

Van machteloosheid naar (groei)kracht

Een kwalitatieve evaluatie naar de effectiviteit van Groeikracht 010

Inhoud

Managementsamenvatting		3	5	De participatiecoaches	18
1	Introductie	4	5.1.	Perspectief op de doelgroep	18
1.1.	Context	4	5.2.	Werkzame elementen	18
1.2.	Onderzoeksvraag	5	5.3.	Uitdagingen	19
1.3.	Methodologische verantwoording	6	5.4.	Samenwerking met wijkcoaches en M&A	20
1.4.	Leeswijzer	7	6	Impact van Groeikracht 010	21
2	Het programma Groeikracht 010	8	6.1.	Impact op leefgebieden werk en opleiding	21
2.1.	Klantreis	8	6.2.	Impact op aanverwante leefgebieden	23
2.2.	Ervaring door de klanten	10	6.3.	Inbedding Groeikracht 010 binnen bredere dienstverlening en ondersteuning	26
3	Groeikracht 010 in cijfers	12	7	Conclusies en aanbevelingen	27
3.1.	Aanmelding	12	7.1.	Klanten	27
3.2.	Wie zijn de klanten bij Groeikracht 010?	12	7.2.	Participatiecoaches	29
3.3.	Ondersteuning	13	7.3.	Toekomst	30
			7.4.	Tot slot	30
4	Ervaringen van klanten	14	8	Bijlagen	31
4.1.	Informatievoorziening en bereikbaarheid	14		Bijlage A. Methodologische verantwoording vragenlijst	31
4.2.	Klantvriendelijkheid en uitvoering: omgang met participatiecoach	14		Bijlage B. Achtergrond respondenten vragenlijst	36
4.3.	Traumasensitieve benadering	15		Bijlage C. Opzet diepte-interviews klantreis methode	37
4.4.	Behaalde resultaten	15		Bijlage D. Resultaten administratiedata	39
4.5.	Evaluatie van Groeikracht 010 door klanten	17		Bijlage E. Resultaten Enquête	40
				Referenties	43

Managementsamenvatting

In de regio Rotterdam zijn naar schatting ruim 11.000 gezinnen gedupeerd door de Toeslagenaffaire. De gemeente Rotterdam zet zich in om (mogelijk) gedupeerden zo goed mogelijk te helpen om hiervan te herstellen. In maart 2023 is daarom Groeikracht 010 begonnen. Via Groeikracht 010 biedt de gemeente ondersteuning op het gebied van participatie en werk aan (mogelijk) gedupeerde ouders en kinderen boven de 30 jaar van erkend gedupeerde ouders.

De gemeente Rotterdam heeft het Verwey-Jonker Instituut gevraagd om een kwalitatief evaluatieonderzoek uit te voeren naar de effectiviteit van de methodiek van Groeikracht 010. Daarbij keken we naar de ervaringen, uitdagingen en effectiviteit van de ondersteuning van Groeikracht 010, zowel vanuit het perspectief van de klanten als ook de participatiecoaches. Om dit te onderzoeken hebben we een mixed-methods benadering toegepast. We analyseerden administratiedata van Groeikracht 010, zetten een vragenlijst uit onder klanten (zowel die het traject hebben afgerond als die nog bezig zijn), hielden een focusgroep met participatiecoaches en diepte-interviews met klanten. Ook organiseerden we twee reflectiebijeenkomsten waar ook vertegenwoordigers van het Programmteam Toeslagen en M&A aansloten.

Waardering

Klanten en participatiecoaches ervaren de werkwijze van Groeikracht 010 als zeer positief, blijkt uit het onderzoek. In de aanpak van Groeikracht 010 staat de mens centraal. De aanpak kenmerkt zich door de traumasensitieve aanpak waarbij laagdrempeligheid, maatwerk en persoonlijke benadering voorop staan. Dit draagt bij aan een gevoel van vertrouwen en veiligheid. Door het maken van heldere afspraken en (tijdelijke) opvolging weet de klant waar deze aan toe is en wat deze kan verwachten. Ook de concreetheid van de ondersteuning vormt een belangrijke meerwaarde. De participatiecoach heeft een belangrijke rol in het verwachtingsmanagement en het waarborgen van zelfbeschikking van de klanten bij het realiseren van hun wensen en doelen. Met als resultaat dat klanten Groeikracht 010 gemiddeld een 8,5 geven.

Impact

Daarnaast hebben we gekeken naar de impact van Groeikracht 010. De verandering voor mensen wat betreft werk en opleiding waren daarbij primair, maar het bleek dat gedurende deelname aan Groeikracht 010 er ook positieve veranderingen plaatsvonden op andere leefdomeinen, zoals wonen, thuissituatie, sociaal netwerk, financiële situatie, lichamelijke en geestelijke gezondheid. Deze verschillende leefdomeinen staan dan ook met elkaar in verbinding. De kracht van Groeikracht 010 zit in het feit dat het onderdeel is van het bredere Toeslagenpunt 010 waarbij aanpalende ondersteuning, vanuit bijvoorbeeld Geldplein en wijkcoaches, wordt geboden. Dit zorgt ervoor dat klanten op verschillende leefgebieden stappen kunnen nemen. Dit vergroot het toekomstperspectief van klanten aanzienlijk.

Verbeterpunten

Ondanks alle positieve ervaringen zijn er een aantal verbeterpunten die opgemerkt kunnen worden. Zo heeft Groeikracht 010 te maken met een lange wachtlijst. Hiervoor zou tussentijdse communicatie kunnen bijdragen. Ook raden we aan om meer participatiecoaches aan te nemen. Daarnaast is periodieke check-in en nazorg belangrijk, waarbij klanten af en toe ook gevraagd wordt hoe zij tegen het beginnen van een opleiding of werk aankijken. En als ze eenmaal begonnen zijn, hoe ze dit ervaren.

Tot slot is het belangrijk om stil te staan bij hoe Groeikracht 010 zich positioneert ten opzichte van de bestaande reguliere hulpverlening. Hoewel Mens- en Arbeidsontwikkeling (M&A) en Groeikracht 010 beide te maken hebben met dezelfde soort hulpvragen, beweegt M&A zich binnen de Participatiewet terwijl Groeikracht 010 niet gebonden is aan dezelfde regelgeving en restricties. Daarnaast hanteert Groeikracht 010 een traumasensitieve benadering waarbij ze onvoorwaardelijke kaders hanteren, net als de wijkcoaches. Ook hebben de participatiecoaches lagere caseloads dan de werkcoaches van M&A, waardoor zij meer flexibiliteit en tijd voor maatwerk hebben. Groeikracht 010 biedt een passend instrument op hulpvragen rondom werk en participatie voor gedupeerden van de toeslagenaffaire. Voor de langere termijn kan eventueel gekeken worden hoe Groeikracht 010 een tussenpositie kan innemen tussen de wijkcoaches (die onder Maatschappelijke Ontwikkeling vallen) en de werkcoaches (die onder Mens- en Arbeidsontwikkeling) vallen.

1 Introductie

Het Verwey-Jonker Instituut is benaderd door de gemeente Rotterdam om een kwalitatieve evaluatie uit te voeren van Groeikracht 010. Groeikracht 010 ondersteunt erkende en mogelijk gedupeerde ouders van de Toeslagenaffaire, en kinderen boven de 30 van erkend gedupeerde ouders, die een hulpvraag hebben op het gebied van werk en participatie. Dit programma is onderdeel van Toeslagenpunt Rotterdam dat is opgezet om erkende en mogelijk gedupeerden van de toeslagenaffaire te ondersteunen.

Hieronder zetten wij allereerst de context uiteen, vervolgens beschrijven we de onderzoeksvraag, gevolgd door een korte methodologische verantwoording.

1.1. Context

Het kabinet en de Belastingdienst hebben beide een team opgericht zodat fraude omtrent de kinderopvangtoeslag beter bestreden kon worden. Tussen 2005 en 2019 heeft de Belastingdienst hierin fouten gemaakt en tienduizenden mensen onterecht bestempeld als fraudeur waarbij men te maken had met een strikt fraudeaanpak en terugvorderingsbeleid van de Belastingdienst (Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag, 2020). Een schatting uit 2021 laat zien dat landelijk de helft van de 'gedupeerde' ouders een financiële schade van meer dan 30.000 euro heeft geleden (Dekker, 2021). Ook hadden ouders geen recht op een betalingsregeling, omdat vanuit de Belastingdienst aannemelijk werd geacht dat er sprake was van opzet of grove schuld (Van der Zalm, 2021).

Het onterecht bestempeld worden als fraudeur en de torenhoge terugvorderingen hebben tot veel problemen geleid op allerlei deelgebieden van het leven van gedupeerden. Naast de grote gevolgen voor de financiële situatie van deze gezinnen, is er veel sprake geweest van het verlies van werk, hun woning of zelfs hun kinderen door uithuisplaatsing. Er kunnen bijvoorbeeld ook informele schulden zijn gemaakt die tot problemen hebben geleid (Odekerken & Yenga, 2024). Ook heeft de toeslagenaffaire veel negatieve impact gehad op de fysieke en mentale gezondheid van gedupeerden (Inspectie Justitie en Veiligheid, 2023). Kortom, de toeslagenaffaire heeft in veel gevallen een cruciale en onomkeerbare impact gehad op het verloop van het leven van ouders en kinderen. Tot op heden heeft het nog steeds invloed op gedupeerden, bijvoorbeeld met betrekking tot wantrouwen jegens instanties (Odekerken & Yenga, 2024).

Dit evaluatieonderzoek vindt plaats binnen de gehele context, namelijk de leefwereld van gedupeerden. Daarbij zijn er verschillende aspecten op individueel niveau die meegenomen dienen te worden, te weten:

- **Erkenning van problematiek.** Lange tijd werden gedupeerden niet geloofd en gehoord en nog steeds voelen zij zich vaak niet gezien en erkend ((Gelijk)waardig herstel, 2021). Dit droeg bij aan stress en onrust binnen de gezinnen. Naast de nationale regelingen^[1], hebben ook gemeenten een belangrijke rol in het herstelproces.
- **Armoede/(informele) schulden en stress.** De financiële stress draagt ook bij aan psychische en lichamelijke (stress)klachten.^[2]
- **Problemen in het gezin en uithuisplaatsing.** De toeslagenaffaire leidde tot veel stress in het gezin, en tot een stressvolle jeugd van kinderen van gedupeerde ouders.^[3] Hierdoor is de gezinsdynamiek van veel gedupeerde gezinnen verstoord (Diversion, 2022). Een deel van de gedupeerde gezinnen kreeg te maken met een kinderbeschermingsmaatregel (Inspectie Justitie en Veiligheid, 2023).
- **Wantrouwen/vertrouwen om de volgende stap te zetten.** Niet alleen zijn gedupeerden en hun kinderen vaak wantrouwend geworden richting overheidsinstanties en/of andere organisaties waar zij mee te maken kregen, ook de lange en moeizame duur van het herstelproces draagt bij aan verdere wantrouwen (Ministerie van Financiën en Nationale Schuld, 2023 & Inspectie Justitie en Veiligheid, 2023).
- **Stigmatisering/schaamte.** Er waren ouders die dachten dat ze zelf schuldig waren aan de terugvordering en de financiële problemen (Inspectie Justitie en Veiligheid, 2023).

1 De Wet hersteloperatie toeslagen, die sinds 25 november 2022 van kracht is, zorgt ervoor dat gedupeerden van het Kinderopvangtoeslagenschandaal brede ondersteuning krijgen bij het maken van een nieuwe start (Dienst Toeslagen, z.d). De Hersteloperatie Toeslagen, uitgevoerd door de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), begeleidt ouders naar hun herstel (Rijksoverheid z.d.). Daarnaast zijn er twee andere organisaties, Commissie Werkelijke Schade en Stichting Gelijkwaardig Herstel waar gedupeerden kunnen aankloppen voor aanvullende compensatie. Ook gemeenten hebben een belangrijke rol in het herstelproces.

2 Zie onder andere Inspectie Justitie en Veiligheid, 2023 & [Toeslagenaffaire | Nederlands Jeugdinstituut \(nji.nl\)](#).

3 Zie onder andere [Omgaan met ouders van uithuisgeplaatste kinderen | Nederlands Jeugdinstituut \(nji.nl\)](#).

Aanpak Rotterdam – Toeslagenpunt breed

Zoals benoemd zijn er door heel Nederland tienduizenden mensen getroffen door de strikte fraude-aanpak van de Belastingdienst, maar Rotterdam is de stad met de meest mogelijke gedupeerden. Zo zijn er naar schatting ruim 11.000 gezinnen in de regio Rotterdam gedupeerd door de Toeslagenaffaire. De gemeente wil hen zo goed mogelijk helpen om hiervan te herstellen (Guddens, 2021).

Doordat er bij het toekennen, stopzetten en terugvorderen van de kinderopvangtoeslag en in het herstelproces, veel is misgegaan is het wantrouwen van ouders groot ten aanzien van overheidsinstellingen en zullen zij om deze reden niet snel meer om hulp vragen. Daarom heeft de Gemeente Rotterdam een speciale aanpak opgezet om (mogelijk) erkende gedupeerden van de toeslagenaffaire te ondersteunen. Deze aanpak valt binnen het Programmateam Toeslagen 010 en ondersteunt Rotterdamse ouders en kinderen bij verschillende onderdelen, namelijk:

1. Werk en opleiding
2. Financiën
3. Zorg
4. Wonen
5. Emotionele ondersteuning

Door in de breedte te ondersteunen, op allerlei verschillende levensdomeinen, wil de gemeente zorgen voor een nieuwe start voor degenen die zijn getroffen door de toeslagenaffaire. Deze nieuwe start kan voor iedereen verschillen; per persoon wordt gekeken wat er nodig is. De ondersteuning eindigt wanneer de nieuwe start is gemaakt en inwoners die gedupeerd zijn door de toeslagenaffaire zelfstandig verder kunnen.

De gemeente Rotterdam werkt met een speciaal team van mensen die veel kennis hebben over de toeslagenaffaire en over het aanbod van hulp binnen de gemeente. Erkend en mogelijk gedupeerden kunnen met een medewerker van dit team bespreken welke ondersteuning het best bij hem of haar past. Hierdoor behoudt de gedupeerde ook zijn zelfregie. Daarbij wordt er een plan van aanpak opgesteld waardoor inzichtelijk wordt wat de behoeften van de (mogelijk) erkend gedupeerde zijn op de vijf verschillende leefgebieden. In dit plan komen afspraken over de ondersteuning te staan (Toeslagen 010, z.d.).

Rol en aanpak Groeikracht 010

Een specifiek onderdeel van Toeslagen 010 is Groeikracht 010. Groeikracht 010 is begonnen vanaf 1 maart 2023 en is bedoeld voor erkende en mogelijke gedupeerde ouders en kinderen boven de 30 van erkend gedupeerde ouders, hierna ook wel klanten genoemd. Daarbij zet Groeikracht 010 zich in op het bieden van een nieuwe start aan de klanten waarbij er rekening gehouden wordt met het helpen realiseren van dromen van klanten. Dit doen ze door het bieden van ondersteuning op het gebied van participatie en werk. Binnen deze gebieden kunnen er verschillende hulpvragen zijn, bijvoorbeeld op gebied van werk, opleiding, empowerment, ondernemen en vrijwilligerswerk (Toeslagen 010, z.d.).

Groeikracht 010 bestaat uit een team van participatiecoaches die op traumasensitieve wijze te werk gaan. Participatiecoaches worden hier speciaal in getraind. Traumasensitief werken houdt in dat de coaches zich bewust zijn van de mogelijke impact van een trauma op iemands dagelijks leven. De coaches kunnen (stress)klachten herkennen die het gevolg zijn van de toeslagenaffaire. Door hier met een sensitieve manier mee om te gaan, kan het stressniveau dalen. Traumasensitief werken is gebaseerd op vier pijlers, namelijk (Drion, 2023):

- Veiligheid bieden
- Erkenning geven
- Gezonde en veilige relaties stimuleren
- Emoties en gedrag reguleren

Samen met de klanten willen de participatiecoaches ontdekken wat hen (onbewust) beweegt, wat hen motiveert maar ook wat hen remt. Met inzichten en tools adviseren en coachen ze klanten om gebruik te maken van hun ontwikkelpotentieel om zo tot het afgesproken resultaat te komen (Toeslagen 010, z.d.).

1.2. Onderzoeksvraag

Het Verwey-Jonker Instituut heeft tussen september 2024 en maart 2025 een kwalitatief evaluatieonderzoek uitgevoerd om de effectiviteit van de methodiek van Groeikracht 010 te evalueren. Dit onderzoek biedt inzicht in de kwaliteit van de aangeboden ondersteuning aan de klanten en de mate waarin de dienstverlening aansluit bij de behoeften en de verwachtingen van de klanten.

De volgende onderzoeksvraag staat centraal:

Wat zijn de succesfactoren en verbeterpunten van de werkwijze van Groeikracht 010 met betrekking tot de ondersteuning die geboden wordt aan (mogelijk) erkende gedupeerden met een hulpvraag op het gebied van werk en participatie?

