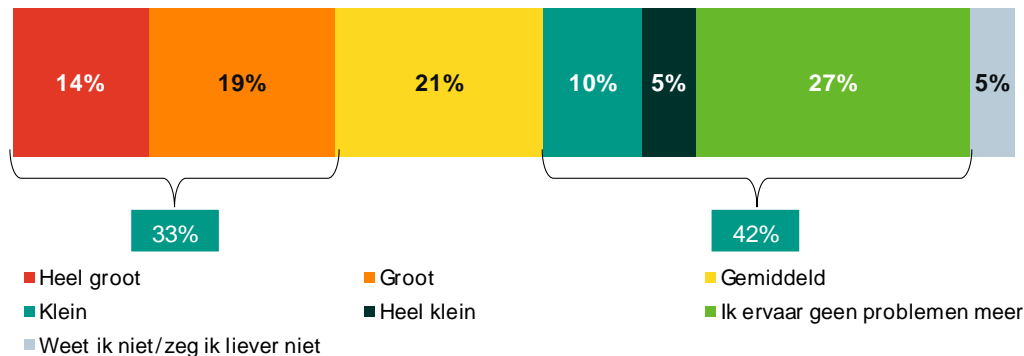
Een derde van de ouders (35%) geeft aan dat zij **voor 2010 te maken kregen met de eerste (mogelijk onterechte) terugvorderingen**. Drie op de tien (28%) ontvingen een eerste terugvordering tussen 2010 en 2014 en 14% had na 2014 te maken met een eerste terugvordering. Ouders geven aan dat er **gemiddeld rond de 27.000 euro is teruggevraagd** door de Belastingdienst.

Een derde van de ouders (33%) ervaart **nog altijd grote tot hele grote problemen met hun geldzaken** door de kinderopvangtoeslag. Daarnaast ervaart een vijfde (21%) een aantal problemen en heeft 15% nog kleine tot hele kleine problemen met hun geldzaken. 27% van de ouders ervaart op dit moment geen problemen door de kinderopvangtoeslag.

In welk jaar kreeg u te maken met de eerste (mogelijk onterechte) terugvordering?  
(Basis - allen, n=1.085)



Hoe groot zijn de problemen met uw geldzaken nu nog, die door de problemen met de kinderopvangtoeslag zijn ontstaan?  
(Basis - allen, n=1.085)



# Geldzaken | behoeften

Een meerderheid van de ouders heeft op dit moment geen schulden waar zij zich zorgen over maken (59%). **Een derde (34%) heeft wel zorgen waar zij zich zorgen over maken.** 10% krijgt op dit moment schuldhulpverlening, 24% krijgen dat niet.

Ouders geven aan dat zij over het algemeen **geen of weinig behoefte te hebben aan hulp rondom hun geldzaken.** Een meerderheid wijst (op dit moment) het aanbod voor advies bij een grote som geld (67%) of hulp bij de geldzaken af (71%). Het valt op dat er een zeer zwakke relatie is tussen de nu nog ervaren problemen met de geldzaken en de behoefte aan hulp of advies.

Er is behoefte aan het **oplossen van alle schulden.** De helft van de ouders (49%) vindt dat zij recht hebben op een oplossing voor al hun schulden. Ongeveer een vijfde (19%) vindt dat niet en een even grote groep (23%) kan hierop geen antwoord geven (n.v.t.).

Daarnaast is er onder ouders **behoefte aan een bewijs** dat zij kunnen laten zien aan schuldeisers dat zij geen fraudeur zijn. 54% wil heel graag een bewijs om te kunnen laten zien.

## Hebt u op dit moment schulden waar u zich zorgen over maakt (u kunt bijv. uw schulden niet terugbetalen)? (n=624)

Ja en ik krijg schuldhulpverlening (ik zit bijv. in de MSNP of WSNP, of andere schuldhulp van bijvoorbeeld de gemeente)	10%
Ja en ik krijg geen schuldhulpverlening	24%
Nee	59%
Weet ik niet/zeg ik liever niet	8%

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw geldzaken en uw behoeften daarbij: (rapportcijfer, n=624)

### Oplossing voor alle schulden

7,5

Ik vind dat ik recht heb op een oplossing voor al mijn schulden

### Hulpbehoefte rondom geldzaken

3,3

Ik wil dat iemand mij helpt met mijn geldzaken **3,0**  
Als ik plots veel geld zou krijgen, wil ik advies over hoe ik daarmee om moet gaan **3,5**

### Bewijs aan schuldeisers

8,1

Ik wil aan schuldeisers kunnen bewijzen dat ik geen fraudeur ben

# Werk/opleiding | ervaren problemen en zorgen rondom het werk of opleiding

Burn-out klachten

Baan kwijt geraakt

Gestopt met opleiding

Loonbeslag

Gestopt met werken of studie omdat kinderen niet meer naar de opvang konden

Door stress minder geconcentreerd, gevolgen voor werkprestatie of opleiding

Gevoelens van schaamte en vernedering doordat werkgever op de hoogte werd gesteld

Effect op langere termijn: minder kans op doorgroeien/promotie maken/jezelf ontwikkelen



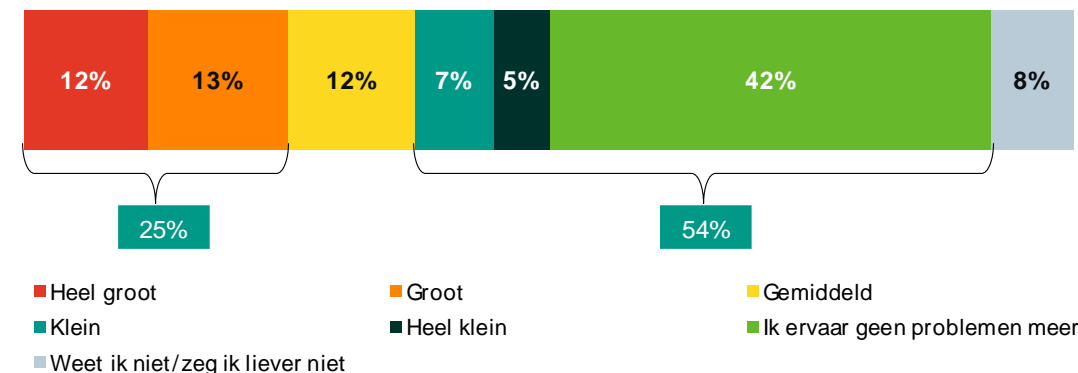
# Werk/opleiding | omvang problemen

Een kwart van de ouders (25%) ervaart nu nog **grote tot hele grote problemen op hun werk en/of opleiding** door de problemen die zijn ontstaan met de kinderopvangtoeslag. 12% ervaart kleine tot hele kleine problemen en 42% ervaart helemaal geen problemen meer (samen iets meer dan de helft: 54%).

Een meerderheid van de ondervraagde ouders heeft op dit moment betaald werk (68%). Van de groep ouders die aangeeft dat zij op dit moment geen betaald werk hebben (31%), volgt 12% op dit moment een opleiding (dat is 4% van alle ondervraagde ouders). Een grote groep volgt op dit moment geen opleiding (88%). Dat betekent dat **28% van alle ondervraagde ouders op dit moment geen betaald werk heeft en geen opleiding volgt**.

Hoe groot zijn de problemen op uw werk en/of opleiding **nu nog**, die door de problemen met de kinderopvangtoeslag zijn ontstaan?

(Basis - allen, n=1.085)



Hebt u op dit moment betaald werk? (n=1.085)	
Ja	68%
Nee	31%
Weet ik niet/zeg ik liever niet	1%

Volgt u op dit moment een opleiding? (indien men aangaf dat zij op dit moment geen betaald werk hebben) (n=335)	
Ja	12%
Nee	88%

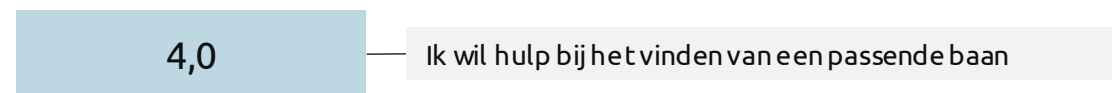
# Werk/opleiding | behoeften

Ouders hebben over het algemeen **geen of weinig behoefte aan hulp bij het vinden van een passende baan of een nieuwe opleiding**. Circa vier op de negen ouders (46%) geven aan geen of weinig behoefte te hebben aan hulp bij het vinden van een passende baan. 16% heeft juist hele grote behoefte aan hulp op dit onderdeel. Er is een zwakke relatie tussen ouders die wel behoefte hebben aan hulp ervaren en de mate waarin men nog problemen in werksituatie ervaart. Wanneer men nu nog in grotere mate problemen ervaart, is er in grotere mate behoefte aan hulp. Een derde van de ouders (33%) geeft aan dat hulp bij het vinden van een passende baan niet van toepassing is op hen. Zij hebben (reeds) een passende baan.

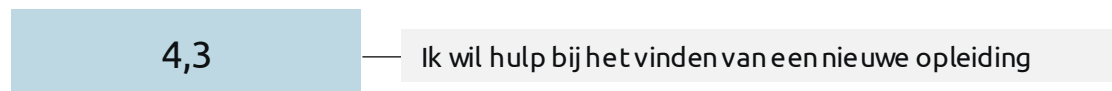
41% van de ouders heeft **weinig tot geen behoefte aan hulp bij het vinden van een nieuwe opleiding**. 18% heeft juist een hele grote behoefte aan hulp op dit onderdeel. Er is een zwakke relatie tussen de behoefte aan hulp voor een nieuwe opleiding en de mate waarin men nu nog problemen ervaart in hun werksituatie en/of opleiding. Een derde van de ouders (35%) geeft aan dat hulp bij het vinden van een nieuwe opleiding niet van toepassing is op hen. Zij hebben mogelijk geen behoefte aan een opleiding of volgen op dit moment een opleiding.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw werksituatie en uw behoeften daarbij: (rapportcijfer, n=1.085)

Hulpbehoefte bij passende baan



Hulpbehoefte bij nieuwe opleiding



# Woonsituatie | ervaren problemen en zorgen rondom de woonsituatie

Woning kwijtgeraakt/dakloos geworden (uit huis gezet of gedwongen verkoop)

Betaalachterstanden op huur of hypotheek

Geen middelen om onderhoud te plegen aan je woning

Gedreigd uit huis gezet te worden

Leningen afsluiten voor financiering benodigd onderhoud woning

Verhuizen naar een te kleine woning of onprettige buurt

Vanwege ruimtegebruik moesten kinderen elders wonen

Vastzitten in je woonsituatie: geen financiële middelen om huis te kopen of in eigen toekomst te investeren



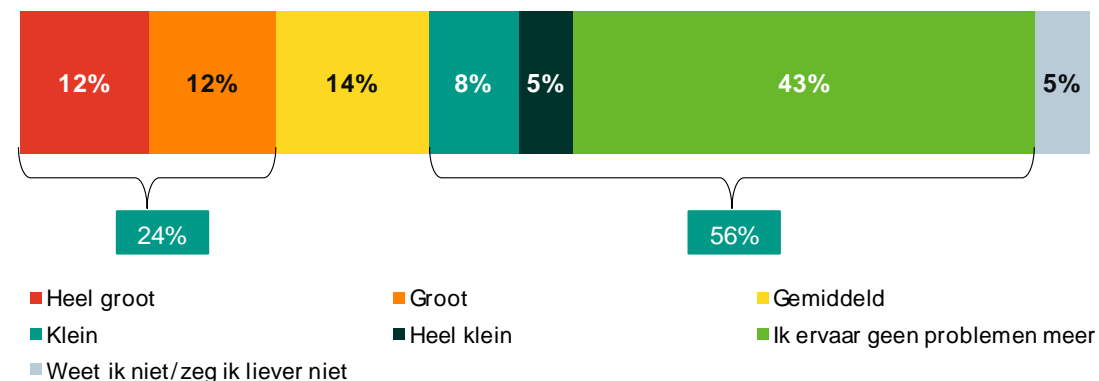
# Woonsituatie | omvang problemen en behoeften

Een kwart van de ouders (24%) ervaart nu nog **grote tot hele grote problemen met hun woonsituatie** door de problemen die zijn ontstaan met de kinderopvangtoeslag. 13% ervaart kleine tot hele kleine problemen en 43% ervaart helemaal geen problemen meer (samen iets meer dan de helft: 56%).

Een meerderheid van de ondervraagde ouders woont op dit moment samen met de kind(eren) (87%). Ongeveer vier op de negen ouders (44%) wonen samen met hun partner. Andere woonvormen komen minder vaak voor.

Ouders hebben over het algemeen **weinig behoefte aan hulp met bij het vinden van een passende woning**. Vier op de tien (40%) geven aan dat zij weinig tot geen behoefte hebben aan hulp bij het vinden van een passende woning. Een kwart (25%) heeft echter grotere tot zeer grote behoefte aan hulp. Dat zijn de ouders die op dit moment nog grote tot zeer grote problemen in hun woonsituatie ervaren.