Daarbij kijken we naar de ervaringen, uitdagingen en effectiviteit van de ondersteuning van Groeikracht 010. Om bovenstaande hoofdvraag te beantwoorden, delen we deze op in verschillende deelvragen. Deze zijn onderverdeeld naar gerichtheid: klanten, participatiecoaches en toekomst.

Klanten

- 1. Hoe zijn klanten in contact gekomen met Groeikracht 010?
- 2. Wat was de onderliggende hulpvraag voor klanten om contact op te nemen met de gemeente voor ondersteuning van Groeikracht 010?
- 3. In hoeverre zijn klanten tevreden over de verschillende aspecten van de dienstverlening door de participatiecoaches, bijvoorbeeld:
 - a. Bereikbaarheid, toegankelijkheid, responsiviteit
 - b. Klantvriendelijkheid (bejegening (zoals taalkeuze en respect), heldere afspraken, aansluiten bij cliënt (maatwerk), e.d.)
 - c. Traumasensitieve benadering (bieden van veiligheid en omgang met gedrag/emoties)
 - d. Informatievoorziening (helderheid, snelheid, bruikbaarheid)
 - e. Uitvoering (deskundigheid, snelheid, e.d.)
 - f. Behaalde resultaten
- 4. In hoeverre sluit de geboden dienstverlening van Groeikracht 010 aan op de wensen en behoeften van klanten? Wat zijn succesfactoren en wat zijn verbeterpunten?

Participatiecoaches

- 5. Vanuit het oogpunt van de participatiecoaches van Groeikracht 010, wat is noodzakelijk om tot een succesvolle ondersteuning van klanten te komen?
- 6. Hoe ervaren de participatiecoaches de samenwerking binnen het Programmateam Toeslagen en met Mens- en Arbeidsontwikkeling (M&A)?

Toekomst

- 7. In hoeverre heeft de werkwijze van Groeikracht 010 een meerwaarde om te integreren in de bestaande reguliere dienstverlening?

1.3. Methodologische verantwoording

Om deze onderzoeksvragen te beantwoorden, hebben we een trapsgewijze, mixed-methods benadering toegepast. Daarbij willen we graag benoemen dat de werkwijze van Groeikracht 010 gedurende de looptijd van de evaluatie zich verder heeft ontwikkeld, met als doel om nog meer klanten passend te kunnen helpen in hun participatiewens. Dit heeft implicaties voor sommige bevindingen, waar relevant, nemen we dit mee in de analyse.

Fase 1: Achtergrond

In deze fase hebben we de achtergrond van Groeikracht 010 geschetst aan de hand van een **desk review** van projectdocumenten. Daarnaast hebben we de **administratieve data** (peildatum 6 november 2024) van Groeikracht 010 verder beschrijvend geanalyseerd. Het doel van deze analyses is om zicht te krijgen op het project Groeikracht 010 en op de klanten die zich aanmelden voor Groeikracht 010. Ook hebben we begin oktober 2024 een **interview met de projectleider en programmamanager** van Groeikracht 010 gehouden.

Fase 2: Ervaring van de coaches

Daarnaast hebben we in oktober 2024 een **focusgroep met vier participatiecoaches** gehouden, die al langer bij het project betrokken zijn. Dit gesprek duurde ongeveer 1,5 uur en vond in Rotterdam plaats. Tijdens de focusgroep gingen we in op de karakteristieken van de klanten, de ervaringen met Groeikracht 010 (wat gaat goed en wat gaat minder goed) en welke verbeterpunten de coaches ervaren in hun ondersteuning van de klanten. Ook hebben we stilgestaan bij de begeleiding van coaches en de samenwerking met de wijkcoaches.

Fase 3: Perspectief van klanten

Een belangrijk perspectief binnen dit onderzoek is het perspectief van de klanten. Om hier goed zicht op te krijgen hebben we een **online vragenlijst** uitgezet in oktober en november 2024. Daarbij gingen we dieper in op hoe klanten de bereikbaarheid, toegankelijkheid, responsiviteit, klantvriendelijkheid, maatwerk, traumasensitieve benadering, informatievoorziening en uitvoering van Groeikracht 010 ervaren. Een uitgebreide methodologische verantwoording voor de vragenlijst staat in *Bijlage A*.

De vragenlijst is ingevuld door 58 respondenten. Daarvan namen ten tijde van de enquête 29 respondenten deel aan het traject en hadden 29 respondenten het traject reeds afgerond. Ook waren 51 van de respondenten vrouwen en zeven mannen. Om zicht te krijgen op in hoeverre de respondenten representatief zijn voor de grotere populatie die deelnemen of deel hebben genomen hebben we ook een vergelijking gemaakt met de administratiedata. De respondenten van de vragenlijst lijken representatief te zijn voor de grotere populatie. *Bijlage B* zet de karakteristieken uiteen van de respondenten.

Daarnaast hebben we vier **diepte-interviews** gehouden met klanten van Groeikracht 010. We hebben met twee klanten gesproken van de Toeslagenaffaire, een kind van een gedupeerde ouder, en een partner van een gedupeerde. Twee van de klanten hebben het traject reeds afgerond, één klant ontvangt nog ondersteuning, en één klant het traject (tijdelijk) heeft stopgezet vanwege ziekte. Drie respondenten hadden de wens om een nieuwe opleiding te starten, met als doel een nieuwe baan te vinden. Eén respondent melde zich aan voor hulp bij het vinden van een nieuwe baan, maar gedurende het traject veranderde deze wens naar het vinden van een opleiding. Gedurende de interviews hanteerden we de tijdlijnmethode.^[4] Dit is een methode om op een interactieve participatieve manier de respondenten te helpen de gebeurtenissen en diens effecten op verschillende leefdomeinen sinds dat ze bij Groeikracht 010 zijn aangemeld te structureren. In *Bijlage C* staat de vragenlijst. Deze verhalen zijn vervolgens verwerkt tot één overkoepelende klantreis.

Fase 4: Reflectiebijeenkomst

Tot slot hebben we alle bevindingen bij elkaar gebracht. Deze hebben we gepresenteerd gedurende een tweetal **reflectiebijeenkomsten**. Deze reflectiebijeenkomsten werden vorm gegeven als workshops. Gedurende de eerste reflectiebijeenkomst in januari 2025 zijn we in gesprek gegaan met zeven vertegenwoordigers van Groeikracht 010, de wijkcoaches en het Programma Toeslagenaffaire. Gedurende deze sessie stonden enerzijds een reflectie op de bevindingen en de klantreis centraal en anderzijds een reflectie op de elementen waar men graag mee verder zou willen en de elementen waar juist verbeteringen nodig zijn. Tijdens de tweede reflectiebijeenkomst zijn we in gesprek gegaan met vier vertegenwoordigers van Groeikracht 010 en Mens- en Arbeidsontwikkeling (M&A).

1.4. Leeswijzer

Het rapport bestaat uit 7 hoofdstukken. In **hoofdstuk 2** lichten we het project Groeikracht 010 verder toe. Daarbij presenteren we de klantreis zoals deze doorlopen kan worden. In **hoofdstuk 3** gaan we vervolgens in op de bevindingen van de administratieve data. Dit geeft ons meer zicht op wie de klanten zijn die zich aanmelden en/of deelnemen aan Groeikracht 010. Vervolgens bespreken we de resultaten van de enquête in **hoofdstuk 4**, waarbij we uiteenzetten hoe klanten de bereikbaarheid, toegankelijkheid, responsiviteit, klantvriendelijkheid, maatwerk, traumasensitieve benadering, informatievoorziening en uitvoering van Groeikracht 010 ervaren. Vervolgens gaan we in op het perspectief van de participatiecoaches en hoe de samenwerking tussen de participatiecoaches en wijkcoaches/M&A ervaren in **hoofdstuk 5**. **Hoofdstuk 6** zet vervolgens uiteen hoe Groeikracht 010 de leefwereld van klanten beïnvloedt. Daarbij kijken we enerzijds naar hoe deelname aan Groeikracht 010 de leefdomeinen werk en onderwijs beïnvloeden, en anderzijds welke invloed de deelname uitoefent op andere leefdomeinen. Daarbij plaatsen we Groeikracht 010 in het breder geheel. Tot slot brengen we alles samen in **hoofdstuk 7** waar we de deelvragen beantwoorden.

4 Dit is een methode ontwikkeld door het Verwey-Jonker Instituut. Zie ook: Sondeijker, F., Sarti, A., en M-J. Geenen (2020). *Hoe gaat het nu met jongeren uit de JeugdzorgPlus?* Periode 2008-2013. Utrecht: ZonMW, Hogeschool Utrecht en Verwey-Jonker Instituut.

2 Het programma Groeikracht 010

Gedurende het herstel van gedupeerden van de toeslagenaffaire speelt werk en participatie een zeer belangrijke rol. Werken en participeren geeft namelijk zin geeft aan het leven, het biedt ontplooiingskansen en het levert een bijdrage aan het verkrijgen van regie over het eigen leven. Het is hierin aan de gedupeerden zelf om een zinvolle dag-invulling te krijgen en de gemeente ondersteunt, organiseert en faciliteert waar dat mogelijk is.

De missie van Groeikracht 010 is het bieden van traumasensitieve ondersteuning aan iedere Rotterdamse (mogelijk) erkend gedupeerde ouders en kinderen van erkende gedupeerde ouders boven de 30 die een hulpvraag hebben op het gebied van werk en participatie. Hierbij staan de wensen en mogelijkheden van de burger centraal – eigen regie is belangrijk. De ondersteuning is succesvol als een klant diens doelen behaalt. Uiteindelijk wil Groeikracht 010 bijdragen aan de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de klanten. Daarnaast wil Groeikracht 010 een bijdrage leveren aan het herstellen van het vertrouwen van klanten in de overheid en in de gemeente in het bijzonder. Dit doet Groeikracht 010 door verbinding te maken met de klant, door de klant zich gezien en gehoord te laten voelen.

In de werkwijze is het van belang dat de verschillende expertises van professionals wordt gebruikt en dat er op een praktische, dynamische en innovatieve wijze wordt gewerkt. Groeikracht 010 streeft naar een effectief, kwalitatief en efficiënt dienstverleningsproces waarin wordt samengewerkt door professionals en ondersteuning wordt geboden aan klanten op het gebied van werk en participatie.

2.1. Klantreis

Op basis van de verschillende interviewgesprekken met klanten is een klantreis opgesteld waarin we verschillende stappen uiteenzetten in de tijd – zie *Figuur 1*. Deze hebben we aangevuld met informatie uit de bestudeerde documenten^[5] en input van de reflectiesessies.

De stappen laten zien welke reis klanten doormaken vanaf het moment dat zij worden doorverwezen naar Groeikracht 010 tot de afronding van deze begeleiding. Eerst zetten we kort de klantreis uiteen waarna we deze ook visueel weergeven. We onderscheiden vijf stappen waarin we de ervaringen van verschillende klanten weergeven.

Stap 1 Doorverwijzing

Een traject bij Groeikracht 010 start bij de vrijwillige aanmelding van (mogelijk) erkend gedupeerde ouders en kinderen boven de 30 van gedupeerde ouders als ze een hulpvraag op het gebied van werk of participatie (zoals een opleiding) hebben. De aanmelding verloopt of via Informatiepunt Toeslagen of via de wijkcoaches, Instituut Publieke Waarden (IPW) of Geldplein (voorheen Expertise Team Financiën, ETF). Soms kan het gaan om een spoedprocedure bij bijvoorbeeld opleidingen die binnen drie maanden starten of als de klant op korte termijn werkloos wordt, waarbij er snel geschakeld wordt. Deze aanmelding wordt beoordeeld volgens vier criteria: de klant moet woonachtig zijn in Rotterdam, de klant moet geregistreerd staan in Mendix, de hulpvraag van de klant moet gericht zijn op werk en/of participatie en de klant moet ondersteuning hebben voor onstabiele leefgebieden in geval van multi-problematiek. Als een klant voornemens is om binnen één maand uit Rotterdam te verhuizen of een klant multi-problematiek heeft die nog niet beheersbaar zijn, wordt er geen ondersteuning geboden.

Indien de klant via de wijkcoach wordt aangemeld voor Groeikracht 010, neemt de participatiecoach contact op met de wijkcoach aan het start van het project. De wijkcoach houdt de participatiecoach tijdens het proces op de hoogte van de situatie van de klant (en eventueel ingezette Ondersteuningsbudget Toeslagenaffaire (OTA)).

5 Aan het eind van de referenties staat een lijst met geraadpleegde interne documenten. Deze betreffen een informatieblad, de werkinstructies, aanmeldformulier en procesplaat voor Groeikracht 010.

Stap 2 Intake gesprek

Wanneer de aanmelding is goedgekeurd wordt de klant gekoppeld aan een participatiecoach. De participatiecoach is vanaf dat moment het aanspreekpunt voor het leefgebied werk en participatie, en de wijkcoach blijft het aanspreekpunt voor alle overige leefgebieden. De ondersteuning van de participatiecoach kan dus tegelijkertijd lopen met ondersteuning op andere terreinen.

Vaak duurt het een aantal maanden voordat het intakegesprek plaats vindt in verband met de wachtlijsten. Doordat er soms tijd zit tussen het aanmelden en het intakegesprek, kan het voorkomen dat de hulpvraag of draagkracht van een klant verandert.

Tijdens het intakegesprek wordt aan de klant uitgelegd wat de rol is van de participatiecoach, wat het doel is van Groeikracht 010, wordt er besproken wat de behoeften en wensen van de klant zijn en worden eventuele aandachtspunten besproken. De coaches maken gebruik van trauma-sensitieve gespreksvoering tijdens dit gesprek en zetten in op het opbouwen van een band met de klant. Ook wordt er gedurende de intake vastgesteld wat de draagkracht en draaglast is van de klant. Dit tezamen geeft vorm aan de ondersteuning vanuit Groeikracht 010 om zo goed aan te sluiten op de behoeften en wensen van de klant. Bij contra-indicaties verwijzen de participatiecoaches ook door naar de wijkteams.

Als een klant daar behoefte aan heeft, kan er tijdens de start van het traject een driegesprek worden gehouden tussen de participatiecoach, de wijkcoach en de klant. Zo kan de overdracht in vertrouwen plaatsvinden. Indien een klant een uitkering ontvangt, dient er een driegesprek plaats te vinden tussen de participatiecoach, de werkcoach en de klant, en dient de klant toestemming te hebben van M&A/UWV.

Stap 3 Ondersteuning op maat

Om de klant een frisse, nieuwe start te bieden, zetten de participatiecoaches in op het hoogst haalbare voor de klant. In veel gevallen wordt direct na het intakegesprek de ondersteuning op maat ingezet. In dat geval heeft de participatiecoach elke twee weken een contactmoment met de klant. Tijdens deze gesprekken worden de behoeften en wensen van de klant in kaart gebracht. De geboden ondersteuning door de participatiecoach sluit dan ook aan bij de behoeften van de klant. Het is laagdrempelig en er is sprake van een persoonlijke benadering. Dezelfde hulpvragen kunnen dus een verschillende aanpak nodig hebben. Ook de duur van een traject en het aantal afspraken kan per klant erg verschillend zijn.

Gedurende de gesprekken worden trajecten en instrumenten besproken die ingezet kunnen worden en er wordt een afsprakenplan^[6] opgesteld. In het afsprakenplan wordt uiteengezet hoe OTA wordt ingezet en hoe deze bijdraagt aan de hulpvraag van de klant. Dit draagt bij aan het inzichtelijk maken van de hulpvraag en dat duidelijk is wanneer de ondersteuning wordt afgesloten. Regelmatig krijgen klanten concrete (financiële) ondersteuning geboden, bijvoorbeeld in de vorm van een laptop of autorijlessen. Tijdens deze stap wordt er met de klant gewerkt aan het zicht krijgen op de draagkracht van de klant (wat past bij hem/haar in haar leven? Welke rollen vervult de klant naast werk en participatie – bijv. mantelzorg?) en de specifieke wensen op het vlak van werk en opleiding. Bijvoorbeeld door klanten te helpen in hun oriëntatie op scholingsmogelijkheden.

Het vragen naar of bespreken van gevoelens en het bespreken van ervaringen met verschillende (traumatische) gebeurtenissen wordt soms ook gedaan door participatiecoaches, wat door klanten zelf als prettig wordt ervaren. Binnen deze stap is er vaak ook aanpalende ondersteuning mogelijk, bijvoorbeeld in de vorm van een training (Reset Yourself), Geldplein (leefgebied financiën) of therapie (leefgebied emotioneel herstel). Daarnaast heeft Groeikracht een samenwerking met het leerwerkloket dat de klant kan adviseren op zijn talenten. Het is mogelijk om de ondersteuning tijdelijk on hold te zetten naar gelang de wensen van de klant, als er ingrijpende gebeurtenissen zijn waarbij de hulpvraag niet beantwoord kan worden of wanneer een klant deelneemt aan een langdurig traject, zoals Mijn Tijdsplan. Zodra een traject on-hold wordt gezet, worden nieuwe klanten die op de wachtlijst staan onderverdeeld bij coaches.