Hoe groot zijn de problemen met uw woonsituatie nu nog, die door de problemen met de kinderopvangtoeslag zijn ontstaan?  
(Basis - allen, n=1.085)



## Met wie woont u op dit moment samen? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=1.085)

Met kind(eren)	87%
Met partner	45%
Met andere familie	4%
Met vrienden of kennissen	1%
In een woongroep	<1%
Niemand	5%
Weet ik niet / Zeg ik liever niet	1%

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw woonsituatie en uw behoeften daarbij: (rapportcijfer)

Hulpbehoefte bij passende woning

4,8

Ik heb hulp nodig bij het vinden van een passende woning

# Gezin, familie en vrienden | ervaren problemen rondom gezin, familie en vrienden

Door stress gezin ontwricht en relaties verminderd

Gescheiden van partner

Contact verloren met kinderen

Schuldgevoel naar kinderen toe: geen nieuwe kleren, benodigde spellen, mee met schooluitjes of op vakantie gaan

Relatie met familie en vrienden onder druk: weinig begrip en steun

Te horen krijgen dat mensen vinden dat je verantwoordelijk bent voor je eigen situatie

Kinderen moesten leven met stress van hun ouders en ruzies tussen ouders

Schuldig/machteloos voelen omdat anderen voor je betalen

Gevoelens van ouders effect op hun kinderen: leerachterstand of problemen op school

Thuis was geen oase van rust, maar bron van spanning

Ruzies / geen contact meer doordat leningen niet terugbetaald konden worden



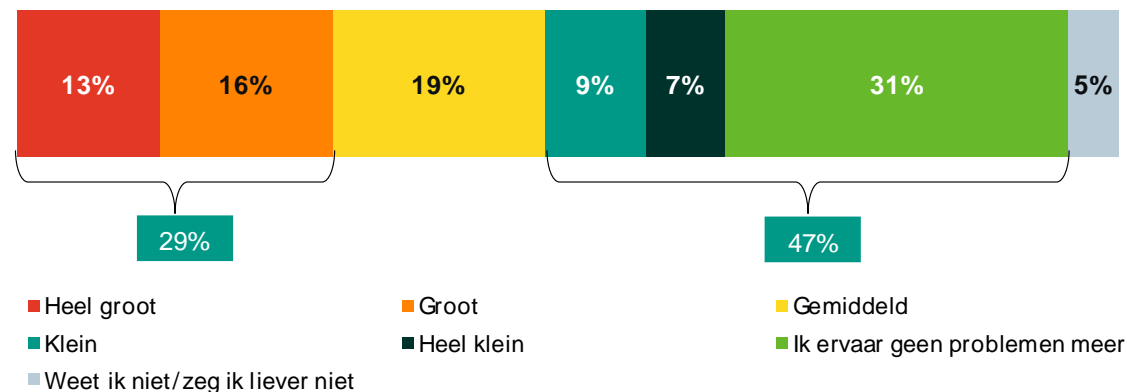


# Gezin, familie en vrienden | omvang problemen

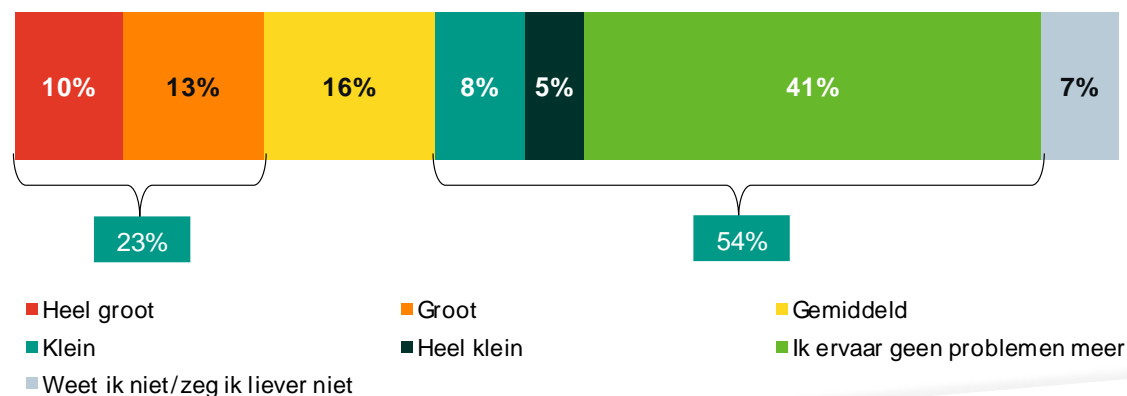
29% van de ouders ervaart **nu nog grote tot hele grote problemen thuis**. 16% geeft aan dat de problemen klein tot heel klein zijn en 31% ervaart helemaal geen problemen meer (samen 47%).

23% van de ouders ervaart nu nog **grote tot hele grote problemen met familie en vrienden**. 13% geeft aan dat de problemen klein tot heel klein zijn en 41% ervaart helemaal geen problemen meer (samen 54%).

Hoeveel (negatieve) invloed hebben de problemen met de kinderopvangtoeslag **nu nog** op de situatie thuis?  
(Basis - allen, n=1.085)



Kunt u aangeven of u **nu nog** problemen ervaart met uw familie en vrienden door de problemen met kinderopvangtoeslag, en hoe groot deze problemen zijn? (Basis - allen, n=1.085)



# Gezin, familie en vrienden | behoeften

Hulp aan kinderen Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met: (rapportcijfer, n=1.085)

7,1

Ik vind dat er tot nu toe te weinig hulp voor mijn kind(eren) is geweest

Hulpbehoefte bij gezinssituatie

4,4

Ik heb hulp nodig om thuis een fijne gezinssituatie te krijgen na de problemen met de kinderopvangtoeslag

Bewijs voor familie en vrienden

6,6

Ik wil mijn vrienden en familie kunnen bewijzen dat ik geen fraudeur ben

Hulpbehoefte bij familie en vrienden

3,4

Ik heb hulp nodig om de relatie met mijn familie en vrienden te verbeteren na de problemen met de kinderopvangtoeslag

Ouders vinden dat er tot nu toe **te weinig hulp is geweest voor de kinderen** (gemiddeld 7,1 op een schaal van 10). De helft van de ouders (49%) geeft in (zeer) grote mate aan dat zij de hulp te weinig vinden. Een kwart (25%) noemt de mate van hulp voldoende.

Ouders hebben in **mindere mate behoefte aan hulp om thuis een fijne gezinssituatie** te krijgen (44%). Iets minder dan een vijfde (18%) heeft grote tot zeer grote behoefte aan deze vorm van hulp. Drie op de tien ouders (31%) geven aan dat hulp voor een fijne gezinssituatie niet van toepassing is voor hen. Zij hebben waarschijnlijk een goede gezinssituatie thuis.

Ouders denken **wisselend over een bewijs** dat zij kunnen laten zien aan familie en vrienden dat zij geen fraudeur zijn. 39% wil graag dit bewijs tegenover 29% die hier weinig tot geen behoefte aan heeft. 27% geeft aan dat een bewijs niet van toepassing is op hen.

Ouders hebben **zeer weinig behoefte aan hulp bij de relatie met familie en vrienden**. 52% heeft weinig tot geen behoefte. Een kleine groep van 9% zou deze vorm van hulp wel goed kunnen gebruiken. 34% geeft aan dat deze vorm van hulp niet voor hen van toepassing is.

# Welzijn | ervaren problemen en zorgen rondom welzijn

Ervaren nog steeds veel negatieve gevoelens, zoals stress en depressie

Stress gaat gepaard met verdriet en angst

Zelfmoordneigingen gehad of zelfmoordpogingen gedaan

Fysieke problemen door de stress

Grote psychische problemen, soms was medicatie nodig

Een leven vol angst, slecht slapen en weinig zelfvertrouwen



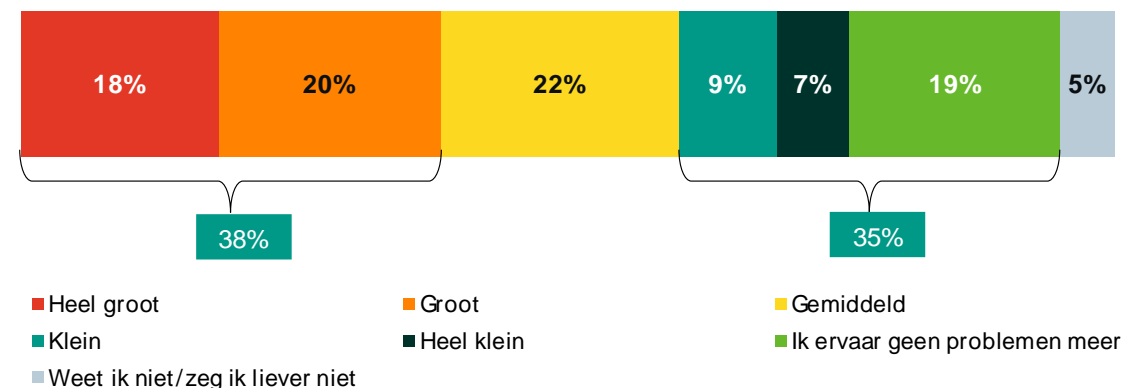
# Welzijn | omvang problemen

Veel ouders geven aan dat de problemen met de kinderopvangtoeslag nu **nog (zeer) veel invloed hebben op hoe zij in hun vel zitten**. Vier op de tien ouders (38%) geven aan dat zij nog altijd grote tot hele grote problemen ervaren en nog eens 22% ervaart een aantal problemen. 16% geeft aan dat zij kleine tot hele kleine problemen ervaren en 19% heeft geen problemen meer (samen 35%).

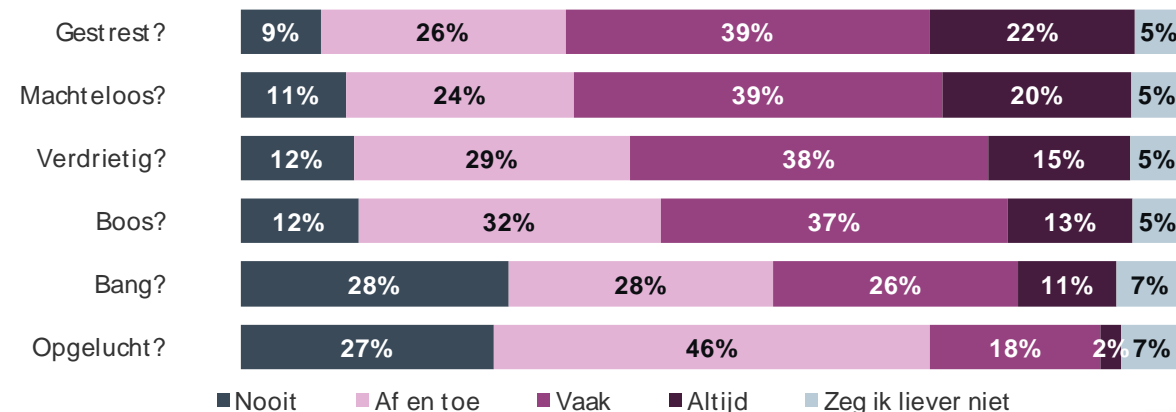
Ouders voelen zich geregeld gestrest (61%), machteloos (59%), verdrietig (53%) en boos (50%). Een derde (36%) ervaart op regelmatige basis gevoelens van angst. Een groep van iets meer dan één op de tien ouders geeft aan dat zij nooit deze gevoelens ervaren.

20% van de ouders voelt zich op regelmatige basis opgelucht. Bijna de helft (46%) ervaart dat af en toe. 27% voelt zich nooit opgelucht.

Hoeveel invloed hebben de problemen met de kinderopvangtoeslag nu nog, op hoe u in uw vel zit? (Basis - allen, n=1.085)



Hoe vaak voelde u zich de afgelopen tijd: (n=1.085)



# Welzijn | behoeften

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw gezondheid en hoe u in uw vel zit, en uw behoeften daarbij: (rapportcijfer, n=1.085)

## Hulpbehoefte welzijn

4,7

Ik heb hulp nodig bij het verwerken van wat ik heb meegemaakt met de kinderopvangtoeslag **4,8**  
Ik wil hulp bij het regelen van zaken rondom mijn gezondheid **4,6**

## Behoefte aan luisterend oor

5,6

Ik heb behoefte aan iemand die echt naar mijn verhaal luistert

## Behoefte aan lotgenoot

5,3

Het helpt mij om te praten met iemand die hetzelfde heeft meegemaakt

## Ervaren schaamte

5,6

Ik schaam mij er soms voor dat ik hulp nodig heb

Er zijn grote verschillen in waar ouders op dit moment behoefte aan hebben. Circa de helft van de ouders geeft aan dat zij weinig tot geen behoefte hebben aan hulp bij het verwerken van de gevolgen van de kinderopvangtoeslag of zaken rondom hun gezondheid. **Een vijfde heeft hier echter grote tot zeer grote behoefte aan.**

Verder geeft een derde van de ouders aan dat zij grote tot zeer grote **behoefte hebben om met iemand te praten** in de vorm van een luisterend oor of een lotgenoot waar ze ervaringen mee kunnen delen.

Ook geeft een derde van de ouders aan dat zij in grote tot zeer grote mate zich schamen dat zij soms hulp nodig hebben. In het onderzoek zagen we dat de hulpbehoefte relatief laag is en we willen er op wijzen dat de gevoelens van schaamte hier mogelijk een vertekend beeld geven: in die zin dat ouders misschien wel behoefte hebben aan hulp maar dit niet durven te vragen en daarom aangeven dat zij geen behoefte hebben aan hulp.

# Overheid | vertrouwen

De overheid is corrupt, ze houden elkaar de hand boven het hoofd

Argwaan: behoefte aan papieren dossier

In de steek gelaten door de Maatschappij (verkiezingen 2021)

Door overheid gekrenkt, in de steek gelaten, vertrouwensbreuk

Overheid (en Belastingdienst) is een kille, afstandelijke en intimiderende instantie geworden

Bang voor de overheid: durf geen toeslagen meer aan te vragen

Geen vertrouwen dat problemen volledig en eerlijk worden opgelost

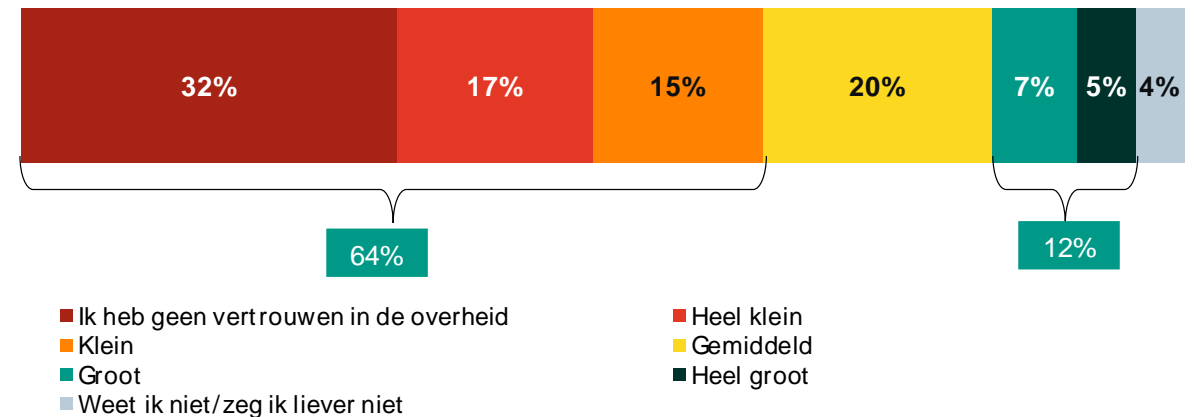


# Overheid | vertrouwen

Het vertrouwen in de overheid is vrijwel weg. Een derde van de ondervraagde ouders heeft **totaal geen vertrouwen in de overheid**. 32% heeft in kleine tot hele kleine mate vertrouwen in de overheid. Het gebrek aan vertrouwen kan een rol spelen bij het niet accepteren van hulp vanuit de overheid. Hiermee bedoelen we dat ouders misschien wel behoefte hebben aan hulp maar niet hulp vanuit de overheid willen.