6 Deze wordt alleen niet opgesteld als de klant afziet van ondersteuning na de intake.

Stap 4.1 Opleiding

De vierde stap is vooral gericht op het bieden van praktische (financiële) ondersteuning waardoor klanten daadwerkelijk een opleiding kunnen gaan volgen. Bijvoorbeeld door klanten te helpen met de aanmelding voor een opleiding en door de financiering van schoolboeken en collegegeld. Dit draagt bij aan het toekomstperspectief van klanten.

Daarnaast kan er voor klanten met een uitkering binnen de Participatiewet kinderopvangtoeslag worden aangevraagd mits ze goedkeuring hebben om een opleiding te volgen vanuit de werkcoach.

Stap 4.2 Werk/stage

Een andere mogelijkheid in stap 4 is het creëren van mogelijkheden voor klanten om aan het werk te gaan, ander werk te vinden of een stageplek te bemachtigen. Groeikracht 010 ondersteunt in het vinden van een passende plek, bijvoorbeeld door het inzetten van een jobhunter. Ook wordt meegeholpen aan het creëren van gunstige randvoorwaarden, zoals het mogelijk maken van kinderopvang. Ook hier wordt weer gewerkt aan het toekomstperspectief van klanten.

Stap 4.3 Onderneming

Een laatste onderdeel van stap 4 gaat over het bieden van externe coaching voor klanten die behoefte hebben aan het opzetten van een eigen onderneming. De manier waarop dit ingevuld wordt, is afhankelijk van de behoeften van de klant. Dit is wederom een manier om te werken aan het toekomstperspectief van klanten.

Stap 5 Eindgesprek

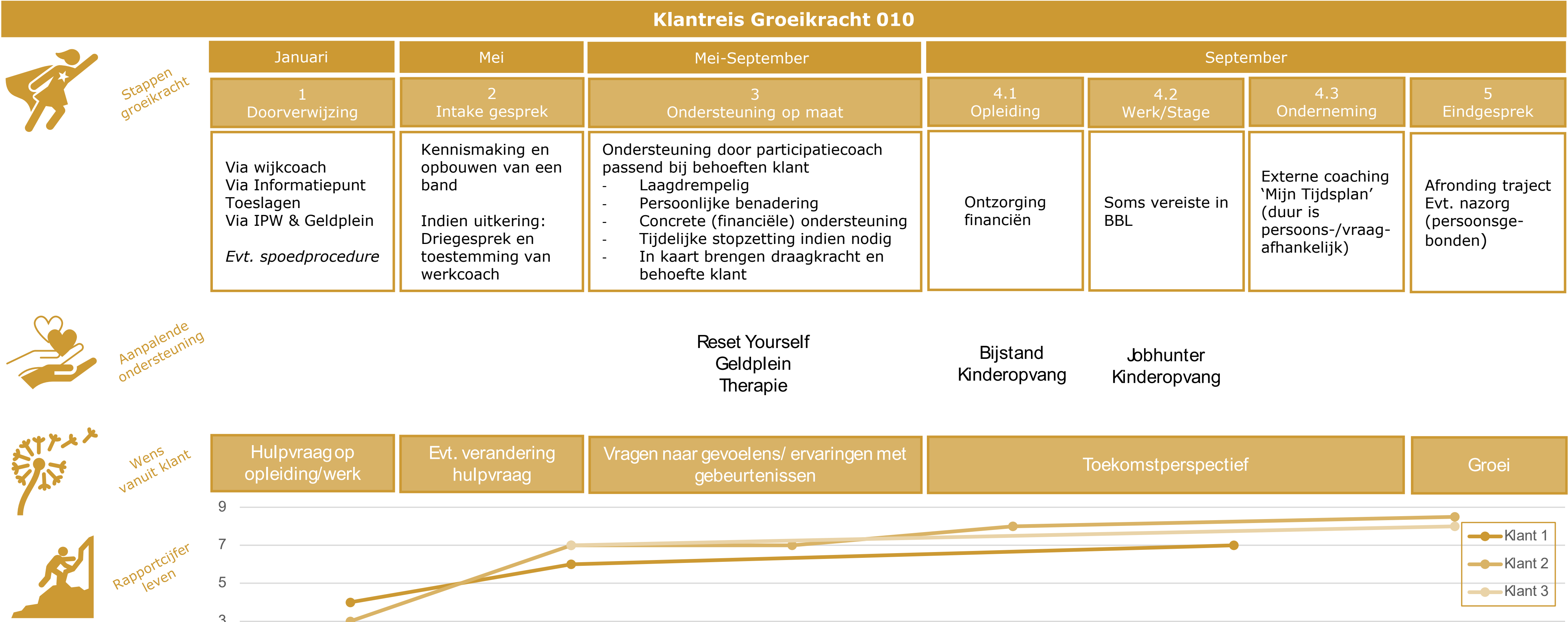
Het dossier van de klant wordt opengehouden totdat Groeikracht 010 de hulpvraag van de klant heeft beantwoord. Wanneer alle doelen die vastgesteld zijn in het afsprakenplan stappen (bv. het vinden van een opleiding, werk of stage) behaald zijn, vindt de afronding plaats. Tijdens het eindgesprek wordt de begeleiding afgerond. Soms vindt er nog nazorg plaats, bijvoorbeeld wanneer de participatiecoach nog even checkt hoe het nu met de klant is. Meestal is dit slechts één gesprek, maar soms is er helemaal geen nazorg aanwezig. Dit is afhankelijk van de behoefte van de klant. Voor toekomstige vragen kan de klant terecht bij zijn of haar wijkcoach.

2.2. Ervaring door de klanten

In de interviewgesprekken zijn de klanten gevraagd naar een rapportcijfer over hun leven op verschillende momenten in de klantreis. Klanten hebben hun kwaliteit van leven beoordeeld voorafgaand aan de ondersteuning van Groeikracht 010, tijdens het eerste contact met Groeikracht 010, gedurende de ondersteuning en na afloop van de ondersteuning. Op die manier hebben we de ontwikkeling in levenstevredenheid van klanten in beeld kunnen brengen. In de klantreis zijn deze cijfers voor drie klanten weergegeven; de cijfers van de vierde klant zijn niet meegenomen omdat dit traject door omstandigheden tijdelijk stopgezet is.

We zien dat de geïnterviewde klanten een duidelijke opwaartse groei doormaken gedurende de ondersteuning van Groeikracht 010. Waar klanten voorafgaand aan het traject hun leven nog een 3 of 4 gaven, stijgt dit cijfer gedurende dit traject en na afloop van het traject tot een ruime voldoende: een 7, 8 of 8,5. Klanten geven aan veel gelukkiger te zijn met hun leven en meer perspectief te hebben voor de toekomst. Deze ontwikkeling is vaak niet enkel toe te schrijven aan de ondersteuning van Groeikracht 010. Ook aanpalende ondersteuning heeft een belangrijke rol waardoor ondersteuning in gezamenlijkheid een groot effect kan hebben op het herstel van de klanten. In *hoofdstuk 6* gaan we uitgebreid in op de impact van Groeikracht 010 op klanten en de combinatie van ondersteuning die hierin een rol speelt.

Figuur 1. Klantreis Groeikracht 010



3 Groeikracht 010 in cijfers

Wie maakt gebruik van Groeikracht 010 en hoe wordt Groeikracht 010 uitgevoerd in de praktijk? Om inzicht hierin te krijgen, analyseren we de administratiegegevens van Groeikracht 010. Verschillende gegevens over klanten van Groeikracht 010 worden bijgehouden, van persoonlijke kenmerken tot informatie over de hulpverlening. Hiermee kunnen we de stand van zaken op het moment van ontvangst van de data (6 november 2024) beschrijven.

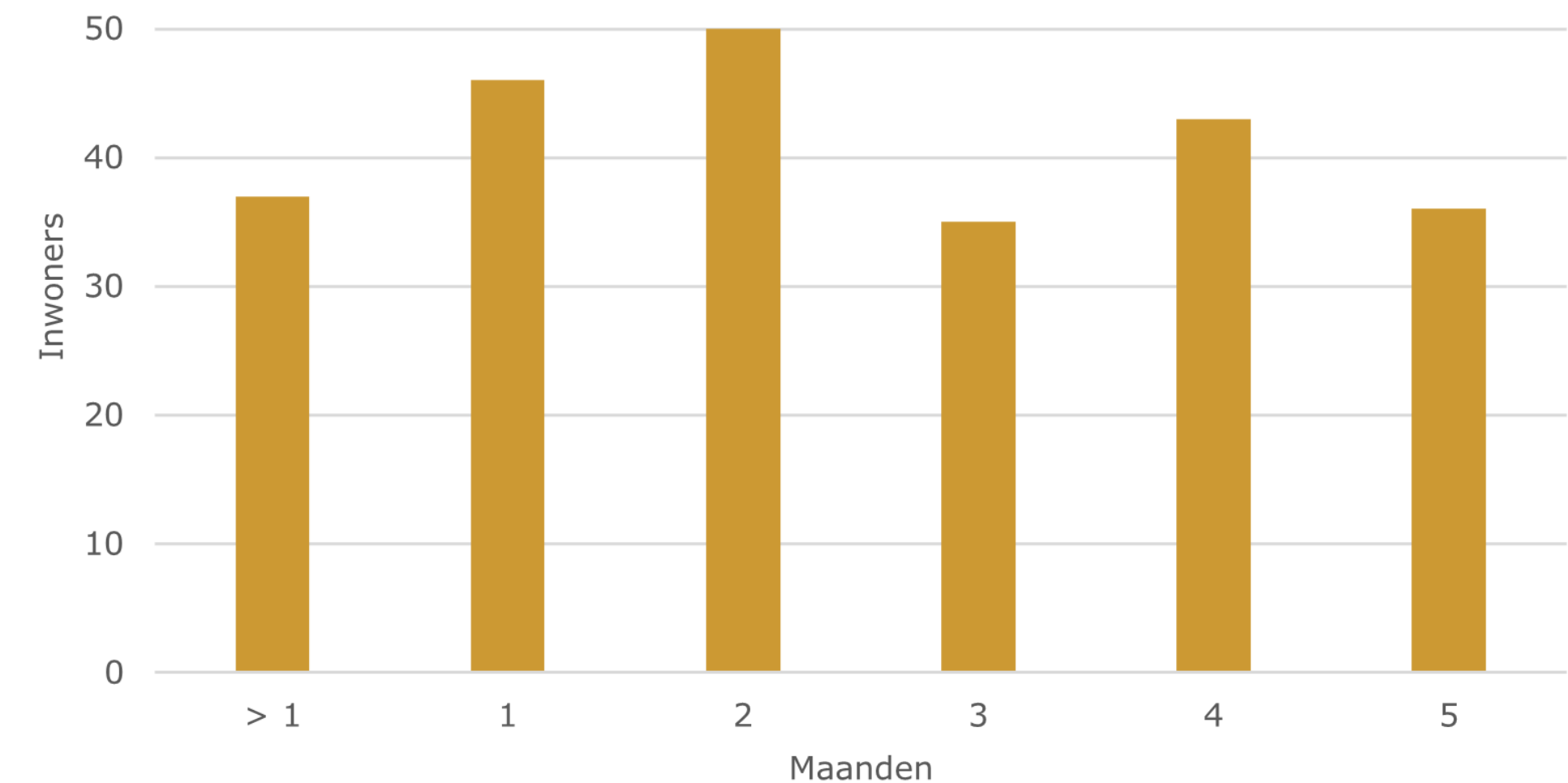
In totaal hebben we gegevens van 662 klanten. Hiervan hebben 241 klanten een 'actief dossier', wat betekent dat zij op het moment van het analyseren van de data ondersteuning kregen. Voor 201 klanten was het dossier niet meer actief. Een deel van deze klanten heeft de ondersteuning afgerond, een deel van deze klanten is teruggemeld bij de wijkcoach. Dit betekent dat zij uiteindelijk geen begeleiding hebben gekregen, of dat de begeleiding tijdens het traject is stopgezet. Het aantal terugmeldingen betreft 34 klanten. Van de overige 662 klanten waarvan we gegevens hebben, staan 247 klanten op de wachtlijst. In de volgende secties bespreken we de aanmelding, achtergrondkenmerken en de ondersteuning van deze klanten op basis van de administratiedata. De overzichtstabellen met daarin de verschillende beschrijvende statistieken staan in *Bijlage D*.

3.1. Aanmelding

Klanten kunnen op verschillende manieren bij Groeikracht 010 terecht komen. Van alle klanten (incl. wachtlijst) wordt het grootste gedeelte doorverwezen door het wijkteam toeslagen (ongeveer driekwart van alle klanten). Het overige gedeelte van de klanten wordt doorverwezen via het informatiepunt. Bij één klant is aangegeven dat die via het Geldplein is doorverwezen. Van de klanten die bezig zijn met Groeikracht 010 of die het hebben afgerond, is er bij 17% (71 klanten) sprake geweest van een spoedaanmelding.^[7]

De klanten die op de wachtlijst stonden waren op het moment van analyseren van de data gemiddeld 89 dagen aan het wachten (ongeveer drie maanden). De meest voorkomende wachttijd is twee maanden, gevolgd door één maand (zie *Figuur 2*).

Figuur 2. Wachttijd in maanden voor klanten op de wachtlijst



3.2. Wie zijn de klanten bij Groeikracht 010?

Wat betreft status van de klanten ten aanzien van de toeslagenaffaire, zijn 92% van de klanten erkend gedupeerde ouders. Er zijn vijftien kinderen van erkende ouders en zeventien mogelijk erkende ouders (voor beide groepen ongeveer 4%). Voor de klanten op de wachtlijst zijn de verhoudingen ongeveer hetzelfde.

Ruim de helft van de klanten heeft inkomen uit werk (56%). Ruim een derde van de klanten heeft inkomen uit een uitkering (36%). Een klein deel (2%) heeft inkomen vanuit een ander persoon in het huishouden (bv. partner). Van het overige deel van de klanten is de bron van inkomen onbekend. Voor de klanten op de wachtlijst zijn deze verhoudingen ongeveer hetzelfde.

De klanten zijn voornamelijk vrouw, namelijk 9 op de 10, de rest is man. De leeftijd van de klanten varieert van 17 tot 64 jaar, met een gemiddelde van 41. Bij de start van Groeikracht 010 konden kinderen van erkend gedupeerde ouders onder de 30 ook deelnemen. Hiervoor is later Slagkracht opgericht. Anno 2025, is Groeikracht 010 toegankelijk voor (mogelijk) erkende ouders tussen de 30 en 64 jaar, en kinderen van erkend gedupeerde ouders die tussen de 30 en 41 jaar zijn.

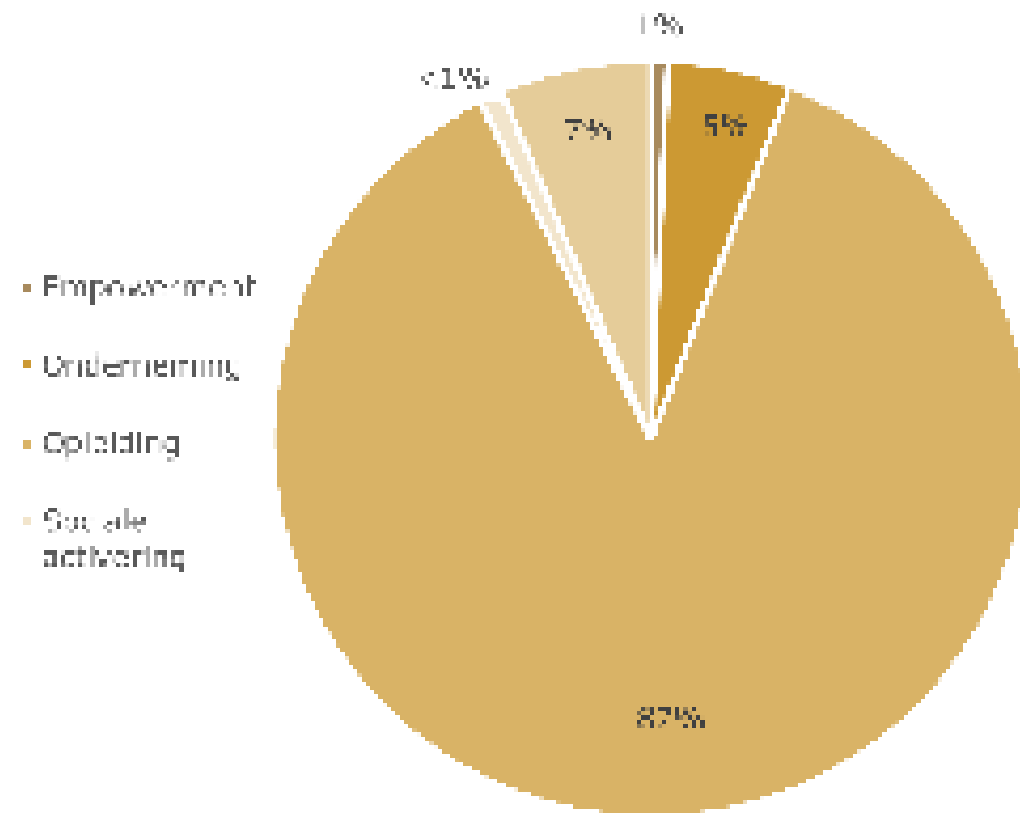
Voor de klanten op de wachtlijst zijn de verhoudingen wat betreft status toeslagenaffaire, inkomen en gender ongeveer hetzelfde. De leeftijd van de wachtende klanten is onbekend.