Er is een kleine groep ouders die nog wel vertrouwen heeft in de overheid (12%). Dit zijn de ouders die het minst hard zijn geraakt door de gevolgen van de kinderopvangtoeslag.

Hoe groot is uw vertrouwen in de overheid nu nog, nu u de problemen met de kinderopvang toeslag hebt meegemaakt? (Basis - allen, n=1.085)



# Overheid | behoeften

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw relatie met de overheid, en uw behoeften daarbij: (rapportcijfer, n=624)

## Transparantie overheid

7,3

Ik wil begrijpen waarom juist ik problemen met de kinderopvangtoeslag heb gekregen **7,3**

Ik wil precies weten op welke manier het is misgegaan bij mijn problemen met de kinderopvangtoeslag **7,3**

## Excuses overheid

7,1

Ik wil dat de overheid persoonlijke excuses aanbiedt

## Verantwoordelijkheid nemen

7,2

Ik vind dat de mensen die mijn problemen hebben veroorzaakt, de gevolgen moeten voelen

## Huidige contactontwijking met de overheid

6,1

Ik wil zo min mogelijk contact met de overheid

## Toekomstig vertrouwen overheid

6,2

Ik wil graag in de toekomst de overheid weer meer kunnen vertrouwen **7,8**

In de toekomst durf ik opnieuw kinderopvangtoeslag of andere toeslagen aan te vragen **4,6**

Ouders hebben grote behoefte aan **inzicht hoe de problemen van de kinderopvangtoeslag zijn ontstaan en waarom juist zij** daar slachtoffer van zijn geworden. Iets meer dan de helft wilt heel graag begrijpen waarom juist zij de problemen hebben gekregen (54%) en willen precies weten op welke manier het is misgegaan bij hun problemen (55%).

Daarnaast willen ouders dat de overheid **persoonlijk excuses maakt** en dat de mensen die de problemen hebben veroorzaakt hun **verantwoordelijkheid nemen** door de gevolgen te voelen.

Ouders zijn **gematigd in hun opstelling naar de overheid** op dit moment. 37% geeft aan dat zij weinig tot geen contact met de overheid willen hebben. 40% staat juist wel open voor meer contact.

De problemen met de kinderopvangtoeslag hebben gezorgd voor een vertrouwensbreuk. **Ouders staan er echter open voor om de relatie weer te herstellen.** 59% geeft aan dat zij in de toekomst graag weer de overheid willen kunnen vertrouwen. 15% staat (zeer) afwijzend in de herstel van de relatie. Hoewel ouders openstaan voor nieuw vertrouwen, blijkt dat zij zich hier nog erg onzeker in voelen. Meer dan de helft (53%) geeft aan dat **angst hebben voor het opnieuw aanvragen van kinderopvangtoeslag of andere toeslagen.** Een vijfde (23%) geeft aan dit wel goed te durven in de toekomst.



# Stand in het proces

Iets meer dan de helft van de ondervraagde ouders heeft gehoord dat zij recht hebben op de Catshuisregeling. In totaal heeft 47% de regeling ook ontvangen.

## Hebt u al gehoord of u recht heeft op 30.000 euro op basis van de 30k-regeling (Catshuisregeling)? (n=1.085)

47%	Ja, en ik heb de 30.000 al ontvangen
6%	Ja, maar ik heb de 30.000 nog niet ontvangen
45%	Nee, ik heb nog niet gehoord of ik daar recht op heb
2%	Weet niet / Zeg ik liever niet

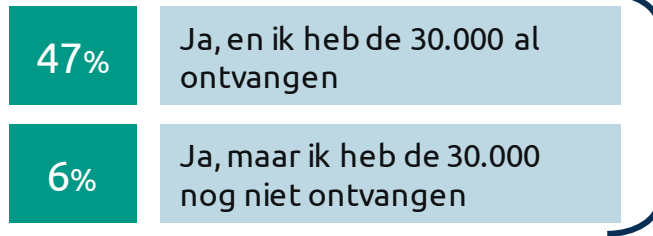
Hieronder vallen ook de ouders die hebben gehoord dat ze geen recht hebben op de Catshuisregeling. Het is daarom niet bekend hoe groot de groep gedupeerde ouders die nog niet weet of ze recht hebben op de Catshuisregeling daadwerkelijk is. Desondanks is dit wel een groep ouders die problemen ervaart met de overheid.

Van deze groep (53%) is bekend dat het gedupeerde ouders zijn. Deze groep verschilt op een aantal punten met de groep ouders die nog niet weten of ze gedupeerd zijn of die hebben gehoord dat zij niet gedupeerd zijn. Deze punten lichten we hieronder kort toe:

- De groep ouders is meer te spreken over de dienstverlening dan de andere groep ouders, met uitzondering van de ervaren transparantie, de mate waarin zij aangeven dat zij wellicht zelf meer zouden kunnen en willen doen in het proces en de mate waarin men wel/niet met rust gelaten wilt worden. Op deze drie aspecten scoren de groepen gelijk (zie ook p. 29).
- Gedupeerde ouders geven iets vaker aan dat de gemeente hen niet goed kan helpen (16%) in vergelijking met de andere ouders (11%). Deze laatste zijn vaker onbekend met deze vorm van hulp (16% vs. 11%).
- Deze groep weet vaker niet zo goed op hoeveel geld ze recht hebben (73% vs. 67% onder de andere ouders).
- Ze hebben op dit moment vaker geen schulden waar zij zich zorgen over maken (63%) dan de andere ouders (53%)
  - 31% van de gedupeerde ouders heeft schulden waar zij zich zorgen maken (9% krijgt hier schuldhelp-verlening voor en 22% niet).
- Deze groep ouders vindt vaker dat zij recht hebben op een oplossing voor al hun schulden, zij vinden in grotere mate dat er tot nu toe te weinig hulp is geweest voor hun kinderen en vinden vaker dat de verantwoordelijken de gevolgen moeten voelen.
- Zij hebben meer behoefte aan een 'geen fraudeur'-bewijs om aan schuldeisers te kunnen laten zien, aan hulp bij het vinden van een passende woning, aan hulp om te verwerken wat ze hebben meegemaakt en aan hulp bij het regelen van zaken rondom de gezondheid.
- Gedupeerde ouders voelen zich in vergelijking met de andere ouders vaker opgelucht (% vaak + altijd: 23% vs. 17%).

# Stand in het proces

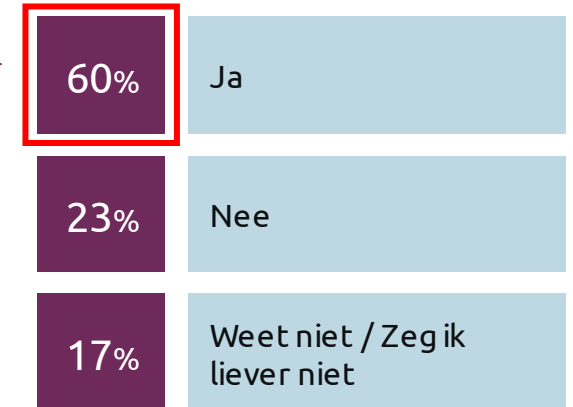
Hebt u al gehoord of u recht heeft op 30.000 euro op basis van de 30k-regeling (Catshuisregeling)? (n=1.085)



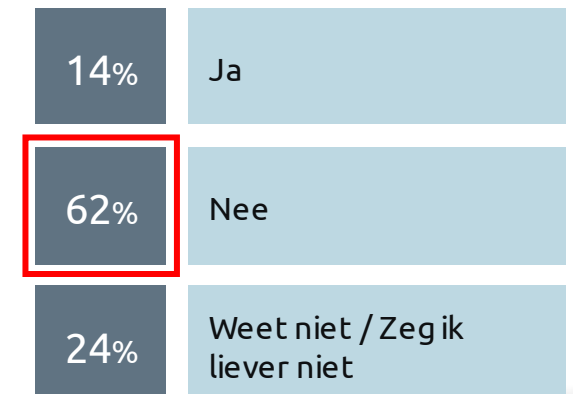
Hebt u al gehoord wat de uitkomst is van de integrale behandeling van uw dossier? (n=567)



Denkt u dat u een verzoek wil indienen bij de Commissie Werkelijke Schade? (n=51)



Is de integrale behandeling van uw dossier al begonnen? (n=499)



Ouders die recht hebben op de Catshuisregeling hebben vaak nog niet gehoord wat de uitkomst is van hun dossier (89%). De behandeling van het dossier is vaak nog niet begonnen (62%). Een kleine meerderheid van de ouders die wel de uitkomst weet van hun dossier (60%) overweegt om een verzoek in te dienen bij de Commissie Werkelijke Schade (let op: indicatief resultaat wegens lage aantal waarnemingen. Op dit moment is dat 3% van alle ondervraagde ouders).

# Stand in het proces

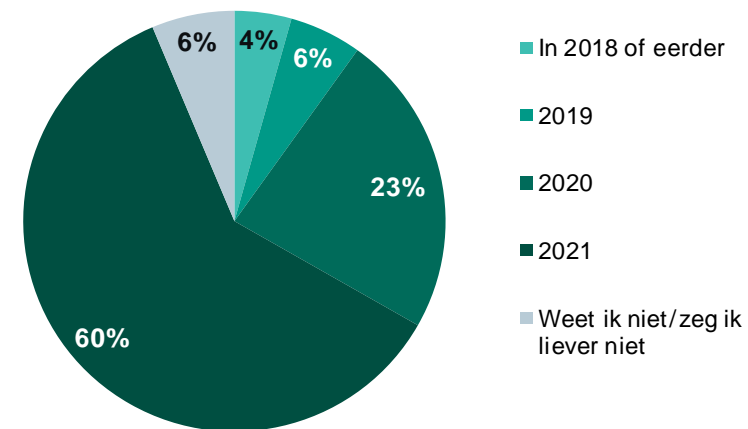
Circa driekwart van de ouders (72%) geeft aan dat zij nog geen PZB-er hebben. Een op de tien (10%) heeft wel al een PZB-er.

De meeste ouders hebben zich (begin) 2021 gemeld bij UHT (60%). 23% meldde zich in 2020 en 10% in 2019 of eerder.

## Hebt u al een PZB-er? (n=1.085)



## In welk jaar en maand hebt u zich gemeld bij UHT als mogelijk gedupeerde ouder? (Basis - allen, n=1.085)



# Ervaringen in het herstelproces | algemeen

Ouders zijn overwegend negatief over het huidige herstelproces. Er is behoefte **aan meer frequent contact** met medewerkers. Als ouders iemand spreken van de hersteloperatie, dan vinden zij dat redelijk fijn.

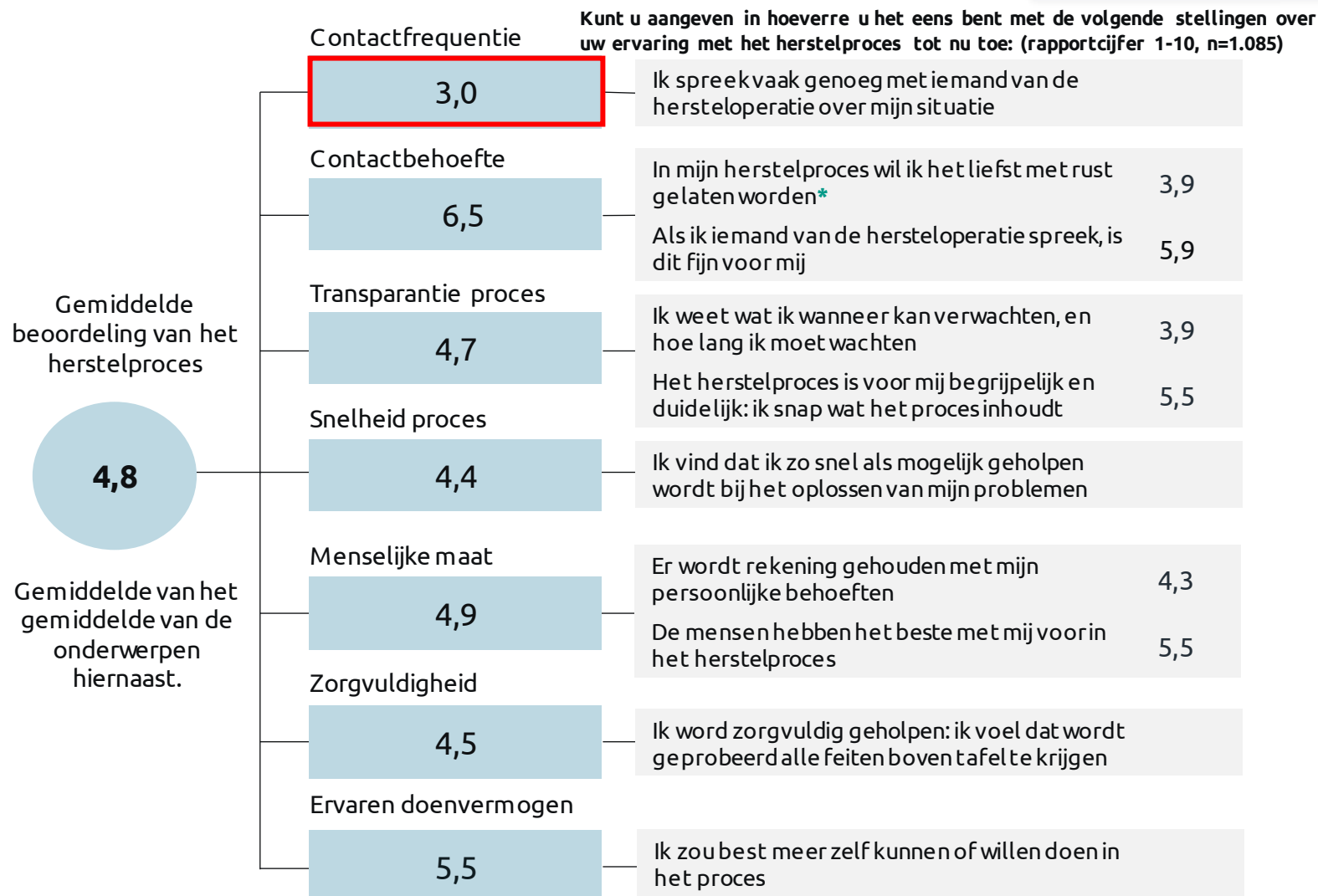
Ouders willen **meer transparantie** in het proces, vooral omdat ze niet weten wanneer ze wat kunnen verwachten en hoe lang ze moeten wachten. Het proces is voor hen een **black-box**. Daar nauw aan gerelateerd is dat zij graag zouden zien dat ze **sneller geholpen worden** bij het oplossen van hun problemen (59% is ontevreden hierover).