7 Spoedaanmelding worden niet op de wachtlijst geplaatst.

3.3. Ondersteuning

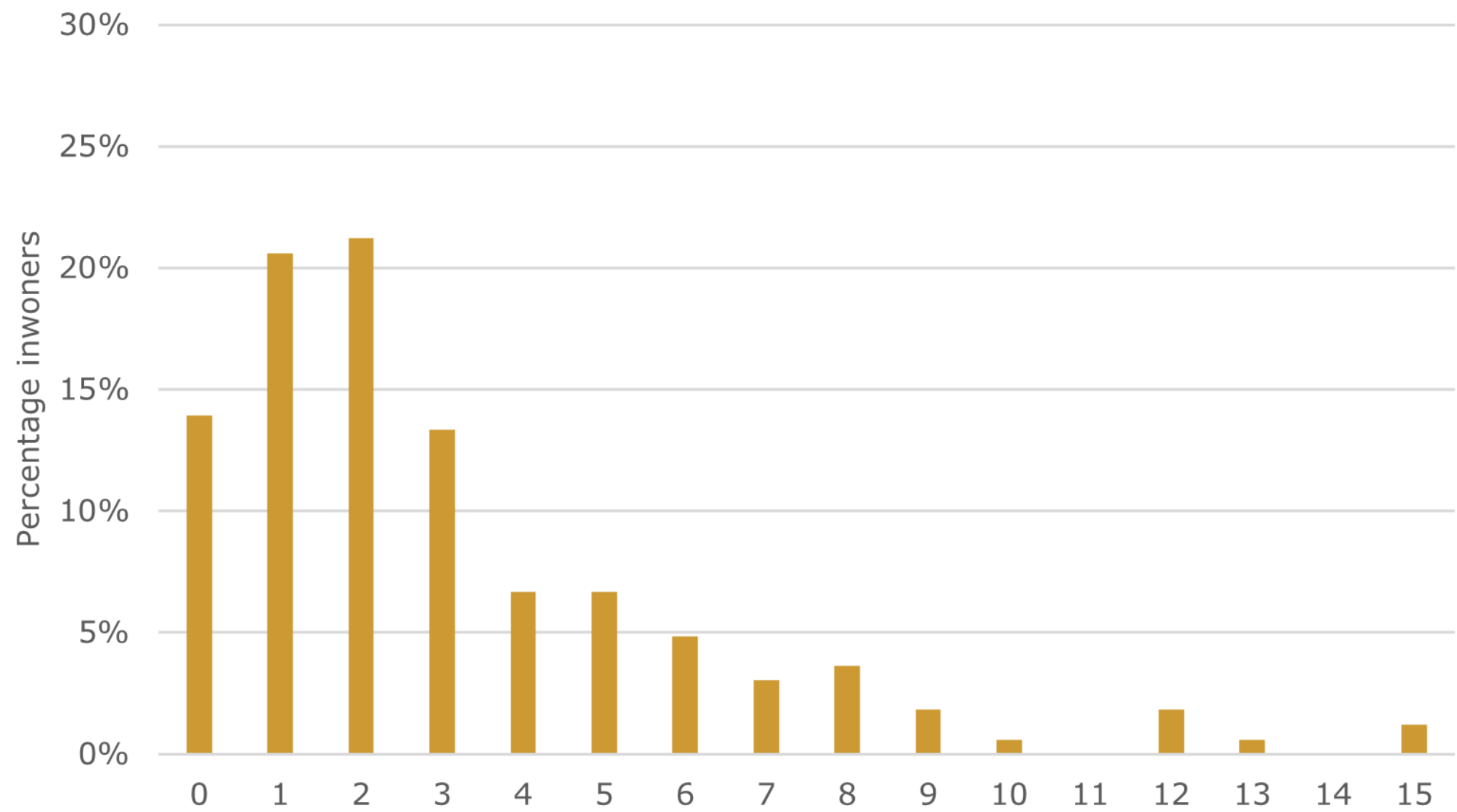
Klanten die de begeleiding hebben afgerond of er nog mee bezig zijn, hebben verschillende hulpvragen. Het grootste gedeelte van de klanten kwam bij Groeikracht 010 met de vraag voor een opleiding (negen op de tien klanten, zie ook *Figuur 3*). Andere hulpvragen zijn werk (27 klanten, 7%) en een onderneming (22 klanten, 5%). Een klein deel van de klanten had een hulpvraag op empowerment (drie klanten, 1%) en sociale activering (twee klanten, minder dan 1%). De verhouding zijn voor de wachtlijst hetzelfde, hoewel een iets kleiner aandeel een onderneming wilt starten (verschil van vier percentagepunten).

Figuur 3. Hulpvraag



De hulpverlening zelf varieert per klant. Er zijn klanten die relatief lang zijn geholpen, maar ook klanten die relatief kort zijn geholpen. Er geldt een gemiddelde duur van 111 dagen (drie à vier maanden), en varieert van minder dan een maand tot vijftien maanden. Het aantal maanden dat het meest voorkomt is één en twee maanden, in beide gevallen heeft 21% van de klanten deze duur hulpverlening gehad (zie ook *Figuur 4*). Wanneer we de teruggemelde klanten hier niet bij betrekken, is het gemiddelde iets hoger, namelijk 114.

Figuur 4. Aantal maanden ondersteuning van Groeikracht 010



Er zijn ook verschillende instrumenten die gebruikt kunnen worden. Voor elf van de 415 klanten (actief en niet-actief dossier) is dit hierbij geregistreerd. Het gaat hierbij om Reset Yourself (negen klanten) en jobhunters (twee klanten).^[8]

Er zijn verschillende resultaten van de ondersteuning van Groeikracht 010 geregistreerd onder klanten die hun ondersteuning hebben afgerond. Het meest voorkomende resultaat is 'coachen op hulpbehoefte' (62%). Een ander veelvoorkomend resultaat is 'niet succesvol' (18%). Dit betekent dat het Ondersteuningsbudget Toeslagenaffaire (OTA) niet is ingezet. De klant heeft al een voorziening gehad waar de hulpvraag door is beantwoord, maar dit is niet vanuit een OTA gefinancierd. Andere resultaten zijn bijvoorbeeld emotionele ondersteuning, overdracht werk, uitstroom participatiewet of sturing werkcoach die onder M&A valt^[9] (1 tot 4%).

8 Sinds het analyseren van de data zetten de coaches deze instrumenten steeds vaker in. Het aantal dat gebruikt maakt van Reset Yourself of een jobhunter zal sinds november 2024 dus groeiende zijn.

9 Sturing werkcoach houdt in dat wanneer een klant er met diens werkcoach vanuit M&A niet uitkomt, de participatiecoach helpt om te kijken wat het beste is voor de klant en sturing geeft voor de werkcoach in ondersteuning van de klant. Dit betreft alleen klanten die een uitkering vanuit de gemeenten ontvangen.

4 Ervaringen van klanten

Om een overkoepelend beeld van de ervaringen van klanten met de dienstverlening van Groeikracht 010 te krijgen, hebben we een vragenlijst uitgezet onder klanten.^[10] De vragenlijst is door 58 (voormalige) klanten ingevuld, waarvan 51 vrouwen (88%) en zeven mannen (12%).^[11] De helft van de respondenten had op het moment van invullen nog ondersteuning van Groeikracht 010, de andere helft had de ondersteuning afgerond.^[12]

Op basis van de vragenlijst beschrijven we hoe de klanten de informatievoorziening en bereikbaarheid, de omgang met de participatiecoach, de traumasensitieve benadering, en behaalde resultaten ervaren hebben. Ook zetten we uiteen hoe klanten Groeikracht 010 evalueren. In *Bijlage E* hebben we de overzichtstabellen uiteengezet.

4.1. Informatievoorziening en bereikbaarheid

Klanten zijn over het algemeen tevreden over de informatievoorziening, over de ondersteuning van Groeikracht 010 en het verwachte resultaat (*zie tabel 21 in Bijlage E*). Het overgrote deel van de klanten vindt dat zij voldoende informatie hebben gekregen over de hulp die Groeikracht 010 biedt (86%, 50 klanten), evenals dat dingen werden uitgelegd door de participatiecoach op een begrijpelijke manier (95%, 55 klanten). Wat betreft informatievoorziening over het verwachte resultaat van de ondersteuning vond driekwart van de klanten dit voldoende, een vijfde was neutraal, en 5% (drie klanten) vonden dit onvoldoende.

Het merendeel van de klanten vond dan ook dat het duidelijk was wat Groeikracht 010 hen kon bieden (78%, 45 klanten). Een vijfde van de klanten (elf klanten) was neutraal op dit punt, en twee klanten vonden dit niet duidelijk.

10 Zie Bijlage A voor een uitgebreide methodologische verantwoording en de vragenlijst.

11 Een aantal respondenten hebben niet de gehele vragenlijst ingevuld. Om toch ieders aspect mee te kunnen nemen, hebben we ook deze respondenten meegenomen. Op sommige vragen zijn er dus 57 respondenten in plaats van 58.

12 Voor meer achtergrondgegevens over de respondenten, zie Bijlage B.

4.2. Klantvriendelijkheid en uitvoering: omgang met participatiecoach

Uit de vragenlijst blijkt dat het overgrote deel van de klanten tevreden is met het contact van de participatiecoach (*zie Tabel 22 in Bijlage E*). Om te beginnen vinden de meeste klanten dat er makkelijk contact met de participatiecoach gemaakt kan worden (85%, 49 klanten – de overige klanten zijn neutraal op dit punt). In de interactie tussen de klant en de participatiecoach, geven alle klanten geven aan dat de participatiecoach voldoende respect toonde voor hen.

Wat betreft inspraak van de klanten, vindt het merendeel van de klanten dat zij konden meebeslissen over de ondersteuning (93%, 54 klanten) en dat er rekening werd gehouden met hun wensen (91%, 53 klanten). Eén klant vertelt in een interview dan ook het volgende: *"Mijn coach gaf me de ruimte om over het volgen van de training (Reset Yourself) na te denken, maar stimuleerde me wel dit te doen. Eerst was ik huiverig, maar ik ben blij dat ik het gedaan heb."* Eén klant vond dat er geen rekening werd gehouden met diens wensen, en een klein deel was neutraal op dit punt (7%, vier klanten).

Wat betreft afspraken tussen de participatiecoach en de klant, vond het overgrote deel van de klanten dat de gemaakte afspraken met de participatiecoach duidelijk waren (93%, 54 klanten). Slechts één klant vond dit niet duidelijk. Het andere deel (5%, drie klanten) was neutraal op dit punt. Bij de meeste klanten is van tevoren afgesproken met de participatiecoach wat ze willen bereiken aan het einde van het traject (95%, 55 klanten). De gemaakte afspraken of geplande gesprekken worden volgens klanten meestal tot altijd uitgevoerd door de participatiecoach: 74% (43 klanten) geven aan dat dit altijd gebeurt, 22% (vijftien klanten) geven aan dat dit vaak/meestal gebeurt en één klant geeft aan dat dit soms gebeurt (2%). Zo noemt een klant in het interview: *"Mijn coach was altijd bereikbaar en er was open en eerlijke communicatie. Als mijn coach niet kon reageren, dan vertelde de coach mij dit, inclusief een moment waarop hij wel kon reageren. Dit vond ik fijn."*

Bijna iedereen vindt de participatiecoach deskundig, met uitzondering van één klant. Deze klant schrijft het volgende (zonder verdere toelichting): *"Vaak moest er dingen gevraagd worden waarop ze [de participatiecoach] weer terug moest komen bij mij."*

Een klant schrijft over de coach:

"Ik ben 100% tevreden met de begeleiding die ik krijg van mijn coach. Heel fijn persoon die heel veel geduld met mij heeft. Is super begripvol, denkt met mij mee en stelt mij altijd gerust en op mijn gemak. Soms zie ik het even niet zitten dan krijg ik een berichtje waar ik niet op weet of kan antwoorden dan belt of appt zij mij na een dag of iets om te kijken hoe het met mij gaat... Vind ik super fijn en heb ik soms echt nodig."

4.3. Traumasensitieve benadering

Binnen Groeikracht 010 wordt een traumasensitieve benadering gebruikt. Om te kijken of en hoe klanten deze benadering gebruiken, hebben we klanten naar verschillende aspecten van deze benadering gevraagd. Uit de vragenlijst blijkt dat het overgrote deel van de klanten de participatiecoach kan vertrouwen, zich veilig voelt, en zich gehoord voelt door de participatiecoach (zie Tabel 23 in Bijlage E). Het grootste deel van de klanten geeft zelfs aan *heel veel* vertrouwen te hebben (71%, 41 klanten), zich *heel erg* veilig te voelen (60%, 35 klanten), en zich *heel erg* gehoord te voelen (69%, 40 klanten). Een klant zegt in een interview: *“Het contact met mijn participatiecoach was heel fijn, omdat de sfeer zo open was. Ik kon alles aan haar vertellen, en ze deelde ook veel met mij. Ik kon mezelf zijn.”* Slechts een enkeling van de klanten (3% tot 12%) is neutraal op deze drie punten. Eén klant geeft aan zich niet gehoord te hebben gevoeld door de participatiecoach.

4.4. Behaalde resultaten

Wat heeft Groeikracht 010 concreet opgeleverd voor de klanten? Uit de vragenlijst blijkt dat Groeikracht 010 voor veel deelnemende klanten iets heeft kunnen betekenen.

Hierbij is het ten eerste belangrijk om te weten of klanten het een passende aanpak vonden voor zijn of haar hulpvraag. Het overgrote deel van de klanten vond de aanpak passend, namelijk 55 van de 58 respondenten (94,8%). Daarnaast vond de meerderheid van de klanten dat Groeikracht 010 hen wat heeft opgeleverd: 46 klanten (80,7%) geven aan meer grip te hebben gekregen op hun situatie door de dienstverlening en 53 klanten (91,4%) vinden dat de dienstverlening heeft bijgedragen aan meer zicht op hun toekomstperspectief. Onder de 28 klanten die Groeikracht 010 al hebben afgerond, geeft 96,1% van deze klanten aan de dienstverlening grotendeels tot helemaal bereikt te hebben.

Een klant vertelt wat Groeikracht 010 heeft opgeleverd:

“De gesprekken met de participatiecoach zijn bepalend geweest voor mij. Het heeft hulp geboden bij het kijken naar de toekomst. Het heeft een deur geopend en ik heb een positievere blik op de toekomst gekregen en ik sta positiever in het leven. Ik ben gemotiveerd om hogerop te komen in mijn baan en om meer geld te verdienen. Door Groeikracht heb ik een baan gevonden die beter bij mij past.”

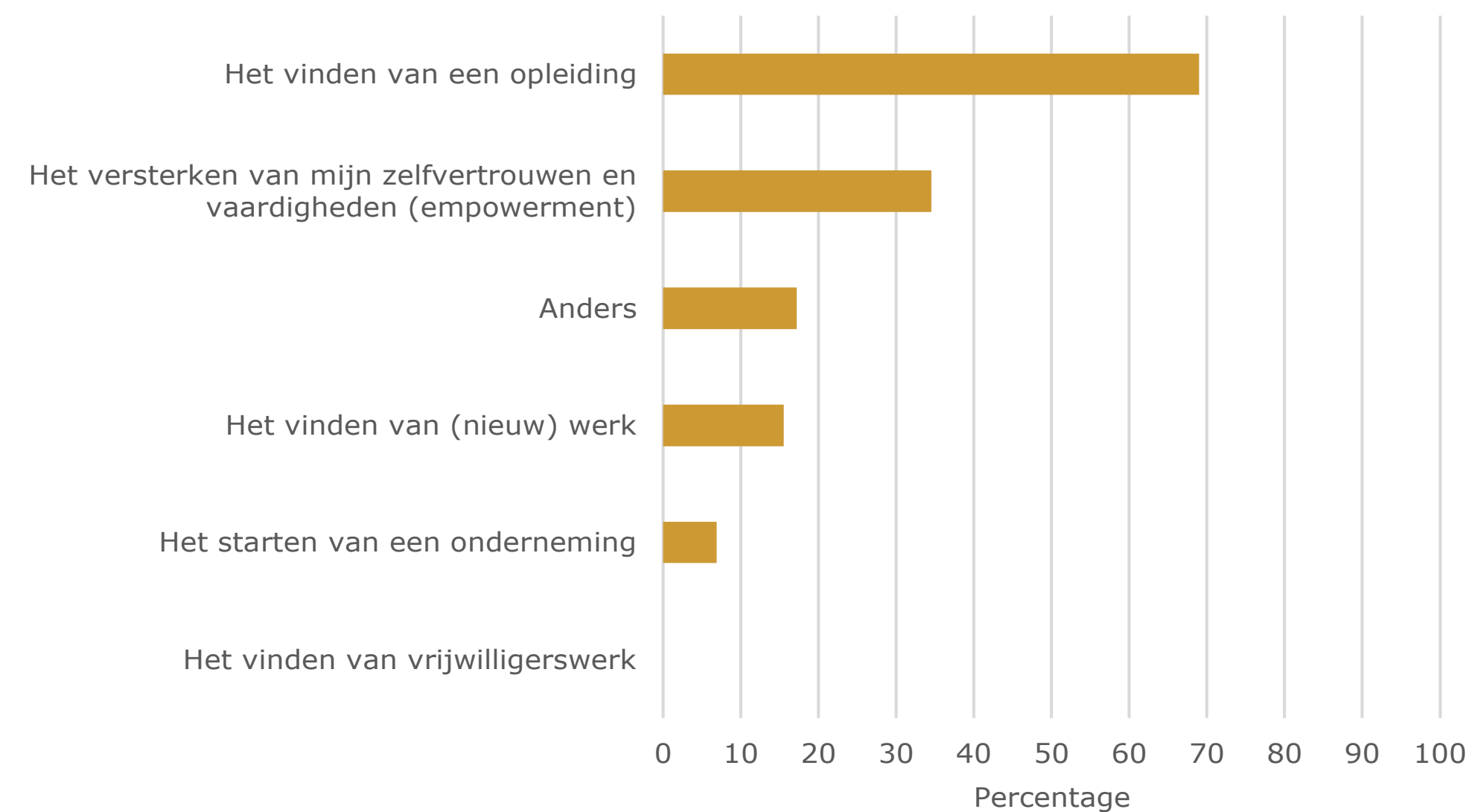
Bijdrage van Groeikracht010 aan hulpvragen

In het volgende deel kijken we concreet naar de verschillende hulpvragen die klanten konden hebben en waar Groeikracht 010 uiteindelijk aan bijdraagt/heeft bijgedragen. De klanten konden meerdere antwoorden selecteren.^[13] We zien vooral dat Groeikracht 010 heeft bijgedragen aan het vinden van een opleiding, voor veertig klanten (69%) was dit het geval (zie ook Figuur 5).^[14] Wanneer we vragen waar de participatiecoach precies bij heeft geholpen, geven de meeste klanten aan dat de participatiecoach heeft gezocht naar de juiste opleiding (vijftien klanten), maar ook de gesprekken die zij met hun participatiecoach hebben gehad (elf klanten) (zie ook Tabel 24 in Bijlage E). Twee klanten zeggen dat zij zijn aangemeld bij het leerwerkloket. Ook een groot deel van de klanten (vijftien) geeft aan bij iets anders te zijn geholpen in het vinden van een opleiding. Ze geven vooral aan dat ze zijn geholpen bij het aanmelden/beginnen van een opleiding. Een klant vertelt in een interview: *“Om aan een opleiding te beginnen heb ik met behulp van mijn coach een to do list gemaakt wat veel inzicht bood.”* Ook het financieren van een opleiding wordt door de klanten in de vragenlijst genoemd.

13 Dit is in tegenstelling tot de administratiedata, waarin maar één hulpvraag per klant opgegeven kon worden (zie hoofdstuk 3). Om inzicht te krijgen in eventueel meerdere hulpvragen, konden respondenten in de vragenlijst meerdere opties kiezen. 29,3% van de klanten had twee opties gekozen en 6,9% van de klanten had drie opties gekozen.

14 Er zijn geen statistisch significante verschillen tussen vrouwen en mannen in de bijdragen van Groeikracht 010. Dit kan deels verklaard door het lage aantal respons van mannen. Dit geldt overigens ook voor de andere hulpvragen.

Figuur 5. Gebieden waar Groeikracht 010 aan heeft bijgedragen



Voor twintig klanten (35%) heeft de ondersteuning bijgedragen aan **het versterken van hun zelfvertrouwen en vaardigheden (empowerment)**. Waar de participatiecoach hierbij heeft bijgedragen, is vooral coaching gesprekken (negen klanten). Een enkeling is aangemeld bij de cursus Reset Yourself (drie klanten). Een klant vertelt in een interview over de training: *“Het is het beste wat je iemand kan bieden bij mentale klachten. Eerst voelde ik heel veel schuldgevoelens en schaamte. Door de training kon ik een mentale switch maken.”* Acht klanten noemen op een andere manier te zijn geholpen: *“Ik ga nu iets doe wat ik leuk vind.”* Twee klanten noemen dat ze meer hun eigen potentie en capaciteiten zijn gaan waarderen, en een andere klant noemt dat ze is geholpen met zelfstandig eigen keuzes maken. *“Tijdens het proces van een leerwerkplek zoeken in de GGZ, besepte ik steeds meer hoeveel potentie ik heb!”*, zo schrijft een klant.

Negen klanten (15%) geven aan dat Groeikracht 010 heeft geholpen bij **het vinden van (nieuw) werk**. Twee klanten geven aan aangemeld te zijn bij Jobhunting, en een even groot aantal heeft een driegesprek gehad met diens werkcoach. Hulp krijgen bij het CV, coach gesprekken, en tips om vrijwilligerswerk te vinden worden allemaal één keer genoemd. Geen van de klanten geeft aan gecoacht te zijn bij het voeren van sollicitatiegesprekken. Vier klanten geven aan op een andere manier te zijn geholpen: twee zijn ondersteund in hun opleiding (wat bij één leidde tot een nieuwe baan) en twee anderen noemen advies te hebben gekregen van hun participatiecoach bij het vinden van nieuw werk: *“Mijn coach heeft mij constant goed bijgestaan en geadviseerd waar nodig. Hij denkt altijd super goed mee.”*

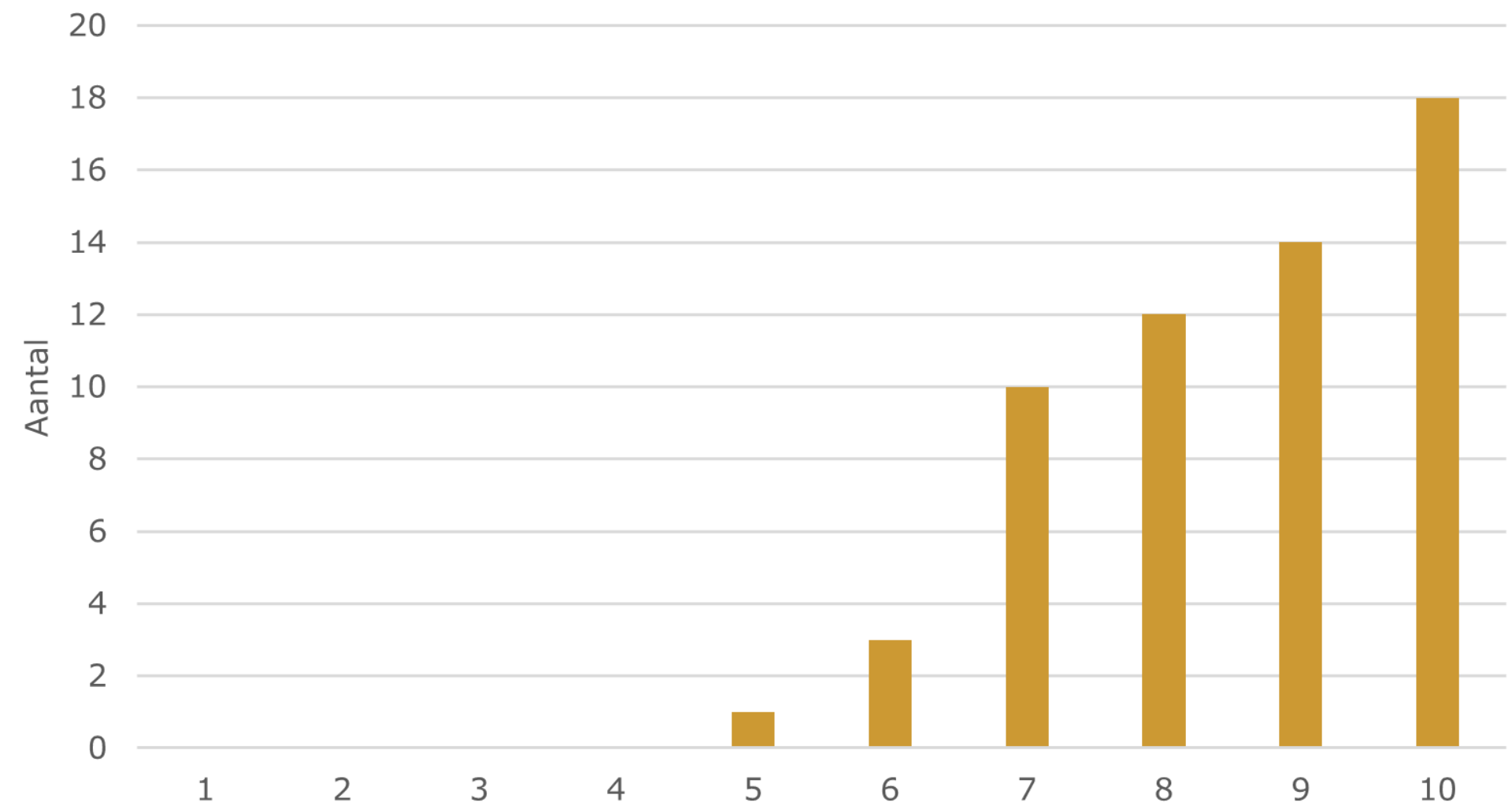
Het **starten van een onderneming** is het gebied waarbij het minste aantal klanten door Groeikracht 010 geholpen door is (7%, vier klanten).^[15] Twee klanten geven aan coachgesprekken te hebben gehad, één klant heeft een doorverwijzing naar het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ) gehad, en één klant een doorverwijzing naar de Kamer van Koophandel (KVK) /mijn ondernemersplein. Twee klanten geven aan nog niet met iets concreets te zijn geholpen, maar dat er wel aan gewerkt wordt. Geen van de klanten zegt dat Groeikracht 010 heeft bijgedragen aan **het vinden van vrijwilligerswerk**.

Tien klanten (17%) geven aan iets anders te hebben bereikt door Groeikracht 010. Dit gaat bijvoorbeeld om het afronden van een opleiding en het financieren van een opleiding en benodigheden hiervoor. Een klant schrijft: *“Ik heb nu pas één afspraak gehad waarbij de situatie in verleden is besproken en mijn wensen voor een groot gedeelte. Ik heb wat tips gekregen waar ik mee aan de slag ben gegaan. Maar het gaat stapsgewijs.”* Een andere klant geeft aan minder stress te hebben om een opleiding te volgen, meer plezier in het leven heeft en kracht heeft door te blijven gaan om diens doelen te bereiken. Sommige klanten schrijven nog op zoek te zijn naar wat ze willen bereiken.

15 De verwachting is dat het aantal klanten dat is geholpen met het starten van een onderneming sinds het moment van dataverzameling is gestegen. In september 2024 is namelijk Mijn Tijdsplan van start gegaan. Dit is een samenwerking met een extern bedrijf waarbij men voor maximaal een jaar gecoacht wordt in het opzetten van een onderneming.

4.5. Evaluatie van Groeikracht 010 door klanten

Figuur 6. Beoordeling klanten Groeikracht 010 (rapportcijfer)



Wanneer we vragen of klanten tevreden zijn over het resultaat van de ondersteuning van Groeikracht 010, zijn klanten over het algemeen positief: het grootste gedeelte van de klanten is redelijk tevreden (22%, dertien klanten) tot heel erg tevreden (60%, 34 klanten). Elf klanten zijn neutraal (19%) en niemand is ontevreden (zie ook Tabel 25 in Bijlage E). Gemiddeld geven klanten Groeikracht 010 een 8,5 en het meest voorkomende cijfer is een 10. Geen enkele klant geeft een rapportcijfer van 1 t/m 4, en één klant geeft een 5 (zie Figuur 6). Alle klanten raden Groeikracht 010 aan anderen aan.

Wanneer aan de klanten wordt gevraagd welke aspecten Groeikracht 010 kan verbeteren om dit rapportcijfer te verhogen, noemt het grootste deel van de klanten *geen* verbeterpunten: “Ik zie geen punten tot verbetering. Mijn traject verliep tot in de puntjes correct en naar tevredenheid. Mijn complimenten voor de duidelijkheid en vriendelijkheid”, schrijft een klant. Zij noemen juist nog expliciet hoe tevreden zij zijn over de ondersteuning, waarbij vaak specifiek de participatie-coach wordt genoemd. Over de coaches wordt genoemd dat ze open en duidelijk zijn, dat ze goed luisteren en begripvol zijn.

Een klant vertelt in een interview over haar coach:

“Mijn coach is een heel fijn persoon. Hij gaf mij het gevoel dat hij oprecht uit zijn hart vroeg hoe het met mij ging. Soms had ik het gevoel dat ik overhaast een beslissing moest maken over mijn opleiding, maar mijn coach stelde mij hierin vaak gerust. Hij was flexibel, begripvol en gaf mij het gevoel dat ik veel over mezelf kon vertellen bij hem. Hij voelde als een vriend voor mij”.

De klanten die wel punten hebben die het rapportcijfer zouden verhogen, noemen verschillende aspecten. Vijf klanten noemen dat zij meer informatie zouden willen, bijvoorbeeld over het aanbod van ondersteuning en welke mogelijkheden er zijn. Een klant schrijft: *“Meer inzichten over welke mogelijkheden er te bieden zijn en voor hoe lang en wat hier allemaal voor nodig is.”* Een andere klant noemt bijvoorbeeld dat niet over de training Reset Yourself is verteld in de gesprekken. Tijdens de reflectiebijeenkomst met vertegenwoordigers van onder andere Groeikracht 010 werd dit punt bevestigd: het zou goed zijn om meer inzicht te geven in de mogelijkheden, bijvoorbeeld door het creëren van een menukaart, als de klanten nog niet goed weten wat ze willen.

Een ander aspect van verbetering is uitgebreidere en/of betere ondersteuning, wat door zes klanten wordt genoemd. Een klant vindt bijvoorbeeld dat klanten meer begeleid moeten worden en dat zij geholpen worden met keuzes maken. Eén klant had graag ingezien wat de mogelijkheden zijn binnen de ondersteuning en rondom het opzetten van een onderneming.^[16]

Dan zijn er nog verbeterpunten die elk één keer zijn genoemd. De eerste is de lange wachtlijst. De tweede is de locatie: de locatie van de gemeente was te druk, en uiteindelijk heeft de klant vooral telefonisch contact gehad met de coach.

Tot slot is er een klant die verantwoordelijkheid over geld aanstipt:

“Door de klant meer verantwoordelijkheidsgevoel te geven door de zaken die worden bekostigd aan de klant zelf uit te betalen. Het is de verantwoordelijkheid van de klant hoe deze het bedrag besteed. In mijn geval heb ik een laptop ingeleverd en het bedrag is teruggestort naar de gemeente waardoor ik zonder laptop kwam te zitten.”

Tot slot noemt één klant specifiek de coaches om het rapportcijfer te verhogen: *“Meer coaches zoals ik heb aannemen. Deze hebben empathie en pushen je in goede wijze om je doel te behalen.”*

16 Dit verbeterpunt werd ten tijde van dit onderzoek al opgepakt, door Mijn Tijdsplan (coaching in ondernemen) meer onder de aandacht te brengen (zie ook vorige voetnoot).

5 De participatiecoaches

In dit hoofdstuk bespreken we het perspectief van en de ervaringen van de participatiecoaches met de dienstverlening van Groeikracht 010. Dit doen we aan de hand van de focusgroep die onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut hebben gehouden met vier participatiecoaches in oktober 2024. Ook zijn de opbrengsten van de reflectiesessies, die in januari en maart 2025 plaatsvonden, verwerkt in dit hoofdstuk. Achtereenvolgens gaan we in op de karakteristieken van de doelgroep volgens de participatiecoaches, kijken we naar wat er al goed gaat en wat er nog beter kan in de dienstverlening vanuit de ervaring van de participatiecoaches en gaan we in op de samenwerking met de wijkcoaches en M&A.

5.1. Perspectief op de doelgroep

Participatiecoaches van de focusgroep zijn gevraagd om de doelgroep van Groeikracht 010 te omschrijven met een woord. De volgende woorden worden genoemd:

Overlevingsstand en fragiel

De participatiecoaches geven aan dat veel klanten in de overlevingsstand staan. Ze zijn financieel gecompenseerd, maar dat neemt het trauma niet weg. Ze zijn hierdoor breekbaar, fragiel en onzeker.