Een ander aandachtspunt is de mate waarin ouders het gevoel hebben dat zij als individu gezien worden (mens centraal). Ouders hebben behoefte aan een **meer persoonlijke insteek van de behandeling**.

Ouders verschillen van mening of medewerkers van het herstelproces **het beste met hen voor** hebben. 39% denkt van niet en 22% denkt van wel. Overigens kan een relatief grote groep ouders (17%) geen oordeel geven of de mensen van het herstelproces het beste met hen voor hebben. Dat zou mogelijk het vertrouwen in het herstelproces in de weg kunnen staan.

Er is bij een aantal ouders **twijfel over de zorgvuldigheid** van het proces: ouders hebben beperkt het gevoel dat geprobeerd wordt om **alle feiten boven tafel te krijgen**.

Een kwart (25%) van de ouders is goed in staat om zelf meer te doen in het proces, maar voor de meeste geldt dat dit in beperkte mate geldt.



\*In de berekening van het gemiddelde is de schaal van deze stelling omgekeerd (wil niet met rust gelaten worden: 7,1)

# Ervaringen in het herstelproces | verschil gedupeerden en mogelijk of geen gedupeerden

Hiernaast staan de verschillen in ervaringen tussen de ouders die gedupeerd zijn (zij hebben gehoord dat ze recht hebben op de Catshuisregeling) en die mogelijk of niet gedupeerd zijn (zij hebben nog niet gehoord of ze recht hebben op de Catshuisregeling of hebben gehoord dat ze daar geen recht op hebben).

Gedupeerde ouders hebben iets positievere ervaringen met het herstelproces dan de andere groep ouders. Ze hebben met name het idee dat de mensen van het herstelproces het beste met hen voor hebben en ervaren een grotere mate van zorgvuldigheid.

Ze geven vaker aan dat het fijn voor hen is als ze iemand spreken, hebben in grotere mate het gevoel dat ze zo snel als mogelijk geholpen worden bij het oplossen van hun problemen, snappen beter wat het proces inhoudt en hebben vaker het idee dat er rekening wordt gehouden met hun persoonlijke behoeften.

Vastgestelde gedupeerden (n=567)		
5,0	Contactfrequentie (3,2)	Ik spreek vaak genoeg met iemand van de hersteloperatie over mijn situatie (3,2)
	Contactbehoefte (6,6)	In mijn herstelproces wil ik het liefst met rust gelaten worden* (4,1)
		Als ik iemand van de hersteloperatie spreek, is dit fijn voor mij (6,2)
	Transparantie proces (4,9)	Ik weet wat ik wanneer kan verwachten en hoe lang ik moet wachten (3,9)
		Het herstelproces is voor mij begrijpelijk en duidelijk: ik snap wat het proces inhoudt (5,8)
	Snelheid proces (4,7)	Ik vind dat ik zo snel als mogelijk geholpen word bij het oplossen van mijn problemen (4,7)
	Menselijke maat (5,3)	Er wordt rekening gehouden met mijn persoonlijke behoeften (4,6)
		De mensen hebben het beste met mij voor in het herstelproces (5,9)
Zorgvuldigheid (4,9)	Ik word zorgvuldig geholpen: ik voel dat wordt geprobeerd alle feiten boven tafel te krijgen (4,9)	
Ervaren doenvermogen (5,4)	Ik zou best meer zelf kunnen of willen doen in het proces (5,4)	
Geen gedupeerden of heeft nog geen uitslag gehoord (n=518)		
4,5	Contactfrequentie (2,8)	Ik spreek vaak genoeg met iemand van de hersteloperatie over mijn situatie (2,8)
	Contactbehoefte (6,4)	In mijn herstelproces wil ik het liefst met rust gelaten worden* (3,8)
		Als ik iemand van de hersteloperatie spreek, is dit fijn voor mij (5,6)
	Transparantie proces (4,5)	Ik weet wat ik wanneer kan verwachten en hoe lang ik moet wachten (3,9)
		Het herstelproces is voor mij begrijpelijk en duidelijk: ik snap wat het proces inhoudt (5,1)
	Snelheid proces (4,0)	Ik vind dat ik zo snel als mogelijk geholpen word bij het oplossen van mijn problemen (4,0)
	Menselijke maat (4,5)	Er wordt rekening gehouden met mijn persoonlijke behoeften (4,0)
		De mensen hebben het beste met mij voor in het herstelproces (4,9)
Zorgvuldigheid (4,1)	Ik word zorgvuldig geholpen: ik voel dat wordt geprobeerd alle feiten boven tafel te krijgen (4,1)	
Ervaren doenvermogen (5,3)	Ik zou best meer zelf kunnen of willen doen in het proces (5,6)	

# Ervaringen in het herstelproces | gemeente

Ontvangt u op dit moment hulp van de gemeente op het gebied van Geldzaken, Werk, Wonen, uw Gezin of uw Gezondheid? (n=1.085)

Ja

18%

Nee, want ik wil geen hulp

26%

Nee, want de gemeente kan mij niet goed helpen

14%

Nee, want ik wist niet dat deze hulp bestond

13%

Nee, om een andere reden

22%

Weet ik niet/zeg ik liever niet

6%

Ouders geven o.a. aan dat zij geen hulp (meer) nodig hebben, omdat schulden/problemen op een andere manier zijn aangepakt of afgerond of niet groot (genoeg) waren (ze redden het).

**Een aantal noemt ook dat er geen of moeilijk contact is met de gemeente.** Sommigen geven aan dat hulp vanuit de gemeente niet wordt aangeboden. Een enkeling vindt het moeilijk om hulp te vragen bij de gemeente. Ook spelen ervaring vanuit het verleden mee: zo noemen een aantal ouders dat de gemeente hen (vroeger) niet kon of wilde helpen.

Waarmee ontvangt u hulp van de gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=165)

Geldzaken	62%
Gezondheid (mentaal of fysiek)	24%
Gezin	20%
Wonen	16%
Werk of opleiding	13%
Anders, namelijk:	17%
Weet ik niet/zeg ik liever niet	2%

Iets minder dan de helft kreeg al hulp vanuit de gemeente voordat zij zich hadden aangemeld bij de hersteloperatie als mogelijk gedupeerde.

Circa een vijfde van de ouders (18%) **ontvangt op dit moment hulp vanuit de gemeente**. De hulp heeft met name betrekking op geldzaken (62%) en in mindere mate op de gezondheid (24%), het gezin (20%), wonen (16%) of werk/opleiding (13%). Iets minder dan de helft van deze groep ouders kreeg al hulp vanuit de gemeente voordat zij zich als mogelijke gedupeerde aanmeldde bij de hersteloperatie.

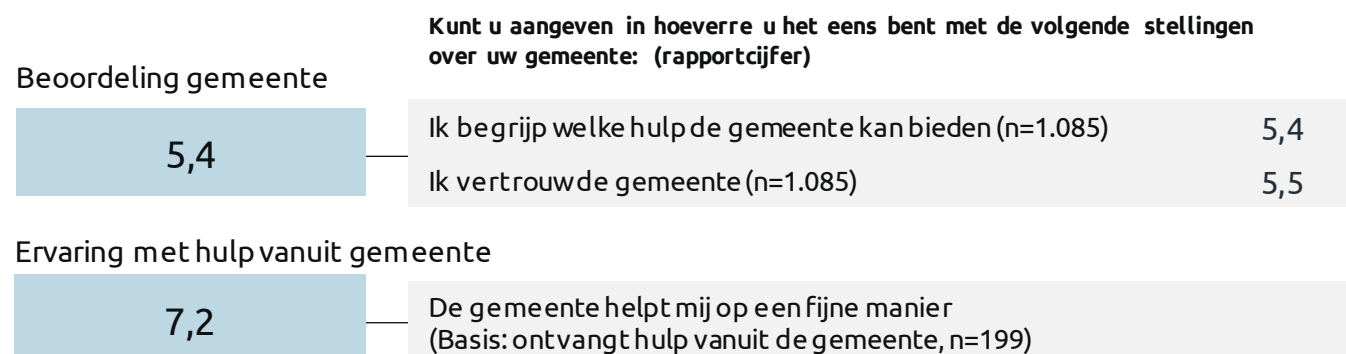
82% van de ouders ontvangt op dit moment geen hulp vanuit de gemeente. Ouders willen geen hulp (van de gemeente) (26%) of ze hebben geen hulp meer nodig (dit wordt door een aantal ouders aangegeven onder de optie 'anders, namelijk'). Iets meer dan één op de tien geeft aan dat de gemeente hen niet goed kan helpen (14%) of dat ze niet wisten dat deze hulp bestond (13%). Relatief vaak geven ouders zelf nog aan (bij de optie 'anders, namelijk') dat het moeilijk is/was om contact te krijgen met de gemeente voor hulp. **Het lijkt er op dat ongeveer 49% van de ouders wel hulp zou/had kunnen gebruiken maar niet of moeilijk weet met de gemeente uit te werken wat voor hulp dan nodig is of hoe hulp er uit zou moeten zien.**

# Ervaringen in het herstelproces | gemeente

Er is nog veel **verbetering mogelijk in de communicatie vanuit de gemeente**. Zo geeft een relatief grote groep ouders aan dat zij **niet begrijpen welke hulp de gemeente kan bieden** (44%). Ongeveer drie op de tien ouders (28%) begrijpen wel goed welke hulp de gemeente kan bieden. Daar tussenin zit nog een groep - rond de 30% - die ongeveer weet wat ze aan de gemeente hebben.

Ruim vier op de tien ouders (43%) geven aan dat zij weinig tot geen vertrouwen hebben in de gemeente (tegenover 25% die wel vertrouwen heeft). Enerzijds komt dit doordat de gemeente onderdeel is van de overheid en deze ouders weinig vertrouwen hebben in de overheid, maar dit zou anderzijds ook kunnen komen doordat ouders beperkt zicht hebben op de manier waarop de gemeente hen kan ondersteunen.

Ouders die hulp ontvangen vanuit de gemeente zijn vaak tevreden over de manier waarop de gemeente hen helpt. **Er is echter een kwart (23%) die op dit moment de hulp vanuit de gemeente als onprettig beoordeelt.**



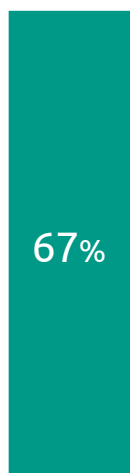
Zie de bijlage voor de gedetailleerde resultaten

# Ervaringen in het herstelproces | aandachtspunten

Gegeven toelichting aan ouders:

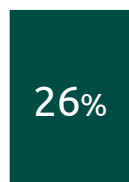
*Om goed te begrijpen wat voor u het allerbelangrijkst is in het herstelproces, en welke dingen misschien minder belangrijk zijn, willen we u graag nog een aantal uitspraken met u bespreken. We geven u dan twee uitspraken, en vragen u te kiezen welke van de twee voor u het meest belangrijk is. Of welke het méést voor u geldt. Dit betekent niet dat wij denken dat u de andere uitspraak helemaal niet belangrijk vindt. We begrijpen dat dit niet zo zwart-wit is. Maar het helpt ons te begrijpen wat voor u het állerbelangrijkst is, en waar we dus het éérst op moeten letten.*

Als ik recht heb op geld, wil ik heel precies begrijpen hoe het bedrag is berekend

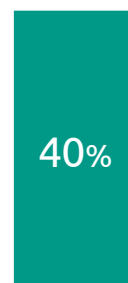


7% weet ik niet/Zeg ik liever niet

Als ik recht heb op geld, wil ik genoeg geld ontvangen, maar hoe dat is berekend, maakt mij niet zoveel uit

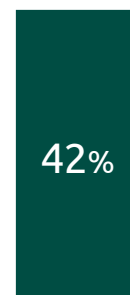


Om de problemen te verwerken, heb ik vooral snel geld nodig

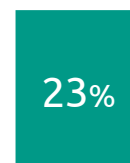


18% weet ik niet/Zeg ik liever niet

Om de problemen te verwerken, wil ik vooral uitleg en excuses krijgen



Ik denk dat ik weet op hoeveel geld ik recht heb



7% weet ik niet/Zeg ik liever niet

Ik weet niet zo goed op hoeveel geld ik recht heb



Er is grote behoefte aan **inzicht in hoe het compensatiebedrag is berekend** (67%). Zij willen heel precies begrijpen hoe het bedrag is berekend. 26% van de ouders wil genoeg geld ontvangen maar hoeft niet precies te begrijpen hoe het bedrag is berekend.

Ouders staan er heel wisselend in hoe zij problemen willen/kunnen verwerken. 40% heeft vooral snel geld nodig en een bijna even grote groep (42%) heeft vooral behoefte aan uitleg en excuses om problemen te verwerken. 18% van de ouders kan niet aangeven waar zij de voorkeur aangeven.

Ouders hebben vaak geen zicht op waar ze recht op hebben: **een meerderheid van de ouders weet niet precies op hoeveel geld zij recht hebben vanuit de hersteloperatie** (70%). Circa een kwart (23%) denkt wel goed te weten waar ze recht op hebben.



A top-down view of a dark surface with various art supplies. On the left, a collection of colored pencils in shades of purple, blue, yellow, brown, red, and green are scattered. In the center, two white sheets of paper are laid out. The left sheet is titled 'MY FAMILY' in pencil and shows a drawing of two children holding hands; one is a girl in a green dress and the other is a girl in an orange dress. The right sheet shows a drawing of a boy in a blue outfit. A pair of black scissors with blue handles is positioned at the bottom center, partially overlapping the drawings. On the right side, more colored pencils are arranged in a semi-circle. A red curved shape is visible in the top right corner.