Strijdlust en bewijsdrang

Klanten hebben tijdens de toeslagenaffaire geleerd om voor zichzelf te vechten, voor zichzelf op te komen. Hierdoor zijn ze erg gemotiveerd. De andere kant is dat ze het gevoel hebben zichzelf te moeten bewijzen. Participatiecoaches zien dat klanten hierdoor vaak een masker op hebben en niet zichzelf kunnen zijn.

Wantrouwen

Klanten kunnen een argwanende houding hebben door hetgeen ze hebben meegemaakt. Ze wantrouwen hulp vanuit de overheid of andere instellingen. Participatiecoaches zetten daarom in op het creëren van veiligheid en vertrouwen.

Verstopgedrag

Klanten bij Groeikracht 010 zijn zoekende in wat ze willen. Soms zijn de stappen die worden gezet, of die ze zelf moeten zetten, voor hen te spannend. Dan 'verstoppen' klanten zich; ze laten niks meer van zich horen.

Dankbaarheid

Klanten zijn dankbaar voor de hulp die hen wordt aangeboden. Ze zijn blij met de kansen die hen worden gegund, bijvoorbeeld met betrekking tot het volgen van een opleiding. Ook al verandert het niets aan hetgeen ze allemaal hebben meegemaakt, helpt het hen om zich te richten op de toekomst.

Kortom, enerzijds zien de participatiecoaches dat de klanten in een overlevingsstand staan en bewijsdrang hebben. Ook zijn ze onzeker en wantrouwend geworden, waardoor ze verstopgedrag vertonen. Aan de andere kant zijn klanten zeer strijdlustig en gemotiveerd, en dankbaar voor de hulp die hen wordt geboden. Participatiecoaches zijn zich bewust van deze context en hoe ze hier hun dienstverlening op kunnen aanpassen.

5.2. Werkzame elementen

Om zicht te krijgen wat werkzame elementen zijn, hebben we participatiecoaches gevraagd naar wat er goed gaat wat betreft de ondersteuning van Groeikracht 010. Deze kunnen we onderverdelen op drie niveaus: het proces, het team en de klant.

Procesniveau

Participatiecoaches ontvangen **training omtrent traumasensitief werken**. Zij ervaren deze training als positief. Het past goed bij de doelgroep en heeft daarmee volgens hen zeker meerwaarde. Door hun coachende rol weten participatiecoaches dan ook veiligheid te creëren. Hierdoor ontstaat er een menselijke relatie tussen de participatiecoach en de klant. Participatiecoaches horen vaak terug van klanten "jullie zijn anders" en "bij jullie kan ik mezelf zijn". Ze geven aan dat zij een warme en empathische aanpak hanteren waarbij ze kritisch kijken naar de potentie van de klant.

Daarbij zijn **bewegingsruimte** en **flexibiliteit** belangrijke aspecten in de te verlenen dienstverlening. De participatiecoaches zijn tevreden over de bewegingsruimte en flexibiliteit die zij hebben om het werk uit te voeren. Ze hebben voldoende tijd en ruimte om aan te sluiten bij de behoeften van de klant, bijvoorbeeld door een klant voldoende tijd te gunnen om een keuze voor een opleiding te maken. Hierdoor kunnen participatiecoaches meebewegen met de klant en worden klanten vastgehouden. Ook heeft de participatiecoach in tegenstelling tot de werkcoach een lagere caseload van 35 klanten (voorheen waren dit er 30, maar vanwege doorstroom en de werkdruk is dit aantal omhoog gegaan). De flexibiliteit draagt volgens hen ook bij aan het hanteren van een menselijke en empathische aanpak (zie punt hierboven).

Ook hebben de participatiecoaches **regelmatig casuïstiekbesprekingen** met elkaar. Hierin gaan ze in op casussen die ze in hun werkpraktijk tegenkomen en de uitdagingen die ze hierbij ervaren. De participatiecoaches hechten veel waarde aan casuïstiek besprekingen. Ze geven aan dat dit niet alleen bijdraagt aan onderling contact maar ook om te ventileren wat je hebt meege maakt met klanten. Ze geven aan dat ze te maken krijgen met best heftige problematiek en een pittige doelgroep, en het is prettig om ervaringen te kunnen delen. De casuïstiek besprekingen fungeren daarmee ook als intervisiemoment.

Teamniveau

De participatiecoaches hebben **een onderling goede band**. De coaches hechten veel waarde aan het onderlinge contact tijdens de kantoordagen en de casuïstiek besprekingen. Ze waarderen het dat ze casussen met elkaar kunnen overleggen. Ook zijn de participatiecoaches tevreden over de feedback die coaches elkaar geven.

Daarnaast sluiten **de participatiecoaches goed aan op de doelgroep en zijn ze goed geselecteerd**. Het zijn veelal professionals die al ervaren zijn met het voeren van gesprekken en coachen van mensen. Ze zijn allen empathisch, gepassioneerd en werken vanuit hun hart waardoor ze goed contact kunnen leggen met de klanten. Hierdoor begrijpen de coaches elkaar en voelen ze zich met elkaar verbonden.

Klantniveau

Op klantniveau zijn de participatiecoaches tevreden over de opbrengsten van hun werkzaamheden voor de klant. Coaches weten hierin **maatwerk** te bieden en aan te sluiten bij de behoeften van de klant. Participatiecoaches kijken naar wat klanten nodig hebben. Alle klanten zijn gedupeerd, maar hun situatie is verschillend. Coaches weten daar goed bij aan te sluiten. Een concreet voorbeeld is dat coaches bij een live gesprek kiezen voor een gesprekslocatie dicht bij de klant, zodat de reistijd voor de klant beperkt is.

Ook zijn participatiecoaches trots op **de opbrengsten bij de klant**. Ze zijn trots als klanten stappen hebben gezet, zoals wanneer ze hebben gesolliciteerd en zijn uitgenodigd voor een gesprek, een baan hebben gevonden of wanneer ze een opleiding starten. Het maakt coaches trots als ze zien dat klanten drempels overwinnen. Ook nadat de ondersteuning van Groeikracht 010 is afgerond krijgen coaches nog regelmatig bericht van een klant waarin ze laten weten hoe het met hen gaat, bijvoorbeeld aan de start van een nieuwe opleiding.

5.3. Uitdagingen

Naast de positieve punten, ervaren de participatiecoaches ook uitdagingen in hun werk. Deze zijn onder te verdelen in drie hoofdthema's: de bezorgdheid om de nieuwe werkwijze, de samenwerking met wijkcoaches en de begeleiding van de coaches. Deze worden hieronder uitgebreid besproken.

Zorg om beweging naar efficiëntere werkwijze

Op het moment van de focusgroep – oktober 2024 - hadden de coaches recent te horen gekregen dat enkele onderdelen van de werkwijze van Groeikracht 010 anders zouden worden ingericht. Ingegeven door de grote vraag naar hulp, met een lange wachtlijst tot gevolg, is er gezocht naar een manier waarop Groeikracht 010 efficiënter kan werken. Hiermee hoopt Groeikracht 010 de wachtlijst te kunnen wegwerken/inkorten. Zo zouden de coaches per week meer gesprekken met klanten gaan voeren en zal de administratief medewerker deze gesprekken inplannen. Een zorg van de coaches is dat ze minder tijd en aandacht kunnen geven aan de klant, waardoor traumasensitief werken en maatwerk onder druk komen te staan. Een participatiecoach geeft aan: *"Als je empathisch bent en meeleeft met de klant, geef je veel energie weg. Je kunt dan niet te veel gesprekken op een dag doen, anders wordt het nep en dat voelt de klant."* Tegelijkertijd erkennen de participatiecoaches in de focusgroep begrip voor het dilemma: enerzijds zoveel mogelijk klanten helpen en efficiënt werken, anderzijds de tijd en ruimte om elke klant voldoende aandacht te kunnen geven.

Uit de reflectiesessies kwam naar voren dat de participatiecoaches het waarderen dat ze meegenomen konden worden in de gesprekken rondom de werkwijze en dat men samen met het managementteam konden stilstaan bij hun zorgen. Hoewel sommige wijzigingen tot zorgen leidden, geven de coaches aan dat zij de balans hebben gevonden in de nieuwe aanpak.

Doorverwijzing van klanten

Een tweede uitdaging waar coaches in hun werk tegenaan lopen betreft de doorverwijzing van klanten. Hier worden een aantal redenen voor genoemd. Allereerst geven de participatiecoaches aan dat de klanten die terechtkomen bij Groeikracht 010 beter gescreend kunnen worden door de wijkcoaches. Dit is zeker van belang nu het driegesprek niet meer standaard plaats vindt bij de start van het traject. Zo komt het geregeld voor dat klanten niet echt klaar zijn voor een nieuwe opleiding, dat dit niet haalbaar is door bijvoorbeeld medische klachten of dat klanten een uitkering hebben en geen goedkeuring hebben van hun werkcoach. Ook melden wijkcoaches regelmatig klanten aan als spoed, terwijl daarna bij de participatiecoach blijkt dat er geen sprake is van spoed en dat de klant nog niet voldoende heeft nagedacht over een vervolgstap. Hierdoor worden participatiecoaches onderbroken in hun werkzaamheden en zijn ze onnodig tijd kwijt. Een wijkcoach geeft aan dat het best lastig is om in te schatten of een klant een spoedgeval is of niet; een aangepast (spoed)formulier kan hen zeker helpen in deze afweging. Dit nieuwe formulier is sindsdien in gebruik genomen.

Begeleiding coaches

Participatiecoaches geven in de focusgroep aan dat ze zich in een grijs gebied bewegen wat betreft de werkwijze. Het is hen niet altijd duidelijk wat de juiste aanpak is, wat goed of fout is en wat vervolgens de juiste stappen zijn. Als voorbeeld benoemen de participatiecoaches de onduidelijkheid over de hoogte van een vergoeding voor een laptop en dat het fijn zou zijn om duidelijke en eenduidige richtlijnen en kaders te hebben zodat ze uniform kunnen werken. De vraag is in hoeverre kaders de bewegingsruimte van coaches en maatwerk voor de klant elkaar in de weg staan. Immers, de opdracht rondom de hersteloperatie toeslagen is om te opereren vanuit de behoefte van de klant en deze ruimhartig te compenseren. Om hieraan tegemoet te komen zijn er per april 2025 richtlijnen en bandbreedtes opgesteld per leefgebied.

5.4. Samenwerking met wijkcoaches en M&A

De integrale samenwerking tussen **wijkcoaches** en participatiecoaches wordt door beiden als prettig ervaren. Beiden kijken met een andere blik naar klanten en zo zijn ze ondersteunend aan elkaar. De wijkcoaches spelen een belangrijke rol in het eerste contact met de klanten en ervaren ook de meeste weerstand van de klanten. Dit draagt eraan bij dat participatiecoaches ook veel begrip hebben voor de uitdagingen die men soms ervaart in de samenwerking met wijkcoaches. Zo benoemen participatiecoaches dat er sprake is van hoog verloop onder wijkcoaches, waardoor klanten soms langer moeten wachten en de communicatie tussen de wijkcoaches en participatiecoaches moeizamer verloopt. Dit is helaas een bekend probleem bij de wijkcoaches.

Daarnaast heeft men ook te maken met het team **M&A** zodra de klant een bijstandsuitkering ontvangt. Dan valt de klant onder de Participatiewet. In zo'n geval dient er bij de start van de ondersteuning een driegesprek plaats te vinden tussen de participatiecoach, werkcoach en klant. De klant dient ook vooraf goedkeuring te hebben van de werkcoach om met Groeikracht 010 te starten. Het is belangrijk om dit goed geregeld te hebben om onduidelijkheid en teleurstelling bij de klant te voorkomen. Het merendeel van de participatiecoaches heeft daarnaast een achtergrond bij M&A. In de praktijk kan het voorkomen dat een klant een hulpvraag heeft voor een opleiding, maar dat de werkcoach vindt dat iemand nog niet voldoende belastbaar is. De werkcoach is regiehouder en kan de belastbaarheid van de klant meten door middel van een fysieke belastbaarheidsonderzoek. In zo'n geval is het belangrijk om te kijken naar realistische oplossingen. Tijdens de reflectiebijeenkomst werd benoemd dat M&A Groeikracht 010 waardeert en benoemde men dat de laagdrempeligheid van Groeikracht 010 bijdraagt aan het herstellen van vertrouwen in de overheid. Daarbij zien ze Groeikracht 010 eerder als een instrument dat de uitkeringsgerechtigde kan begeleiden naar werk of de combinatie werken en leren via een BBL.

Op dit moment is de uitwisseling tussen wijkcoaches en de participatiecoaches van Groeikracht 010 alleen mogelijk indien de klant daar toestemming voor geeft – in lijn met de AVG. Ze werken daarbij in verschillende systemen. Daarentegen werken de werkcoaches van M&A en de participatiecoaches van Groeikracht 010 beiden in RMW. Pas op het moment dat een driegesprek plaatsvindt aan het begin van het traject, dan maakt klanttypering en registreert contactmomenten. Echter tijdens de reflectiebijeenkomst werd benoemd dat de werkcoach vaak geen zicht heeft op de mogelijkheden van Groeikracht 010. Tijdens de reflectiebijeenkomst werd dan ook het belang benadrukt om meer de samenwerking meer op te zoeken.

6 Impact van Groeikracht 010

In dit hoofdstuk bespreken we de impact van Groeikracht 010. Tijdens de diepte-interviews met vier klanten is stilgestaan bij hun ervaringen met Groeikracht 010. In *hoofdstuk 2* is de route – klantreis – weergegeven die klanten hebben doorgemaakt. In dit hoofdstuk staan we specifiek stil bij de ervaringen van klanten op verschillende leefgebieden binnen de verschillende stappen: *voor de intake (stap 1 en daarvoor), tijdens Groeikracht 010 (stap 2 en 3) en het Eindtraject (stap 4 en 5)*. Waar relevant, zijn de opbrengsten van de reflectiebijeenkomsten verwerkt in dit hoofdstuk.

We onderscheiden de volgende leefgebieden waar Groeikracht 010 impact op kan hebben: wonen, thuissituatie, sociaal netwerk, financiële situatie, lichamelijke gezondheid, geestelijke gezondheid, opleiding en werk. Tijdens de diepte-interviews hebben we klanten gevraagd naar welke leefgebieden voor, bij de start en aan het eind (na afronding) een belangrijke rol speelden. Op die manier kunnen we bepalen in hoeverre er, door de inzet van Groeikracht 010, een verandering heeft plaatsgevonden op de leefgebieden. Dit laat de impact zien van de ondersteuning van Groeikracht 010 op het leven van de klanten.

6.1. Impact op leefgebieden werk en opleiding

Groeikracht 010 richt zich in de eerste plaats op ondersteuning op het gebied van participatie en werk. Klanten hebben verschillende hulpvragen, bijvoorbeeld omtrent werk, opleiding, empowerment, ondernemen of vrijwilligerswerk. De impact van Groeikracht 010 bevindt zich daarom in de eerste plaats op de leefgebieden opleiding en werk. Hier gaan we in dit hoofdstuk eerst op in. In *Figuur 7*, op de volgende pagina, geven we beknopt weer wat de ervaringen van klanten zijn op de leefgebieden werk en opleiding.

Opleiding

Opleiding is naast werk een van de twee leefgebieden waar de wensen van klanten op gericht zijn. Bij *de fase van intake (stap 1 en daarvoor)* is er bij klanten de behoefte om een nieuwe start te maken. Ze zijn bijvoorbeeld gestopt met hun vorige opleiding vanwege verschillende redenen: financiële druk of door het verlies van een baan. Vaak hebben klanten al een concreet beeld van de gewenste opleiding, maar soms hebben ze dat nog niet. In *de fase tijdens Groeikracht 010 (stap 2 en 3)* gaan klanten aan de slag met het (verder) oriënteren en voorbereiden welke mogelijke opleidingen zij kunnen gaan volgen. Hierbij vinden gesprekken met de participatiecoach plaats.

Daarnaast ontvangen zij financiële ondersteuning voor collegegeld, lesboeken en andere behoeften, zoals een laptop of fiets. Hierdoor worden klanten financieel ontzorgd. In de laatste fase tijdens *het eindtraject van Groeikracht 010 (stap 4 en 5)* kunnen klanten starten met de opleiding. Ze hoeven zich geen zorgen meer te maken over de financiering om deze stap te kunnen nemen. Door het starten van een opleiding hebben klanten meer toekomstperspectief en ervaren zij ook steun van klasgenoten (zie ook sociaal netwerk).