# Verschillen tussen ouders



# Verschillen tussen ouders

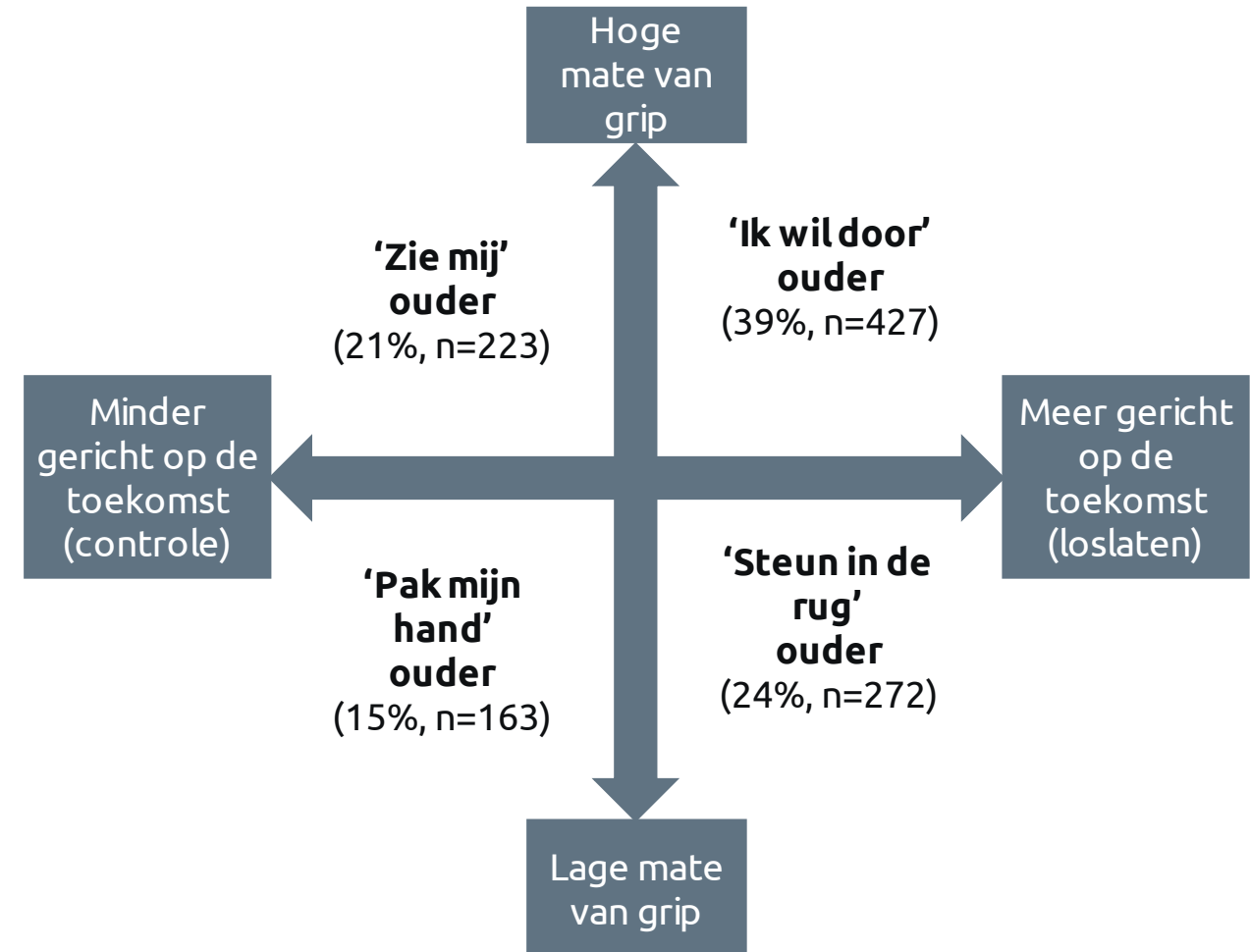
In het vorige hoofdstuk belichten we de resultaten van alle ouders. Ouders verschillen in grote mate hoeveel impact de kinderopvangtoeslag heeft gehad op hun leven, hoe zij op dit moment in het proces staan en hoe zij de problemen willen verwerken. Om meer grip te krijgen op verschillen tussen ouders is in eerste instantie gekeken naar de mate van grip die ouders ervaren. Grip is gedefinieerd als de mate van problemen die men nu nog ervaart op de verschillende uitgevraagde onderwerpen (geldzaken, werk/opleiding, woonsituatie, gezinssituatie en familie/vrienden en welzijn). Hierbij is de aanname gedaan dat hoe minder problemen men nu nog ervaart, hoe meer grip men op dit moment ervaart (in hun leven).

Daarnaast is gekeken in hoeverre men gericht is op vooruitkijken. Hiervoor is gekeken naar twee stellingen:

- Ik wil graag in de toekomst de overheid weer meer kunnen vertrouwen
- Ik zou best meer zelf kunnen of willen doen in het proces

Hoe meer men instemt met deze stellingen, hoe meer men gericht is op vooruitkijken. De schaal heeft daarom de naam gekregen: toekomstgericht.

Op basis van deze twee schalen zijn er vier verschillende typen ouders te omschrijven. De vier typen worden op de volgende pagina's beschreven.



# Zie mij-ouder

## hoge mate van grip; minder gericht op de toekomst



### Ouderreis

De helft van alle ouders in deze groep (51%) geeft aan dat zij hebben gehoord dat ze recht hebben op de Catshuisregeling (45% heeft de 30.000 euro reeds ontvangen). Een meerderheid wil liever heel precies begrijpen hoe het bedrag dat zij krijgen is berekend (64%) tegenover 28% die liever genoeg geld ontvangt maar niet precies hoeft te weten hoe het bedrag tot stand is gekomen). Ouders weten vaak niet goed op hoeveel geld ze recht hebben (74%). Vier op de tien (40%) hebben behoefte aan excuses en uitleg om de problemen te verwerken. 35% zegt snel geld nodig te hebben om problemen te verwerken. Het valt op dat deze groep niet zo goed weet of niet wil zeggen waar hun behoefte in ligt bij het verwerken van hun problemen (26% vs. 16%).



### PZB-er

Iets meer dan een op de tien (9%) heeft op dit moment een PZB-er toegewezen gekregen. Dat is gelijk aan andere groepen ouders.



### Thuisituatie

Circa vier op de negen ouders wonen nog samen met de partner (45%). De meesten wonen samen met hun kinderen (88%). Deze groep heeft 2 tot 3 kinderen.



### Inkomen en opleiding

Deze groep ouders heeft vaker betaald werk (81% vs. 65% onder de andere ouders) en circa 2% volgt een opleiding. 17% heeft op dit moment geen betaald werk en volgt geen opleiding.

23% van deze groep heeft een bachelor of master opleiding gevolgd (en al dan niet afgerond). Vier op de negen (45%) hebben een MBO-2, MBO-3 of MBO-4 opleiding genoten.



### Zorgen

Dit is een groep ouders die vaker geen schulden heeft (waar zij zich zorgen over maken) (72% vs. 55%). Een vijfde (21%) heeft wel zorgen over schulden. 14% krijgt geen schuldhelpverlening; 7% ontvangt die wel. Gemiddeld is er volgens ouders rond de €21.000 teruggevraagd door de Belastingdienst Toeslagen (onder andere ouders is dat bijna €29.000).



### Gevoelens

Deze groep heeft weinig tot geen last van gevoelens van angst (67% vs. 54%), woede (58% vs. 41%), verdriet (57% vs. 37%), stress (54% vs. 29%) en machteloosheid (52% vs. 31%). Zij voelen zich wat vaker opgelucht (27% vs. 18%).

# Zie mij-ouder

## hoge mate van grip; minder gericht op de toekomst

### Ervaringen in het herstelproces



De ervaringen in het herstelproces wijken niet af op de aspecten contact behoefte, transparantie van het proces, snelheid van het proces, ervaren zorgvuldigheid in het proces en de mate waarin ouders vinden dat zij als mens centraal staan in de dienstverlening.

Deze groep vindt in mindere mate dat zij voldoende iemand te spreken krijgen vanuit de herstelorganisatie dan andere ouders. Daarnaast uit deze groep ouders een gemiddeld lager doenvermogen dan andere ouders (ze achten zichzelf niet in staat om meer te kunnen en te willen in hun eigen herstelproces).

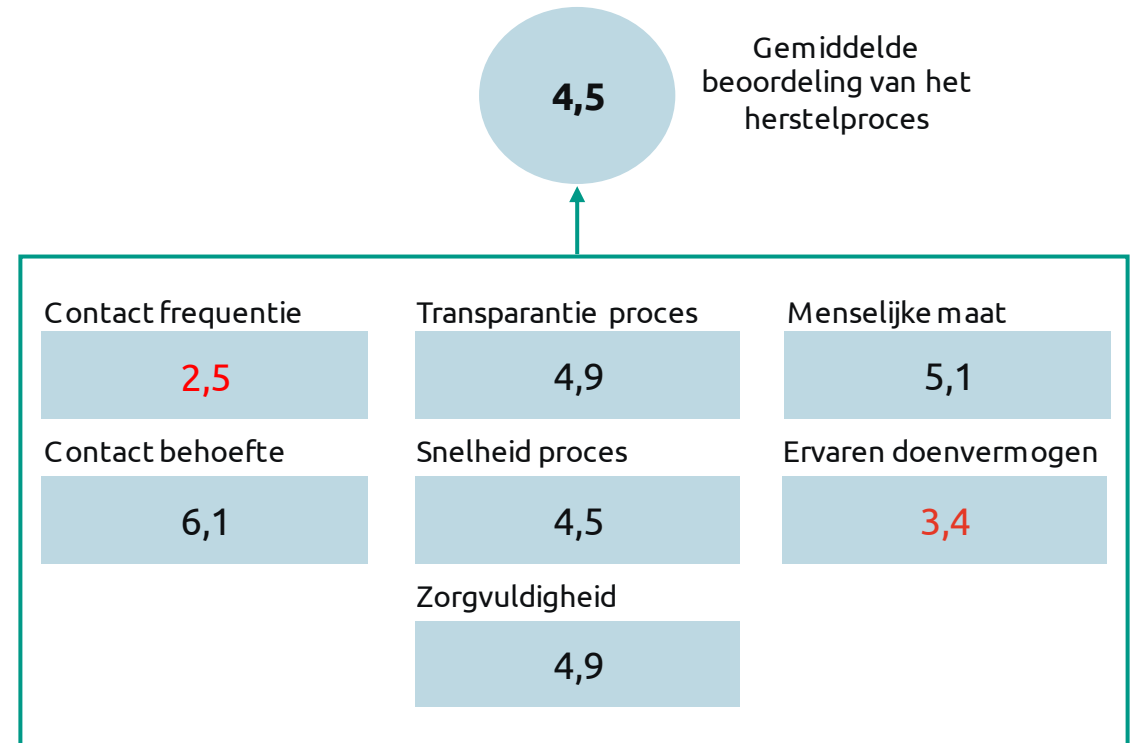
### Vertrouwen



Deze groep wijkt niet af in de mate van vertrouwen dat zij hebben in de gemeente (gemiddeld 5,5).

Het vertrouwen in de overheid is lager. Deze groep staat er minder voor open om weer een relatie met de overheid aan te gaan (gemiddeld 5,9 vs. 8,2 onder andere ouders). Het lijkt er bij deze groep op dat ze zich wat meer willen onttrekken aan de overheid. Ze hebben minder behoefte aan uitleg hoe de problemen zijn ontstaan en waarom juist zij slachtoffer zijn geworden, ze hebben minder behoefte aan persoonlijke excuses vanuit de overheid en vinden het ook in iets mindere mate belangrijk dat de mensen

die de problemen hebben veroorzaakt de gevolgen daarvan ervaren. Een vijfde van deze groep (22%) geeft aan dat zij zeker weten zo min mogelijk contact willen met de overheid.



# Zie mij-ouder

## hoge mate van grip; minder gericht op de toekomst

### Ervaren problemen

20% van deze groep ouders ervaart op geen van de voorgelegde onderwerpen nog problemen. Een ruime meerderheid (70%) ervaart geen grote of hele grote problemen (meer). Iets minder dan een vijfde (18%) ervaart op een enkel onderwerp nog grote tot hele grote problemen. Dit heeft dan vaak betrekking op geldzaken en hoe men in zijn of haar vel zit (welzijn). In sommige gevallen heeft het betrekking op de het werk/de opleiding, woonsituatie of de thuissituatie (gezin). 13% ervaart op twee of drie onderwerpen nog grote tot hele grote problemen. Geen van de ouders ervaart op meer dan drie onderwerpen nog grote tot hele grote problemen.

### Hulpbehoefte

Dit is een groep ouders die minder behoefte heeft aan hulp (vanuit de hersteloperatie) dan andere ouders. Deze groep geeft vaker dan andere ouders aan dat zij geen hulp willen van de gemeente (33% vs. 25% onder andere groepen ouders). 12% van deze groep krijgt op dit moment hulp vanuit de gemeente (tegenover 20% bij andere ouders). Deze groep geeft minder vaak aan dat de gemeente hen niet kan helpen (8% vs. 15%). Zij weten ongeveer even goed (of slecht) welke hulp de gemeente kan bieden.

De behoefte aan hulp op andere onderwerpen ligt bij deze groep ook lager dan bij andere ouders. Dit geldt voor geldzaken, een passende baan, een

nieuwe opleiding, een passende woning, hulp in de gezinssituatie (thuissituatie), hulp bij de relatie met familieleden vrienden en welzijn. Deze groep heeft een mindere grote behoefte aan contact met een lotgenoot of iemand die naar zijn of haar verhaal luistert (een luisterend oor).

### Ervaren schaamte

Dit is een groep die in mindere mate schaamte ervaart dat zij anderen soms om hulp moeten vragen in vergelijking met andere ouders (3,9 vs. 6,0).

### Hulp aan kinderen

Net als bij andere ouders vindt deze groep dat de geboden hulp aan kinderen op dit moment te kort schiet, maar deze groep vindt dat in vergelijking met andere ouders in mindere mate (6,3 vs. 7,3).

### Bewijs

Deze groep ouders heeft minder behoefte aan een bewijs dat zij geen fraudeur zijn dat zij kunnen laten zien aan schuldeisers, familie en vrienden.

### Cluster

Cluster E komt vaker voor onder deze groep ouders (18% vs. 10%). Minder vaak komt cluster C (10% vs. 21%) voor.

# Zie mij-ouder

hoge mate van grip; minder gericht op de toekomst

Gemeente	Geldzaken	Baan/opleiding	Woning	Gezin, familie en vrienden	Welzijn	Overheid
Beoordeling gemeente	Oplossing voor alle schulden	Hulpbehoefte bij passende baan	Hulpbehoefte bij passende woning	Te weinig hulp aan kinderen	Hulpbehoefte welzijn	Transparantie overheid
5,4	6,6	3,1	3,5	6,3	3,3	6,4
Ervaring met hulp vanuit gemeente	Hulpbehoefte rondom geldzaken	Hulpbehoefte bij nieuwe opleiding		Hulpbehoefte bij gezinssituaties	Behoeftte aan luisterend oor	Excuses overheid
6,5*	2,9	3,2		2,9	3,9	6,1
	Bewijs aan schuldeisers			Bewijs voor familie en vrienden	Behoeftte aan lotgenoot	Verantwoordelijkheid nemen
	7,2			5,3	4,0	6,6
				Hulpbehoefte bij familie en vrienden	Ervaren schaamte	Huidige contact ontwijking met de overheid
				2,4	3,9	6,1
						Toekomstig vertrouwen overheid
						5,4

\*Indicatief resultaat wegens laag aantal waarnemingen (n<40)

Op deze pagina staan de scores op alle factoren per onderwerp. Een groen cijfer betekent dat deze groep gemiddeld een hoger cijfer heeft gegeven dan alle andere ouders samen. Een rood cijfer betekent dat deze groep gemiddeld een lager cijfer heeft gegeven dan alle andere ouders samen. Het hangt van de vraag af wat de interpretatie moet zijn.

# Ik wil door-ouder

## hoge mate van grip; meer gericht op de toekomst



### Ouderreis

Deze groep ouders geeft vaker dan andere ouders aan dat zij de 30.000 euro-regeling (Catshuisregeling) hebben ontvangen (51% vs. 44% gemiddeld onder andere ouders). Ouders hebben grote behoefte aan inzicht hoe het bedrag is berekend (71%), want zij weten vaak niet goed op hoeveel geld ze recht hebben (71%). Deze groep heeft ook vaker behoefte aan excuses en uitleg om hun problemen te verwerken (54%) dan andere ouders (34%). Een derde heeft vooral snel geld nodig (33%).



### PZB-er

Een op de tien (10%) heeft op dit moment een PZB-er toegewezen gekregen. Dat is gelijk aan andere groepen ouders.



### Inkomen en opleiding

Deze groep ouders heeft vaker betaald werk (73% vs. 66% onder de andere ouders) en 4% volgt een opleiding. 23% heeft op dit moment geen betaald werk en volgt geen opleiding.

27% van deze groep heeft een bachelor of master opleiding gevolgd (en al dan niet afgerond). De helft (51%) heeft een MBO-2, MBO-3 of MBO-4 opleiding genoten.



### Zorgen

Dit is een groep ouders die vaker geen schulden heeft (waar zij zich zorgen over maken) (76% vs. 47%). Een vijfde (21%) heeft wel zorgen, maar krijgt hier vaak geen hulp voor (15%); 6% ontvangt wel schuldhulpverlening). Gemiddeld is er volgens ouders rond de €25.000 teruggevraagd door de Belastingdienst Toeslagen (onder andere ouders is dat bijna €29.500).



### Thuisituatie

Deze groep ouders woont nog vaak samen met de partner (53% vs. 40% onder andere ouders) en/of met de kinderen (91% vs. 85%). Deze groep heeft 2 tot 3 kinderen.



### Gevoelens

Deze groep ouders heeft weinig tot geen last van gevoelens van angst (72% vs. 47%), verdriet (55% vs. 33%), woede (54% vs. 39%), stress (47% vs. 26%) en machteloosheid (45% vs. 29%).

Zij voelen zich op (zeer) regelmatige basis opgelucht (27% vs. 16%).

# Ik wil door-ouder

## hoge mate van grip; meer gericht op de toekomst

### Ervaringen in het herstelproces



De ervaringen in het herstelproces wijken bijna niet af van de gehele groep ondervraagde ouders. Wel heeft deze groep meer dan andere ouders vertrouwen dat medewerkers het beste met hen voor hebben in het herstelproces (gemiddeld 5,9 tegenover 5,1 onder de andere ouders). Zij ervaren (mede daardoor) een grotere mate van Menselijke Maat vanuit de hersteloperatie. Deze groep ouders heeft een groter doenvermogen (zouden zelf meer kunnen en willen doen in het herstelproces) in vergelijking met andere ouders (6,1 vs. 5,0).

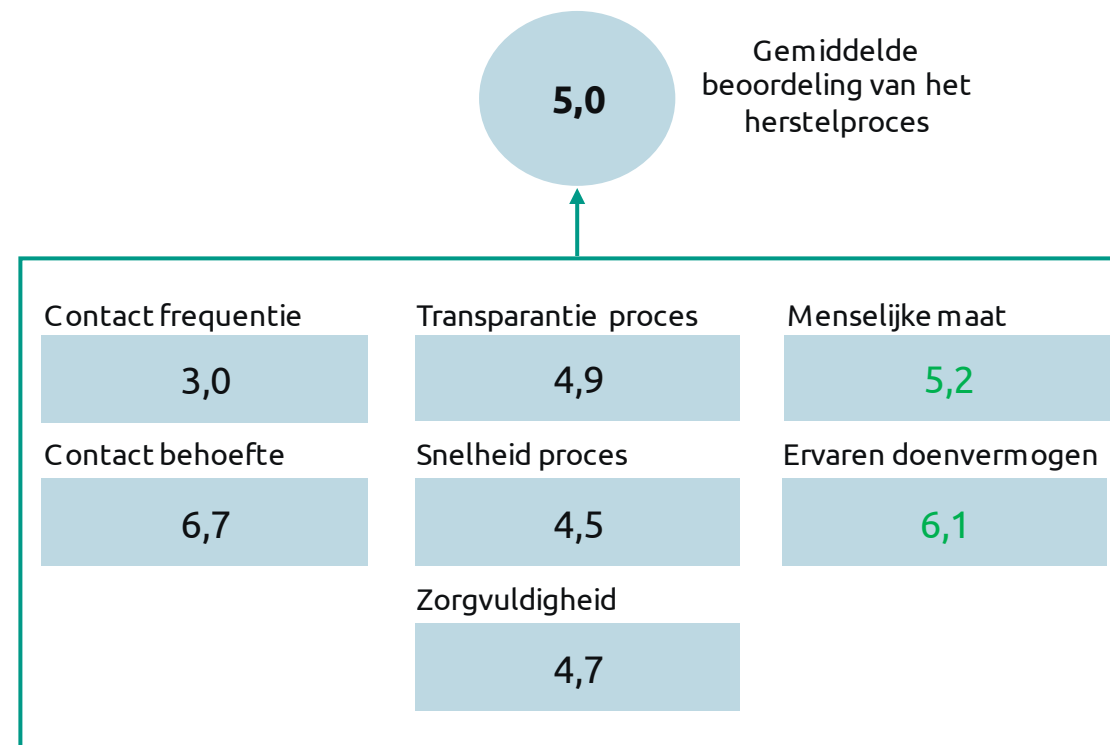
### Vertrouwen



Deze groep ouders heeft meer vertrouwen in de gemeente dan andere ouders (5,9 vs. 5,2). Ook uit deze groep een hogere mate van vertrouwen in de overheid, hoewel drie op de tien op dit moment nog afwijzend tegenover contact met de overheid staan.

Deze groep ouders staat er ook meer voor open om de overheid weer in de toekomst te vertrouwen (8,7 vs. 7,2). De mate waarin ouders in de toekomst opnieuw kinderopvangtoeslag of andere toeslagen aan te vragen is gematigd (4,8).

Wel is er nog altijd grote behoefte aan persoonlijke excuses door de overheid en willen zij begrijpen hoe zij in de problemen terecht zijn gekomen. Zij vinden ook in grote mate dat de mensen die de problemen hebben veroorzaakt, de gevolgen moeten voelen.





# Ik wil door-ouder

## hoge mate van grip; meer gericht op de toekomst

### Ervaren problemen

15% van deze groep ouders ervaart op geen van de voorgelegde onderwerpen nog problemen. Iets meer dan helft (57%) ervaart geen grote of hele grote problemen (meer). Een kwart (24%) ervaart op een enkel onderwerp nog grote tot hele grote problemen. Dit heeft dan vaak betrekking op geldzaken en hoe men in zijn of haar vel zit (welzijn) en in sommige gevallen op het werk/de opleiding. 19% ervaart op twee of drie onderwerpen nog grote tot hele grote problemen. Geen van de ouders ervaart op meer dan drie onderwerpen nog grote tot hele grote problemen

### Hulpbehoefte

Dit is een groep ouders die minder behoefte heeft aan hulp (vanuit de hersteloperatie) dan andere ouders. Zij geven bijvoorbeeld vaker dan andere ouders aan dat zij geen hulp willen van de gemeente (39% vs. 18% onder andere groepen ouders). 15% van deze groep krijgt op dit moment hulp vanuit de gemeente (tegenover 21% bij andere ouders). Het lijkt er niet op dat de gemeente deze groep niet goed kan helpen (9% vs. 17%), want deze groep geeft aan beter te weten welke hulp de gemeente kan bieden (in vergelijking met andere groepen ouders), maar mogelijk hebben zij de hulp echt niet nodig.

De behoefte aan hulp op andere onderwerpen ligt bij deze groep ook lager dan bij andere ouders. Dit geldt voor een passende baan, een nieuwe

opleiding, een passende woning, hulp in de gezinssituatie (thuissituatie), hulp bij de relatie met familieleden vrienden en welzijn. Er zit een relatief grote groep die absoluut geen behoefte heeft aan contact met een lotgenoot of een luisterend oor, maar enkelen kunnen dit zeker op prijs stellen.

### Ervaren schaamte

De mate waarin ouders in deze groep schaamte voelen bij het vragen om hulp is gelijk aan andere ouders (5,4).

### Hulp aan kinderen

Net als bij andere ouders vindt deze groep dat de geboden hulp aan kinderen op dit moment te kort schiet. Zij vinden dit wel in mindere mate dan andere ouders.

### Bewijs

Deze ouders willen graag een bewijs dat zij kunnen laten zien aan schuldeisers om te laten zien dat ze geen fraudeur zijn. Zij hebben in mindere mate behoefte aan een bewijs dat zij kunnen laten zien aan familieleden of vrienden.

### Cluster

Cluster A (28% vs. 19%) en Cluster E (15% vs. 10%) komt vaker voor onder deze groep ouders. Minder vaak komt cluster B (16% vs. 24%) en cluster C (16% vs. 21%) voor.

# Ik wil door-ouder

hoge mate van grip; meer gericht op de toekomst

Gemeente	Geldzaken	Baan/opleiding	Woning	Gezin, familie en vrienden	Welzijn	Overheid
Beoordeling gemeente	Oplossing voor alle schulden	Hulpbehoefte bij passende baan	Hulpbehoefte bij passende woning	Te weinig hulp aan kinderen	Hulpbehoefte welzijn	Transparantie overheid
5,8	7,1	3,6	3,7	6,8	4,0	7,5
Ervaring met hulp vanuit gemeente	Hulpbehoefte rondom geldzaken	Hulpbehoefte bij nieuwe opleiding		Hulpbehoefte bij gezinssituaties	Behoeftte aan luisterend oor	Excuses overheid
7,4	3,1	3,9		3,3	5,5	7,1
	Bewijs aan schuldeisers			Bewijs voor familie en vrienden	Behoeftte aan lotgenoot	Verantwoordelijkheid nemen
	8,0			5,7	5,0	7,0
				Hulpbehoefte bij familie en vrienden	Ervaren schaamte	Huidige contact ontwijking met de overheid
				2,6	5,4	5,8
						Toekomstig vertrouwen overheid
						6,7

Op deze pagina staan de scores op alle factoren per onderwerp. Een groen cijfer betekent dat deze groep gemiddeld een hoger cijfer heeft gegeven dan alle andere ouders samen. Een rood cijfer betekent dat deze groep gemiddeld een lager cijfer heeft gegeven dan alle andere ouders samen. Het hangt van de vraag af wat de interpretatie moet zijn (bijv. een rood cijfer bij ' huidig contactbehoefte met de overheid' betekent dat men juist *wel* contact wil).

# Steun in de rug-ouder

## lage mate van grip; meer gericht op de toekomst



### Ouderreis

Circa vier op de tien ouders in deze groep (44%) geven aan dat zij de 30.000 euro-regeling (Catshuisregeling) hebben ontvangen. Nog een 10% geeft aan dat zij gehoord hebben dat ze recht hebben op de regeling, maar deze nog niet hebben ontvangen.

Ouders hebben grote behoefte aan inzicht hoe het bedrag is berekend (70%), want zij weten vaak niet goed op hoeveel geld ze recht hebben (71%). Deze groep geeft vaker aan dat zij snel geld nodig hebben om problemen te verwerken (56% vs. 33% onder andere ouders), en minder vaak geven zij de voorkeur aan uitleg en excuses (33% vs. 45%).



### PZB-er

Een op de tien (13%) heeft op dit moment een PZB-er toegewezen gekregen. Dat is gelijk aan andere groepen ouders.

### Thuisituatie



Deze groep ouders woont veel minder nog samen met de partner (36% vs. 48% onder andere ouders) en/of met de kinderen (82% vs. 89%). Deze groep heeft rond de 3 kinderen.



### Zorgen

Deze ouders heeft vaker schulden waar zij zich zorgen over maken (61% vs. 25% onder andere ouders): 20% krijgt schuldhulpverlening, maar 41% niet. 28% heeft geen schulden (waar zij zich zorgen over maken). Deze groep vindt vaker dan andere ouders dat zij recht hebben op een oplossing voor al hun schulden (8,5 vs. 7,1). Gemiddeld is er volgens ouders meer dan €36.000 teruggevraagd door de Belastingdienst Toeslagen (onder andere ouders is dat bijna €25.000).



### Inkomen en opleiding

Deze groep ouders heeft minder vaak een betaalde baan (56% vs. 72% onder de andere ouders). 5% volgt op dit moment een opleiding. 40% heeft op dit moment geen betaald werk en volgt geen opleiding. 21% van deze groep heeft een bachelor of master opleiding gevolgd (en al dan niet afgerond). 45% heeft een MBO-2, MBO-3 of MBO-4 opleiding genoten.