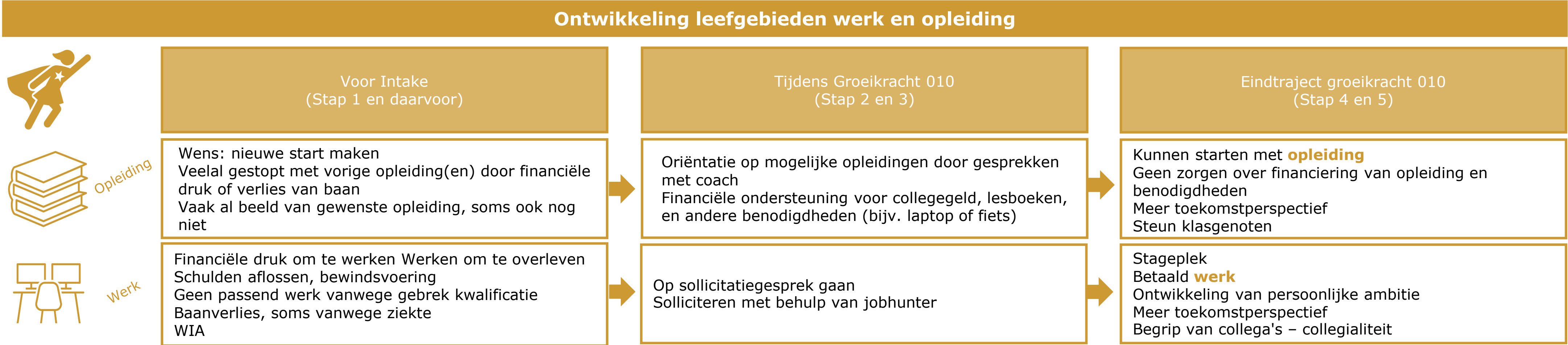
"Ik begonnen met een nieuwe opleiding die ik leuk vind. Dit voelt als een nieuwe start en ik ben hier heel blij mee. Ik hoop met deze opleiding hogerop te kunnen komen in mijn werk. En ik kan met andere doelgroepen gaan werken. Dat biedt veel perspectief voor in de toekomst."

Werk

Werk is het andere primaire leefgebied waar Groeikracht 010 op gericht is. Tijdens *de fase van intake (stap 1 en daarvoor)* ervaren klanten met name veel druk om te werken: om inkomsten te genereren, te overleven en/of schulden af te lossen. Soms hebben zij hun baan verloren, bijvoorbeeld vanwege ziekte en ontvangen ze langdurig financiële bijstand. Klanten hebben moeite om een nieuwe baan te vinden, onder andere vanwege een gebrek aan (passende) kwalificatie. Door *de ondersteuning van Groeikracht 010 (stap 2 en 3)* worden er nieuwe stappen gezet en gaan klanten aan de slag met sollicitatiegesprekken (met behulp van een jobhunter). In *het eindtraject van Groeikracht 010 (stap 4 en 5)* hebben klanten concrete acties genomen: ze hebben een stageplek of betaald werk gevonden. Hierdoor komt er ruimte om hun persoonlijke ambities te ontwikkelen en is er meer toekomstperspectief. Ook ervaren ze steun van collega's (zie ook sociaal netwerk).

"Door een depressie en burn-out zat ik in de ziektewet. Ik wilde graag weer werken, maar dan iets waar mijn passie ligt. Ik kon alleen geen passende baan vinden omdat ik alleen een middelbareschooldiploma heb. Door de begeleiding van de participatiecoach en een jobcoach heb ik een werkervaringsplek gevonden, die ik nodig had voor mijn nieuwe opleiding. Ik ben nu heel tevreden over mijn leven, alles valt nu zo'n beetje op haar plek."

Figuur 7. Impact Groeikracht 010 op leefdoeinen werk en onderwijs



6.2. Impact op aanverwante leefgebieden

Naast de domeinen werk en opleiding, waar Groeikracht 010 zich in de eerste plaats op richt, heeft de ondersteuning van Groeikracht – in samenhang met aanpalende ondersteuning (zie paragraaf 6.3) – ook impact op de ontwikkeling van klanten op andere aanverwante leefgebieden. Dit betreft de leefgebieden wonen, thuissituatie, sociaal netwerk, financiële situatie, lichamelijke gezondheid en geestelijke gezondheid. In *Figuur 8*, op pagina 25, geven we de ontwikkelingen op deze leefgebieden beknopt weer.

Wonen

De impact op het leefgebied wonen, wordt naast de ondersteuning van Groeikracht 010, ook vormgegeven door de ondersteuning bij wonen binnen het Toeslagenpunt. Bij klanten was *tijdens de fase van intake (stap 1 en daarvoor)* de thuissituatie niet altijd stabiel. Ze woonden bijvoorbeeld nog bij hun ouders, er waren veel spanningen in huis of er werd een ‘thuis’ gemist. *Gedurende de ondersteuning van Groeikracht 010 (stap 2 en 3)* kregen klanten een eigen woning die was ingericht. Richting het einde van Groeikracht 010 (stap 2 en 3) kwam er in de woonsituatie rust. Zo konden klanten bijvoorbeeld een thuis bieden voor de kinderen.

"Er was veel spanning bij ons thuis, waardoor ik dringend een eigen woning zocht. Ik zag door de bomen het bos niet meer. Met hulp van de gemeente heb ik nu een eigen woning, Dit brengt veel meer rust en heeft familierelaties verbeterd. Ik zit daardoor beter in mijn vel. Ook kreeg ik meer ruimte voor het starten van een nieuwe opleiding."

"Onze woning was niet goed ingericht en spullen ontbraken, hierdoor had ik het gevoel dat ik mijn kinderen geen thuis kon geven. Nu is mijn woning goed ingericht en kan ik een thuis bieden voor mijn kinderen. Dit geeft veel rust."

Thuissituatie

In de fase voor de intake (stap 1 en daarvoor) was de thuissituatie van klanten niet prettig. Er waren spanningen in het gezin en tussen partners. Ook was er soms een gebrek aan een dagstructuur. *Tijdens Groeikracht 010 (stap 2 en 3)* kwam er voor klanten langzamerhand meer rust. Richting het eindtraject van Groeikracht 010 (stap 4 en 5) nam de rust toe. Ook verbeterde de dagstructuur van klanten.

"Mijn dagstructuur werd alleen gevormd door de zorg voor de kinderen, ik zat in de overlevingsstand. Ik heb nu veel meer structuur in mijn leven, omdat ik ook mijn eigen sport, werk en opleiding heb. Ik onderneem veel meer en voel veel meer rust in het gezin."

Sociaal netwerk

De sociale contacten in de fase voor de intake (stap 1 en daarvoor) waren voor klanten veelal beperkt. Ze leefden bijvoorbeeld geïsoleerd van familie en moesten problemen veelal zelf oplossen. In de volgende fase waarin Groeikracht 010 ondersteuning bood (stap 2 en 3), werd de behoefte groter om een sociaal netwerk op te bouwen. Tijdens het eindtraject van Groeikracht 010 (stap 4 en 5) hadden klanten in de tussentijd meer sociale contacten opgebouwd. Via de opleiding kregen ze bijvoorbeeld contact en steun van klasgenoten. Ook durfden ze sneller hulp te vragen aan hun omgeving. Wel spreken klanten de wens uit dat hun sociale netwerk zich in de toekomst verder ontwikkelt.

"Door mijn financiële situatie was het moeilijk om vriendschappen te onderhouden, ik kon vanwege de kosten bijvoorbeeld niet zomaar een drankje doen. Ik ben de afgelopen tijd best geïsoleerd geweest. Ik probeer nu vaker met mensen af te spreken, en hoop dat ik dit in de toekomst nog verder kan ontwikkelen."

Financiële situatie

De financiële situatie van klanten was voor de intake (stap 1 en daarvoor) vaak zwak. Door de toeslagenaffaire hebben zij schulden (opgebouwd) en elk dubbeltje moeten omdraaien. Er heerst veel schaamte. Door afbetaling van schulden via Geldplein, voorafgaand of tijdens Groeikracht 010 (Stap 2 en 3), hebben klanten niet langer schulden en is hun financiële situatie stabiel. Dit levert een enorme opluchting op. Tegelijkertijd hebben klanten de wens hun financiële stabiliteit verder uit te bouwen. In de eindfase van Groeikracht 010 (stap 4 en 5) maken klanten zich niet langer zorgen over hun financiën. Wel geven klanten aan alles opnieuw te moeten opbouwen, waardoor ze nog niet volledige financiële vrijheid hebben.

"Ik had altijd zorgen om geld en kon daarvoor bijvoorbeeld niet op vakantie. Gelukkig kreeg ik geld van de overheid en werden mijn schulden afbetaald. Hier was ik heel blij mee. Ik hoef mij niet langer zorgen te maken over mijn financiën. Daardoor voel ik mij veel beter."

"Ik had schulden en was voornamelijk bezig met rondkomen. Ik kreeg ondersteuning van ETF <tegenwoordig Geldplein> en daarna bewindsvoering en probeerde mijn financiën op orde te krijgen. Nu is mijn financiële situatie veel beter."

Lichamelijke gezondheid

De lichamelijke gezondheid van klanten, en diens geliefden, speelt door het traject van Groeikracht 010 heen. Klanten hebben lichamelijke klachten *voor intake (stap 1 en daarvoor)*, welke ook beïnvloed worden door de mentale gezondheid. Denk bijvoorbeeld aan de negatieve effecten van bijvoorbeeld stress en burn-out. *Tijdens Groeikracht 010 (stap 2 en stap 3)* heeft de participatiecoach aandacht voor de lichamelijke situatie van de klant en de eventuele beperkingen die dit met zich meebrengt. Door ziekte kan een traject (tijdelijk) stop worden gezet. In het *eindtraject van Groeikracht 010* geven klanten aan een gezondere leefstijl te hebben, doordat ze beter in hun vel zitten. Bijvoorbeeld door meer te bewegen en gezonder te eten.

"Ik zat in een depressie. Door mijn slechte mentale gezondheid ging het ook niet goed met mijn lichamelijke gezondheid. Nu gaat dat veel beter. Ik beweeg meer en eet gezonder."

Geestelijke gezondheid

Klanten geven aan *voor de intake (stap 1 en daarvoor)* mentale klachten te hebben. Zo horen we veelvuldig van depressie, burn-out en mentale druk. Klanten ervaren angst en schaamte over hun klachten en hun situatie. Tijdens *Groeikracht 010 (stap 2 en 3)* werken klanten, bijvoorbeeld door therapie of trainingen zoals Reset Yourself, aan hun persoonlijke ontwikkeling. Zij voelen zich serieus genomen en ontwikkelen meer motivatie en zelfvertrouwen. Daardoor weten klanten oude patronen te doorbreken. In het *eindtraject van Groeikracht 010 (Stap 4 en 5)* weten klanten beter om te gaan met tegenslagen. Ook kunnen ze beter voor zichzelf opkomen en kunnen ze hun grenzen bewaken.

"De training Reset Yourself, die de participatiecoach aanbod, heeft mij zoveel opgeleverd. Ik kon oude patronen doorbreken en mij focussen op mijn persoonlijke ontwikkeling. Er was erkenning en aandacht voor mijn trauma. Waar ik eerst veel schuld- en schaamtegevoelens had, kon ik dat nu ombuigen."

Figuur 8. Impact Groeikracht 010 op aanverwante leefgebieden



6.3. Inbedding Groeikracht 010 binnen bredere dienstverlening en ondersteuning

Belangrijk hierbij is om op te merken dat de ontwikkelingen die hebben plaatsgevonden op de aanverwante leefdomeinen, niet één op één zijn terug te voeren op de ondersteuning van Groeikracht 010. Ook aanpalende ondersteuning, binnen het bredere Toeslagenpunt 010, is van invloed op het functioneren van klanten op verschillende leefdomeinen. Denk bijvoorbeeld aan de kwijtschelding van schulden binnen Geldplein of het ontvangen van hulp bij het inrichten van een (nieuwe) woning. Deze onderdelen vallen binnen de bredere ondersteuning van Gemeente Rotterdam. De ondersteuning van Groeikracht 010 kan daarom niet los worden gezien van deze brede ondersteuning. Maar het gaat ook om aanpalende ondersteuning buiten het Toeslagenpunt, zoals het volgen van therapie waardoor een klant ook meer rust en ruimte in zijn of haar hoofd krijgt om weer verdere persoonlijke groei door te kunnen maken.

De opbrengsten op de leefdomeinen zijn een gezamenlijke opgave. Het is het samenspel aan ondersteuning die bepaalt hoe klanten zich ontwikkelen en de impact die de ondersteuning heeft. Ook het beschikken over randvoorwaarden zoals een computer, autorijlessen en kinderopvang spelen een belangrijke rol. Deze omstandigheden maken het voor klanten makkelijker om bijvoorbeeld een opleiding te volgen of naar hun werk te reizen.

Net zoals dat ondersteuning van Groeikracht 010 in verbinding staat met bredere ondersteuning, zo zijn ook de onderlinge leefgebieden bij klanten met elkaar verbonden en spelen op elkaar in. Zo hangt het wel of niet hebben van een sociaal netwerk samen met mentale gezondheid van klanten en speelt dit ook door op de lichamelijke gezondheid. Maar ook de financiële situatie van klanten hangt samen met hun woonsituatie en hun mentale en lichamelijke gezondheid.

We zien bij klanten een duidelijke opwaartse positieve ontwikkeling – groei - gedurende de ondersteuning van de gemeente. De combinatie van ondersteuning heeft bij hen geleid tot meer levenstevredenheid. Het lijkt erop dat de aanwezigheid van zaken als een fijne woonplek of een stabiele financiële situatie belangrijke basisvoorwaarden zijn voor het verder kunnen ontwikkelen – groeien - van klanten. De leefgebieden, en de bijbehorende ondersteuning, kan dus niet los van elkaar worden gezien.

"De gemeente heeft mij zo goed geholpen. Ik heb een nieuwe woning, ben begonnen met een nieuwe opleiding en heb zelfs een nieuwe baan. Ik ervaar veel meer rust in mijn leven en kan eindelijk weer vooruitkijken. Ik zit beter in mijn vel en kijk met optimisme naar de toekomst. In een jaar is het van 0 naar 100 gegaan."

Ook tijdens de reflectiebijeenkomst geven de deelnemende partijen aan dat samenwerking en kennisdeling binnen het bredere Toeslagenpunt erg belangrijk is. De samenwerking wordt als fijn ervaren en er is prettig contact. Dit komt omdat de verschillende onderdelen allemaal gericht zijn op hetzelfde doel: het meer zelfstandig zijn van klanten. Tegelijkertijd is de samenwerking in de praktijk niet altijd vanzelfsprekend en bestaat de neiging om op eigen eilandjes te werken. Deelnemers spreken de wens uit voor een nauwere samenwerking en meer interactie tussen wijk- en participatiecoaches. Juist omdat ze inzien dat de combinatie van ondersteuning op verschillende deelgebieden impact heeft op de levens van klanten.

7 Conclusies en aanbevelingen

De Toeslagenaffaire heeft geleid tot ingrijpende gevolgen voor klanten op verschillende domeinen van hun leven: financiële zekerheid, fysieke en mentale gezondheid, wonen tot werk en participatie. Hoewel er erkenning is dat de klanten recht hebben op herstel, gaat dit op nationaal niveau vaak moeizaam en langzaam. De gemeente Rotterdam heeft ervoor gekozen om hun eigen herstelaanpak te hanteren binnen het Toeslagenpunt. Daarbinnen kunnen (mogelijk) erkende gedupeerde Rotterdamse ouders én kinderen boven de 30 van erkend gedupeerde ouders ondersteuning krijgen op:

1. Werk en opleiding
2. Financiën
3. Zorg
4. Wonen
5. Emotionele ondersteuning

Eén van de projecten binnen programma Toeslagenpunt is Groeikracht 010. Dit is een project gericht op klanten die een hulpvraag hebben op participatie en werk. Dit project is sinds maart 2023 van start. De gemeente Rotterdam heeft het Verwey-Jonker Instituut gevraagd om een kwalitatieve evaluatie te doen naar de effectiviteit van het programma. Daarbij kijkende naar de succesfactoren en verbeterpunten van de werkwijze van Groeikracht 010 met betrekking tot de ondersteuning die geboden wordt aan klanten met een hulpvraag op het gebied van werk en participatie. Binnen de evaluatie staat met name het perspectief van de klanten centraal, aangevuld met die van de participatiecoaches.

Hieronder zetten we ervaringen van klanten en participatiecoaches kort uiteen aan de hand van de deelvragen, zoals geformuleerd in *hoofdstuk 1*.

7.1. Klanten

Deelvraag 1: Hoe zijn klanten in contact gekomen met Groeikracht 010?

Uit het onderzoek komt naar voren dat het merendeel van de klanten die deelnemen aan Groeikracht aangemeld worden via wijkcoaches (72%), vervolgens via Informatiepunt Toeslagen (28%) en een enkeling wordt door Geldplein (voorheen ETF)/IPW aangemeld. De gemiddelde wachttijd tussen aanmelding en intake is 89 dagen, oftewel drie maanden. Daarnaast is 17% van de personen die bezig zijn of Groeikracht 010 hebben afgerond, aangemeld via een spoedaanmelding door de wijkcoach. Toch blijkt in de praktijk dat spoedaanmeldingen niet altijd daadwerkelijk spoedaanmeldingen te zijn. Tijdens de intake blijkt dat de klanten nog niet altijd goed in beeld hebben van wat men wil doen. Het merendeel heeft echter al wel zicht op wat ze willen doen.