### Gevoelens

Deze groep ervaart op zeer regelmatige basis gevoelens van stress (89% vs. 52%), verdriet (80% vs. 45%), machteloosheid (80% vs. 53%), woede (71% vs. 44%) en angst (63% vs. 28%). Zij voelen vaker nooit opgelucht (40% vs. 23%)

# Steun in de rug-ouder

## lage mate van grip; meer gericht op de toekomst

### Ervaringen in het herstelproces



De ervaringen in het herstelproces wijken bijna niet af van de totale groep ouders. Deze groep ouders ervaart een lagere mate van Menselijke maat: zij hebben met name minder het idee dat er rekening wordt gehouden met hun persoonlijke behoeften (gemiddelde 4,0 vs. 4,4 onder alle andere ouders). Deze groep wil wel graag verder. Zij geven vaker aan dan andere ouders dat ze meer willen en kunnen doen. Deze groep geeft vaker dan andere ouders aan dat ze iemand van UHT te spreken krijgen (3,4 vs. 2,9).

### Vertrouwen

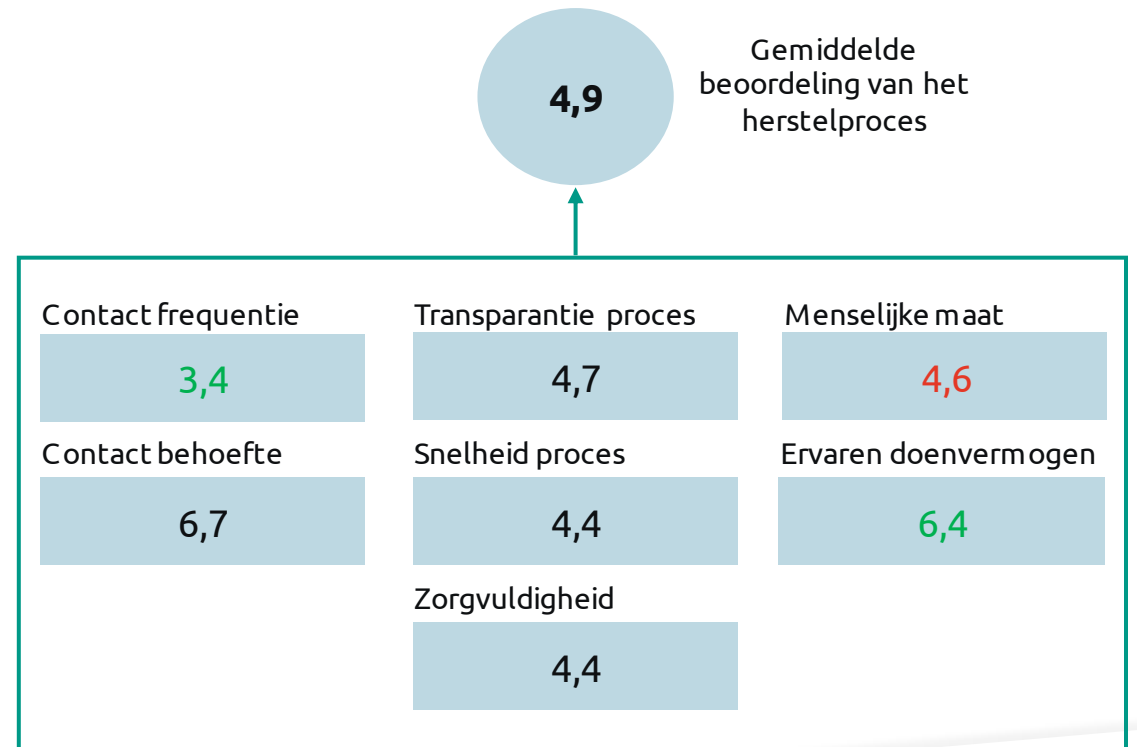


Deze groep ouders heeft beperkt vertrouwen in de gemeente. Ouders die hulp ontvangen vanuit de gemeente zijn tevreden over de manier waarop. Omdat in deze groep veel ouders zitten die niet goed bekend zijn met de vormen van hulp door de gemeente of aangeven dat de gemeente hen niet goed kan helpen, zal dat invloed hebben op het vertrouwen in de gemeente.

Op dit moment staat deze groep in grotere mate afwijzend tegenover contact met de overheid (6,5 vs. 6,0). Maar deze groep wil heel graag in de toekomst weer de overheid kunnen vertrouwen (8,6 vs. 7,5). Ze vinden het vaak nog wel spannend om in de toekomst nieuwe toeslagen aan te vragen.

Deze groep wilt heel graag persoonlijke excuses van de overheid (8,0 vs. 6,8) en dat de veroorzakers van de problemen de verantwoordelijkheid nemen voor de gevolgen (7,9 vs. 6,9).

Als laatste heeft deze groep – meer dan andere ouders – behoefte aan inzicht waarom juist hen de problemen zijn overkomen (7,9 vs. 7,0) en hoe het allemaal zo mis heeft kunnen gaan (7,9 vs. 7,2).



# Steun in de rug-ouder

## lage mate van grip; meer gericht op de toekomst

### Ervaren problemen

Er zijn in deze groep geen ouders die probleemvrij zijn. 5% ervaart geen grote of hele grote problemen (meer). 95% ervaart dus op één of meer onderwerpen nog altijd grote tot zeer grote problemen ervaren. 19% ervaart op alle onderwerpen nog altijd grote tot zeer grote problemen.

### Ervaren schaamte

Dit is een groep die in grotere mate schaamte ervaart dat zij anderen soms om hulp moeten vragen in vergelijking met andere ouders (7,1 vs. 5,0).

### Hulp aan kinderen

Net als bij andere ouders vindt deze groep dat de geboden hulp aan kinderen op dit moment te kort schiet, maar deze groep vindt dit vaker dan andere ouders (8,0 vs. 6,8).

### Hulpbehoefte

Deze groep ontvangt vaker hulp van de gemeente (30% vs. 15% onder alle andere ouders), vooral voor geldzaken en ook regelmatig voor gezondheid (mentaal of fysiek). In deze groep zitten ook vaker ouders die aangeven dat de gemeente hen niet goed kan helpen (20% vs. 12%) of die niet wisten dat deze vorm van hulp bestond (19% vs. 12%). Deze groep is niet altijd goed op de hoogte welke hulp de gemeente hen kan bieden.

Ook op andere onderwerpen heeft deze groep meer behoefte aan hulp. Ze geven vaker dan andere ouders aan dat ze advies willen als ze plots veel geld krijgen en hebben meer behoefte aan iemand die hen helpt bij hun geldzaken. Ook uit deze ouders een grotere hulpbehoefte bij het vinden van een passende baan of een nieuwe opleiding of een passende woning.

Ook uit deze groep een grotere hulpbehoefte bij het verbeteren van de relaties met familie en vrienden en een grotere hulpbehoefte om thuis een fijne gezinssituatie te creëren. Daarnaast heeft deze groep een grotere hulpbehoefte bij zaken rondom welzijn (verwerken wat ze hebben meegemaakt en zaken rondom de gezondheid). Deze groep wil graag zijn of haar kunnen vertellen en heeft ook meer behoefte aan contact met een lotgenoot.

### Bewijs

Deze ouders willen graag een bewijs dat zij kunnen laten zien aan schuldeisers om te laten zien dat ze geen fraudeur zijn (8,8 vs. 7,8). Zij hebben ook in grotere mate behoefte aan een bewijs dat zij kunnen laten zien aan familieleden of vrienden (8,1 vs. 5,9).

### Cluster

Cluster C komt vaker voor in deze groep ouders (32% vs. 15%). Minder vaak komt cluster A (12% vs. 26%) of cluster E (2% vs. 15%) voor.

# Steun in de rug-ouder

lage mate van grip; meer gericht op de toekomst

Gemeente	Geldzaken	Baan/opleiding	Woning	Gezin, familie en vrienden	Welzijn	Overheid
Beoordeling gemeente	Oplossing voor alle schulden	Hulpbehoefte bij passende baan	Hulpbehoefte bij passende woning	Te weinig hulp aan kinderen	Hulpbehoefte welzijn	Transparantie overheid
5,2	8,5	4,9	6,5	8,0	6,6	7,9
Ervaring met hulp vanuit gemeente	Hulpbehoefte rondom geldzaken	Hulpbehoefte bij nieuwe opleiding		Hulpbehoefte bij gezinssituaties	Behoeftte aan luisterend oor	Excuses overheid
7,2	4,0	5,6		6,2	6,8	8,0
	Bewijs aan schuldeisers			Bewijs voor familie en vrienden	Behoeftte aan lotgenoot	Verantwoordelijkheid nemen
	8,8			8,1	6,7	7,9
				Hulpbehoefte bij familie en vrienden	Ervaren schaamte	Huidige contact ontwijking met de overheid
				5,0	7,1	6,5
						Toekomstig vertrouwen overheid
						6,5

Op deze pagina staan de scores op alle factoren per onderwerp. Een groen cijfer betekent dat deze groep gemiddeld een hoger cijfer heeft gegeven dan alle andere ouders samen. Een rood cijfer betekent dat deze groep gemiddeld een lager cijfer heeft gegeven dan alle andere ouders samen. Het hangt van de vraag af wat de interpretatie moet zijn.

# Pak mijn hand-ouder

lage mate van grip; minder gericht op de toekomst



## Ouderreis

De helft (51%) heeft gehoord of zij recht hebben op de 30.000-euroregeling (Catshuisregeling); 42% heeft de 30.000 euro al ontvangen. Ouders hebben minder grote behoefte aan inzicht hoe het bedrag is berekend dan andere ouders (58% vs. 69%). 29% wil gewoon genoeg geld ontvangen. 63% geeft aan dat zij goed weten op hoeveel geld ze recht hebben; dat is lager dan bij andere ouders (72%). Ze lijken niet vaker te weten op hoeveel geld ze wel recht hebben (20% vs. 23%). Deze groep geeft minder vaak aan dat zij behoefte hebben aan excuses en uitleg om hun problemen te verwerken (28% vs. 44%) en geven iets meer de voorkeur aan snel geld (41%).

## PZB-er



Minder dan één op de tien (7%) heeft op dit moment een PZB-er toegewezen gekregen. Dat is gelijk aan andere groepen ouders.

## Thuisituatie



39% woont nog samen met de partner op dit moment en 85% woont (ook) samen met de kinderen. Deze groep heeft vaak 3 kinderen.



## Inkomen en opleiding

Deze groep ouders heeft minder vaak een betaalde baan (59% vs. 70% onder de andere ouders). 4% volgt op dit moment een opleiding. 36% heeft op dit moment geen betaald werk en volgt geen opleiding. 17% van deze groep heeft een bachelor of master opleiding gevolgd (en al dan niet afgerond). 43% heeft een MBO-2, MBO-3 of MBO-4 opleiding genoten.



## Zorgen

Deze ouders heeft vaker schulden waar zij zich zorgen over maken (43% vs. 32% onder andere ouders): 9% krijgt schuldhulpverlening, maar 34% niet. 41% heeft geen schulden (waar zij zich zorgen over maken). Deze groep vindt vaak dat zij recht hebben op een oplossing voor al hun schulden (7,9). Gemiddeld is er volgens ouders rond de €31.000 euro teruggevraagd door de Belastingdienst Toeslagen (onder andere ouders is dat bijna €27.000).



## Gevoelens

Deze groep ervaart nog regelmatig gevoelens van machteloosheid (73% vs. 57%), stress (76% vs. 58%), verdriet (69% vs. 50%), woede (58% vs. 49%) en angst (43% vs. 35%). Zij voelen zich vaker nooit opgelucht (36% vs. 25%).

# Pak mijn hand-ouder

lage mate van grip; minder gericht op de toekomst

## Ervaringen in het herstelproces



Deze groep ouders is zeer ontevreden over het herstelproces. Zij zijn met name niet te spreken over de transparantie van het proces (weten wanneer ze wat kunnen verwachten en de mate dat het proces begrijpelijk en duidelijk is). Ze voelen zich minder zorgvuldig geholpen en ervaren in mindere mate dat er rekening wordt gehouden met hun persoonlijke behoeften en hebben minder het idee dat medewerkers het beste met hen voor hebben. Deze groep ouders uit heeft een lager doenvermogen.

## Vertrouwen

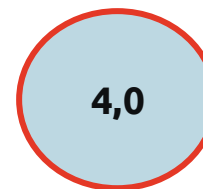


Deze groep ouders heeft minder vertrouwen in de gemeente dan andere ouders (4,6 vs. 5,6).

Deze groep ouders heeft in gelijke mate als andere ouders behoefte aan persoonlijke excuses van de overheid. Ook willen zij graag begrijpen hoe het zo ver heeft kunnen komen en waarom juist zij slachtoffer zijn geworden. Ook deze ouders hebben grote behoefte dat mensen die de problemen hebben veroorzaakt de verantwoordelijkheid nemen.

Deze groep meer afwijzend tegenover de overheid. Zij willen in mindere mate in de toekomst de overheid weer kunnen vertrouwen (6,0 vs. 8,1).

Deze groep neigt op dit moment naar zo min mogelijk contact met de overheid.



Gemiddelde beoordeling van het herstelproces

Contact frequentie	Transparantie proces	Menselijke maat
2,8	4,0	4,1
Contact behoefte	Snelheid proces	Ervaren doenvermogen
6,0	4,0	3,5
	Zorgvuldigheid	
	3,8	



# Pak mijn hand-ouder

## lage mate van grip; minder gericht op de toekomst

### Ervaren problemen

Er zijn in deze groep geen ouders die probleemvrij zijn. 20% ervaart geen grote of hele grote problemen (meer). 80% ervaart dus op één of meer onderwerpen nog altijd grote tot zeer grote problemen ervaren. 11% ervaart op alle onderwerpen nog altijd grote tot zeer grote problemen.

### Hulpbehoefte

Een vijfde ontvangt op dit moment hulp vanuit de gemeente (19%). Dit is een groep die minder vaak aangeeft dat zij geen hulp willen (13% vs. 29%). 24% geeft aan dat de gemeente hen niet goed kan helpen (dat is vaker dan bij andere ouders, 12%). Verder wist 11% wist niet dat deze vorm van hulp bestond. Deze groep lijkt minder goed te begrijpen welke hulp de gemeente kan bieden.

De hulpbehoefte is voor deze groep vrijwel gelijk aan de hulpbehoefte van alle ouders. Wel geeft deze groep vaker aan dat zij hulp willen bij het vinden van een passende woning (5,8 vs. 4,6) en hulp bij het creëren van een fijne gezinssituatie (5,3 vs. 4,2).

### Ervaren schaamte

Dit is een groep die in gelijke mate als andere ouders schaamte ervaart dat zij soms anderen om hulp moeten vragen.

### Hulp aan kinderen

Net als bij andere ouders vindt deze groep dat de geboden hulp aan kinderen op dit moment te kort schiet.

### Bewijs

Deze ouders willen graag een bewijs dat zij kunnen laten zien aan schuldeisers om te laten zien dat ze geen fraudeur zijn. Zij hebben in mindere mate behoefte aan een bewijs dat zij kunnen laten zien aan familieleden of vrienden.

# Pak mijn hand-ouder

lage mate van grip; minder gericht op de toekomst

Gemeente	Geldzaken	Baan/opleiding	Woning	Gezin, familie en vrienden	Welzijn	Overheid
Beoordeling gemeente	Oplossing voor alle schulden	Hulpbehoefte bij passende baan	Hulpbehoefte bij passende woning	Te weinig hulp aan kinderen	Hulpbehoefte welzijn	Transparantie overheid
4,8	7,9	4,4	5,8	7,3	4,9	6,8
Ervaring met hulp vanuit gemeente	Hulpbehoefte rondom geldzaken	Hulpbehoefte bij nieuwe opleiding		Hulpbehoefte bij gezinssituaties	Behoeftte aan luisterend oor	Excuses overheid
7,2*	3,1	4,4		5,3	5,8	6,8
	Bewijs aan schuldeisers			Bewijs voor familie en vrienden	Behoeftte aan lotgenoot	Verantwoordelijkheid nemen
	8,3			7,0	5,1	7,2
				Hulpbehoefte bij familie en vrienden	Ervaren schaamte	Huidige contact ontwijking met de overheid
				3,6	5,5	6,4
						Toekomstig vertrouwen overheid
						5,0

\*Indicatief resultaat wegens laag aantal waarnemingen (n<40)

Op deze pagina staan de scores op alle factoren per onderwerp. Een groen cijfer betekent dat deze groep gemiddeld een hoger cijfer heeft gegeven dan alle andere ouders samen. Een rood cijfer betekent dat deze groep gemiddeld een lager cijfer heeft gegeven dan alle andere ouders samen. Het hangt van de vraag af wat de interpretatie moet zijn.



# Bijlagen



# Ervaringen met gemeente en geldzaken

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw gemeente:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet van toepassing	Gemiddelde	Negatief (cijfer: 1-5)	Positief (cijfer: 8-10)
<b>Beoordeling gemeente:</b> Ik begrijp welke hulp de gemeente kan bieden	20%	4%	5%	5%	10%	9%	12%	13%	3%	12%	8%	<b>5,4</b>	44%	28%
<b>Beoordeling gemeente:</b> Ik vertrouw de gemeente	15%	4%	5%	5%	15%	12%	12%	12%	4%	8%	8%	<b>5,5</b>	43%	25%
<b>Ervaring met hulp vanuit de gemeente:</b> De gemeente helpt mij op een fijne manier (ontvangt hulp vanuit de gemeente)	6%	1%	3%	1%	12%	8%	13%	20%	6%	24%	6%	<b>7,2</b>	23%	50%

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw geldzaken en uw behoeften daarbij:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet van toepassing	Gemiddelde	Negatief (cijfer: 1-5)	Positief (cijfer: 8-10)
<b>Oplossing voor alle schulden:</b> Ik vind dat ik recht heb op een oplossing voor al mijn schulden	7%	2%	1%	3%	6%	4%	5%	11%	5%	32%	23%	<b>7,5</b>	19%	49%
<b>Hulpbehoefte rondom geldzaken:</b> Ik wil dat iemand mij helpt met mijn geldzaken	44%	8%	7%	6%	6%	3%	3%	4%	1%	4%	13%	<b>3,0</b>	71%	9%
<b>Hulpbehoefte rondom geldzaken:</b> Als ik plots veel geld zou krijgen, wil ik advies over hoe ik daarmee om moet gaan	40%	7%	7%	5%	8%	5%	5%	4%	1%	6%	10%	<b>3,5</b>	67%	12%
<b>Bewijs aan schuldeisers:</b> Ik wil aan schuldeisers kunnen bewijzen dat ik geen fraudeur ben	6%	1%	1%	1%	3%	2%	6%	9%	5%	40%	26%	<b>8,1</b>	12%	54%

# Ervaringen met de woonsituatie en gezinssituatie

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw woonsituatie en uw behoeften daarbij:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet van toepassing	Gemiddelde	Negatief (cijfer: 1-5)	Positief (cijfer: 8-10)
<b>Hulpbehoefte bij passende woning:</b> Ik heb hulp nodig bij het vinden van een passende woning	31%	3%	2%	1%	2%	1%	4%	3%	2%	19%	30%	<b>4,8</b>	40%	25%

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet van toepassing	Gemiddelde	Negatief (cijfer: 1-5)	Positief (cijfer: 8-10)
<b>Hulp aan kinderen:</b> Ik vind dat er tot nu toe te weinig hulp voor mijn kind(eren) is geweest	12%	2%	2%	2%	7%	5%	5%	9%	6%	34%	16%	<b>7,1</b>	25%	49%
<b>Hulpbehoefte bij gezin:</b> Ik heb hulp nodig om thuis een fijne gezinssituatie te krijgen na de problemen met de kinderopvangtoeslag	28%	3%	4%	4%	5%	4%	4%	4%	2%	12%	31%	<b>4,4</b>	44%	18%
<b>Bewijs voor familie en vrienden:</b> Ik wil mijn vrienden en familie kunnen bewijzen dat ik geen fraudeur ben	17%	2%	2%	1%	4%	3%	4%	7%	4%	29%	27%	<b>6,6</b>	26%	40%
<b>Hulpbehoefte bij familie en vrienden:</b> Ik heb hulp nodig om de relatie met mijn familie en vrienden te verbeteren na de problemen met de kinderopvangtoeslag	32%	4%	4%	4%	4%	2%	2%	3%	2%	6%	36%	<b>3,4</b>	49%	11%

# Ervaringen rondom werksituatie en welzijn

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw werksituatie en uw behoeften daarbij:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet van toepassing	Gemiddelde	Negatief (cijfer: 1-5)	Positief (cijfer: 8-10)
<b>Hulpbehoefte bij passende baan:</b> Ik wil hulp bij het vinden van een passende baan	32%	4%	3%	2%	4%	2%	3%	3%	2%	11%	33%	<b>4,0</b>	46%	16%
<b>Hulpbehoefte bij nieuwe opleiding:</b> Ik wil hulp bij het vinden van een nieuwe opleiding	29%	4%	3%	2%	4%	3%	3%	4%	2%	12%	35%	<b>4,3</b>	41%	18%

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw gezondheid en hoe u in uw vel zit, en uw behoeften daarbij:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet van toepassing	Gemiddelde	Negatief (cijfer: 1-5)	Positief (cijfer: 8-10)
<b>Hulpbehoefte welzijn:</b> Ik heb hulp nodig bij het verwerken van wat ik heb meegemaakt met de kinderopvangtoeslag	25%	5%	4%	3%	9%	5%	5%	5%	3%	14%	21%	<b>4,8</b>	47%	22%
<b>Hulpbehoefte welzijn:</b> Ik wil hulp bij het regelen van zaken rondom mijn gezondheid	27%	6%	3%	3%	7%	4%	5%	5%	3%	12%	25%	<b>4,6</b>	46%	21%
<b>Behoefte aan luisterend oor:</b> Ik heb behoefte aan iemand die echt naar mijn verhaal luistert	21%	5%	3%	4%	7%	5%	5%	9%	4%	19%	18%	<b>5,6</b>	40%	32%
<b>Behoefte aan lotgenoot:</b> Het helpt mij om te praten met iemand die hetzelfde heeft meegemaakt	23%	4%	5%	3%	8%	4%	7%	7%	5%	16%	19%	<b>5,3</b>	43%	27%
<b>Ervaren schaamte:</b> Ik schaam mij er soms voor dat ik hulp nodig heb	23%	4%	3%	3%	6%	4%	6%	8%	4%	21%	17%	<b>5,6</b>	39%	33%

# Ervaringen rondom overheid

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw gezondheid en hoe u in uw vel zit, en uw behoeften daarbij:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet van toepassing	Gemiddelde	Negatief (cijfer: 1-5)	Positief (cijfer: 8-10)
<b>Transparantie overheid:</b> Ik wil begrijpen waarom juist ik problemen met de kinderopvangtoeslag heb gekregen	11%	2%	2%	2%	8%	5%	7%	12%	6%	36%	9%	<b>7,3</b>	24%	54%
<b>Transparantie overheid:</b> Ik wil precies weten op welke manier het is misgegaan bij mijn problemen met de kinderopvangtoeslag	10%	2%	1%	2%	8%	7%	7%	12%	6%	37%	8%	<b>7,3</b>	23%	55%
<b>Excuses overheid:</b> Ik wil dat de overheid persoonlijke excuses aanbiedt	11%	3%	3%	3%	7%	6%	4%	10%	5%	37%	11%	<b>7,1</b>	27%	51%
<b>Verantwoordelijkheid nemen:</b> Ik vind dat de mensen die mijn problemen hebben veroorzaakt, de gevolgen moeten voelen	11%	2%	3%	2%	7%	5%	6%	9%	6%	37%	12%	<b>7,2</b>	26%	51%
<b>Huidige contactbehoefte met de overheid:</b> Ik wil zo min mogelijk contact met de overheid	13%	3%	4%	5%	16%	9%	6%	9%	4%	23%	10%	<b>6,1</b>	40%	35%
<b>Toekomstig vertrouwen overheid:</b> Ik wil graag in de toekomst de overheid weer meer kunnen vertrouwen	5%	1%	1%	1%	7%	7%	11%	17%	7%	35%	8%	<b>7,8</b>	15%	59%
<b>Toekomstig vertrouwen overheid:</b> In de toekomst durf ik opnieuw kinderopvangtoeslag of andere toeslagen aan te vragen	31%	4%	5%	4%	9%	6%	7%	8%	4%	11%	12%	<b>4,6</b>	53%	23%

# Ervaringen in het herstelproces

Gedetailleerde resultaten voor de stellingen over het herstelproces:

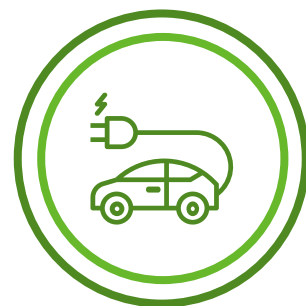
Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw ervaring met het herstelproces tot nu toe:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet van toepassing	Gemiddelde	Negatief (cijfer: 1-5)	Positief (cijfer: 8-10)
<b>Contactfrequentie:</b> Ik spreek vaak genoeg met iemand van de hersteloperatie over mijn situatie	43%	11%	7%	7%	8%	4%	5%	4%	1%	2%	9%	3,0	75%	7%
<b>Contactbehoefte:</b> In mijn herstelproces wil ik het liefst met rust gelaten worden	27%	9%	8%	7%	15%	7%	5%	5%	1%	5%	10%	3,9	67%	11%
<b>Contact behoefte:</b> Als ik iemand van de hersteloperatie spreek, is dit fijn voor mij	10%	4%	4%	5%	10%	6%	12%	14%	5%	10%	19%	5,9	33%	29%
<b>Transparantie proces:</b> Ik weet wat ik wanneer kan verwachten, en hoe lang ik moet wachten	31%	7%	10%	11%	12%	7%	9%	5%	2%	4%	3%	3,9	71%	12%
<b>Transparantie proces:</b> Het herstelproces is voor mij begrijpelijk en duidelijk: ik snap wat het proces inhoudt	14%	5%	5%	7%	15%	10%	13%	14%	5%	8%	3%	5,5	47%	26%
<b>Snelheid proces:</b> Ik vind dat ik zo snel als mogelijk geholpen wordt bij het oplossen van mijn problemen	26%	6%	8%	8%	13%	7%	8%	8%	3%	5%	9%	4,4	59%	16%
<b>Menselijke maat:</b> Er wordt rekening gehouden met mijn persoonlijke behoeften	23%	6%	6%	7%	16%	10%	8%	8%	2%	3%	12%	4,3	58%	12%
<b>Menselijke maat:</b> De mensen hebben het beste met mij voor in het herstelproces	13%	4%	5%	4%	13%	10%	11%	12%	4%	6%	18%	5,5	39%	22%
<b>Zorgvuldigheid:</b> Ik word zorgvuldig geholpen: ik voel dat wordt geprobeerd alle feiten boven tafel te krijgen	22%	6%	7%	7%	13%	10%	8%	10%	3%	4%	11%	4,5	55%	16%
<b>Behoefte om zelf meer aan het roer te staan:</b> Ik zou best meer zelf kunnen of willen doen in het proces	13%	4%	4%	6%	14%	10%	10%	14%	4%	7%	15%	5,5	41%	25%



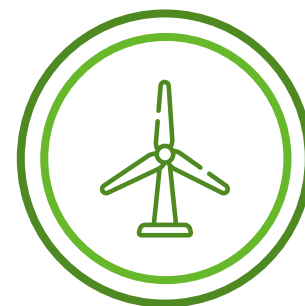
## Wij verminderen onze footprint



Motivaction  
is ISO 14001-  
gecertificeerd



Motivaction  
gebruikt  
energiezuinige  
auto's



Motivaction  
gebruikt groene  
stroom



Motivaction  
gebruikt uitsluitend  
papier met een FSC-  
label

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage - anders dan integrale publicatie - is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

## **Beeldmateriaal**

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

## **Pers- en publicatiebeleid**

Het vermelden van de naam van Motivaction in persberichten en/of andere publicaties over door Motivaction uitgevoerd onderzoek is gebonden aan een aantal voorwaarden, zoals vastgelegd in ons [Pers- en publicatiebeleid](#).

# Motivaction International B.V.

Marnixkade 109F  
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262  
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

[info@motivaction.nl](mailto:info@motivaction.nl)

[www.motivaction.nl](http://www.motivaction.nl)



**Weet wat mensen drijft.**

**motivaction**  
insights and strategy