Gebaseerd op de bevindingen in hoofdstuk 3.1 en hoofdstuk 5.

Deelvraag 2: Wat was de onderliggende hulpvraag voor klanten om contact op te nemen met de gemeente voor ondersteuning van Groeikracht 010?

Uit de administratieve data komt naar voren dat 87% van de aangemelde klanten een hulpvraag op opleiding heeft, 7% op werk en 5% op onderneming. Sinds dat Mijn Tijdsplan in september is opgezet, neemt het aantal hulpvragen op onderneming toe. Gezien dat Groeikracht actief is op werk en participatie is het logisch dat hulpvragen zich hierop bevinden. Ook spelen er hulpvragen op andere gebieden. Dit is aannemelijk aangezien meer dan twee derde van de aanmeldingen via de wijkcoach verloopt, wat aangeeft dat er ook aanpalende ondersteuning op het gebied van wonen, schulden, en mentale gezondheid wordt geboden. De aanpalende ondersteuning, zoals ook kort in de klantreis zichtbaar is, is dus ook belangrijk. Uiteindelijk staat de brede ontwikkeling van de klanten centraal.

Gebaseerd op de bevindingen in hoofdstuk 3.

Deelvraag 3: In hoeverre zijn klanten tevreden over de verschillende aspecten van de dienstverlening door de participatiecoaches?

De interviews en de vragenlijst (N=58) die is uitgezet onder de klanten die deelnemen of hebben deelgenomen aan Groeikracht 010 geven zicht op de mate waarin klanten tevreden zijn over de verschillende aspecten van de dienstverlening. In *Tabel 9* zetten we uiteen hoe de klanten terugblikken op de bereikbaarheid, toegankelijkheid, responsiviteit, klantvriendelijkheid, maatwerk, traumasensitieve benadering, informatievoorziening en uitvoering van Groeikracht 010. Over het algemeen geven de klanten aan dat ze zeer tevreden zijn met de uitvoering. Gemiddeld krijgt Groeikracht 010 ook een 8,5 met een 10 het meest voorkomend. De kracht van Groeikracht zit hem enerzijds in de maatwerk en de concrete ondersteuning, en anderzijds in de inbedding in het bredere aanbod vanuit het Toeslagenpunt. De mens staat voorop en dat komt ook terug in de uitkomsten.

Tabel 9. Overzicht van klanttevredenheid

Aspect	Uitkomst
Informatievoorziening en bereikbaarheid, toegankelijkheid en responsiviteit	Over het algemeen tevreden: Voldoende informatie over de hulp gekregen (86%). Voldoende informatie over het verwachte resultaat (74%). Begrijpelijke manier uitgelegd (95%). Duidelijkheid over verwachting (78%). "Mijn coach was altijd bereikbaar en er was open en eerlijke communicatie. Als mijn coach niet kon reageren, dan vertelde de coach mij dit, inclusief een moment waarop hij wel kon reageren. Dit vond ik fijn."
Klantvriendelijkheid	Tevreden over het contact met de coach: Makkelijk om contact te maken (85%). Respect vanuit de participatiecoach voor klant (100%). Rekening met wensen van de klant (91%) . "Ik ben 100% tevreden met de begeleiding die ik krijg van mijn coach. Heel fijn persoon die heel veel geduld met mij heeft. Is super begripvol, denkt met mij mee en stelt mij altijd gerust en op mijn gemak. Soms zie ik het even niet zitten dan krijg ik een berichtje waar ik niet op weet of kan antwoorden dan belt of appt zij mij na een dag of iets om te kijken hoe het met mij gaat... Vind ik super fijn en heb ik soms echt nodig."
Traumasensitieve benadering	Gevoel van wederzijds vertrouwen (97%). Gevoel van veiligheid (88%). Gehoord voelen (90%). "Het contact met mijn participatiecoach was heel fijn, omdat de sfeer zo open was. Ik kon alles aan haar vertellen, en ze deelde ook veel met mij. Ik kon mezelf zijn."
Uitvoering	Helder en duidelijke afspraken (93%). Opvolging aan afspraken door participatiecoach (90%, waarvan 74% altijd). Agency bij de klant door het kunnen meebeslissen (93%).
Behaalde resultaten	95% vindt het een passende aanpak. 81% heeft meer grip op hun situatie door Groeikracht (81%). 91% geeft aan dat het bijdraagt aan toekomstperspectief. "De gesprekken met de participatiecoach zijn bepalend geweest voor mij. Het heeft hulp geboden bij het kijken naar de toekomst. Het heeft een deur geopend en ik heb een positievere blik op de toekomst gekregen en ik sta positiever in het leven. Ik ben gemotiveerd om hogerop te komen in mijn baan en om meer geld te verdienen. Door Groeikracht heb ik een baan gevonden die beter bij mij past."

Gebaseerd op de bevindingen in hoofdstuk 4 en hoofdstuk 6.

Deelvraag 4: In hoeverre sluit de geboden dienstverlening van Groeikracht 010 aan op de wensen en behoeften van de klanten die gedupeerd zijn door de Toeslagenaffaire? Wat zijn succesfactoren en wat zijn verbeterpunten?

Zoals al kort aangegeven bij deelvraag 3 sluit de dienstverlening goed aan op de behoeften van de klanten. **Succesfactoren** die binnen het onderzoek naar voren komen betreffen:

- Groeikracht 010 biedt concrete ondersteuning.
- Groeikracht 010 hanteert een passende aanpak die uitgaat van de menselijke maat en laagdrempelig contact. De nazorg en het periodiek inchecken door en betrokkenheid van de participatiecoach wordt gewaardeerd, alhoewel dit vooralsnog soms ad hoc wordt toegepast.
- De participatiecoach heeft een belangrijke rol in de verwachtingsmanagement en het waarborgen van agency.
- Groeikracht 010 staat niet op zichzelf, maar valt binnen breder Toeslagenpunt 010. De aanpalende ondersteuning vanuit Geldplein, wijkcoaches etc. zorgt ervoor dat de klanten op de verschillende leefgebieden – die allen in verbinding staan – stappen kan nemen waardoor men weer toekomstperspectief krijgt.

Niettemin komen in de analyse ook een aantal **verbeterpunten** naar voren.

- De informatievoorziening over de mogelijkheden waar een klant wel of niet gebruik van zou kunnen maken. Dit is nu afhankelijk van wat de participatiecoach deelt.
- Gedurende de ondersteuning, na toelating en voor de start van een nieuwe opleiding/baan, de klant niet alleen vragen hoe het gaat maar ook hoe ze het ervaren om deze nieuwe stap te maken. Meer aandacht voor het emotionele aspect van het maken van een nieuwe frisse start.
- Het bieden van nazorg, waarbij de participatiecoach na de start van een opleiding of werk checkt bij de klant hoe het gaat en hoe deze de start met de opleiding en werk ervaart.
- De wachtlijst kan lang duren, anno oktober 2024 was dit drie à vier maanden. Sindsdien is deze gegroeid. Hoewel tussentijds communiceren kan helpen, is dit niet altijd wenselijk omdat de klant zich dan mogelijk te veel op Groeikracht 010 focust. Om de aangemelde klanten tijdig te helpen, zouden idealiter meer participatiecoaches aangenomen moeten worden.

Gebaseerd op de klantreis in hoofdstuk 2, en de bevindingen in hoofdstuk 4 en hoofdstuk 6.

7.2. Participatiecoaches

Deelvraag 5: Vanuit het oogpunt van de participatiecoaches van Groeikracht 010, wat is noodzakelijk om tot een succesvolle ondersteuning van klanten te komen?

De betrokkenheid van participatiecoaches is een belangrijk aspect. Ze werken vanuit een intrinsieke motivatie met bevologenheid en een hart voor de mensen. Ze werken met een uitdagende doelgroep en zijn erg gepassioneerd in het ondersteunen van deze doelgroep. Participatiecoaches staan voor een menselijke aanpak en maatwerk voor de klant. Dit moet volgens hen voorop blijven staan, ook als er efficiënter gewerkt gaat worden. Werkzame elementen die bijdragen aan een succesvolle ondersteuning vinden plaats op drie niveaus.

Op **procesniveau** zijn coaches tevreden over de menselijke aanpak, de bewegingsruimte en flexibiliteit die zij hebben en de kritische blik die zij kunnen hanteren. Dit vereist wel voldoende tijd en ruimte en om die bewegingsruimte te creëren moet er een balans zijn tussen de flexibiliteit en de kaders waarbinnen ze zich bewegen. Soms zouden kaders fijn zijn om tot meer éénduidige advisering te komen, zolang dit in balans blijft met maatwerk.

Ook waarderen zij de casuïstiekbesprekingen. Dit draagt bij aan reflectie. Een ander aspect op procesniveau is de informatievoorziening en de mogelijkheid om bij discussie rondom procesveranderingen betrokken te worden. Tot slot, benoemt men op proces niveau het belang van de traumasensitieve training die ze hebben ontvangen.

Op **teamniveau** zijn de coaches tevreden over de onderlinge band tussen teamleden en de aansluiting van de coaches op de doelgroep. De coaches brengen veel ervaring met zich mee uit eerdere functies. Hierdoor weten ze goed aan te sluiten op de behoeften van de doelgroep.

Op **klantniveau** zijn de participatiecoaches tevreden over de opbrengsten van hun werkzaamheden voor de klant. Coaches weten hierin maatwerk te bieden en aan te sluiten bij de behoeften van de klant.

Gebaseerd op de bevindingen in hoofdstuk 5.

Deelvraag 6: Hoe ervaren de participatiecoaches de samenwerking binnen het Programma-team Toeslagen en met Mens- en Arbeidsontwikkeling (M&A)?

De samenwerking met de ketenpartners zoals wijkcoaches en Programma Toeslagen is erg belangrijk en aanpalend aan elkaar. Dit is reflecterend van het bredere doel, namelijk het meer zelfstandig maken van de cliënten. Dit komt dan ook terug in de impact van Groeikracht 010 op de verschillende leefgebieden waarbij de ontwikkelingen op verschillende leefdomeinen gelinkt zijn met andere ondersteuning die geboden wordt.

Over het algemeen spreken de participatiecoaches hun waardering naar de wijkcoaches uit, alleen benoemen ze ook uitdagingen zoals een hoge doorloop en werkdruk bij de wijkcoaches waardoor informatie niet altijd goed gedeeld wordt. Op dit laatste zijn dan ook stappen ondernomen sinds oktober 2024. Daarnaast heeft men niet altijd zicht op wat een ander doet.

Daarnaast komt uit de reflectiebijeenkomsten naar voren dat de werkcoaches vanuit M&A en de participatiecoaches niet altijd éénduidig zijn rondom de mogelijkheden voor klanten met een uitkering binnen de Participatiecoach. Het is dan ook belangrijk om het driegesprek te hanteren tussen participatiecoach, werkcoach en klant dat plaats dient te vinden bij de intake.

Gebaseerd op de bevindingen in hoofdstuk 2 en 5.

7.3. Toekomst

Deelvraag 7: In hoeverre heeft de werkwijze van Groeikracht 010 een meerwaarde om te integreren in de bestaande reguliere dienstverlening?

Als laatste staan we stil bij de deelvraag of de werkwijze van Groeikracht 010 een meerwaarde heeft voor de bestaande reguliere dienstverlening. Het is een wens van Groeikracht 010 om te zorgen dat de aanpak en werkwijze breder worden gewaarborgd in andere afdelingen binnen de Gemeente Rotterdam.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de laagdrempelige benadering en het bieden van maatwerk kan bijdragen aan positieve ervaringen bij de klanten. De impact van Groeikracht 010 op de verschillende leefdomeinen toont aan dat de kwaliteit van leven van klanten vergroot wordt en er vinden positieve ontwikkelingen plaats op leefdomeinen voorbij werk en onderwijs. Hoewel dit op dit moment nog vroeg is om te stellen, zou dit kunnen bijdragen aan een lagere druk op de dienstverlening vanuit de gemeente. Hierbij kan je binnen het domein participatie en werk denken aan bijvoorbeeld duurzame uitstroom van klanten – dus voorkoming van terugval – maar ook op andere domeinen zoals schuldhulpverlening en gezondheid kan het positief bijdragen.

Hoewel de werkwijze van werkcoaches, wijkcoaches en participatiecoaches op sommige punten overeenkomt, zijn er ook verschillen. Zowel M&A als Groeikracht 010 hebben beiden te maken met dezelfde soort hulpvragen, alleen beweegt M&A zich binnen de Participatiewet terwijl Groeikracht 010 niet gebonden is aan dezelfde regelgeving en restricties. Ook hebben de werkcoaches van M&A te maken met hogere caseloads waardoor zij minder flexibiliteit en tijd voor maatwerk hebben in vergelijking met participatiecoaches. Vanuit het perspectief van de werkcoaches is Groeikracht 010 een passend instrument voor de doelgroep. Kijkend naar de werkwijze van wijkcoaches en participatiecoaches valt op dat zij beiden een traumasensitieve benadering met onvoorwaardelijke kaders hanteren. De gemeente ziet voor Groeikracht 010 een rol als brugfunctie tussen wijkcoaches (die onder Maatschappelijke Ontwikkeling vallen) en werkcoaches (die onder Mens- en Arbeidsontwikkeling vallen). Hierbij zou Groeikracht 010 een soort tussenpositie kunnen aannemen tussen beide afdelingen.

Gebaseerd op de bevindingen in hoofdstuk 5.4 en hoofdstuk 6.

7.4. Tot slot

Tot slot toont deze evaluatie de meerwaarde van Groeikracht 010 aan voor deze specifieke doelgroep, erkende en mogelijk gedupeerde ouders en kinderen van erkend gedupeerde ouders boven de dertig jaar die een hulpvraag hebben op het gebied van werk en participatie. In de aanpak van Groeikracht 010 staat de mens voorop en dat komt ook terug in de ervaringen van de klanten. Vanuit de beleving van de klanten komt naar voren dat Groeikracht 010 *an sich* passende concrete ondersteuning biedt voor de klanten, waarbij hun behoeften centraal staan. Daarnaast komt naar voren dat de kracht van Groeikracht 010 versterkt wordt door de aanpalende ondersteuning die al dan niet binnen het Toeslagenpunt 010 geboden wordt. Het is het samenspel aan ondersteuning dat bepaalt hoe klanten zich ontwikkelen en de impact die de ondersteuning in zijn geheel heeft.

Vanuit de dienstverlening zijn er verschillende **werkzame factoren**: de menselijke aanpak waarin vertrouwen en veiligheid centraal staan, het maken van heldere afspraken en (tijdige) opvolging hiervan, en de laagdrempeligheid die in de dienstverlening gehanteerd wordt. Ook het concrete aanbod waarbij klanten begeleid kunnen worden, wordt gewaardeerd.

Ondanks alle positieve ervaringen, kunnen er nog **verbeterslagen** binnen de dienstverlening gemaakt worden. Zo is de doorloop nog steeds een uitdaging. Onderliggend hieraan zijn er meer participatiecoaches nodig. Ook kan er richting klanten duidelijker gecommuniceerd worden over de mogelijkheden binnen Groeikracht 010. Dit vraagt ook het meegeven van kaders aan de participatiecoaches. Hopelijk kunnen de kaders die in april 2025 zijn opgesteld hierbij duidelijkheid geven zonder daarbij de bewegingsruimte die de participatiecoaches in staat stellen om maatwerk te leveren te veel te beperken.

Daarnaast kwam naar voren dat het goed zou om naast het bieden van praktische hulp (zoals ondersteuning bij het oriënteren op een opleiding), klanten te vragen hoe zij bijvoorbeeld ertegenaan kijken om met de nieuwe opleiding te starten of op een andere manier te vragen hoe het met ze gaat. Het gaat dan vooral over aandacht hebben voor het emotionele aspect van het maken van een nieuwe start; voor veel klanten is dit spannend. Ook na de start van de nieuwe baan of opleiding kunnen participatiecoaches, in het kader van nazorg, aan klanten navragen hoe het met ze gaat en hen waar nodig ondersteunen. Het bieden van nazorg als een vast element in de hulpverlening zou de impact van Groeikracht 010 verder kunnen vergroten.

Tot slot, Groeikracht 010 biedt een passend instrument voor deze doelgroep. Voor de langere termijn kan gekeken worden hoe Groeikracht 010 een tussenpositie kan innemen tussen de wijkcoaches (die onder Maatschappelijke Ontwikkeling vallen) en de werkcoaches (die onder Mens- en Arbeidsontwikkeling). Het zou dan ook goed zijn om binnen de gemeente breed nader te kijken hoe Groeikracht 010 deze rol kan opnemen, en hoe werkcoaches uitkeringsgerechtigden die gedupeerden van de Toeslagenaffaire zijn kunnen wijzen op de mogelijkheden van Groeikracht 010.

8 Bijlagen

Bijlage A. Methodologische verantwoording vragenlijst

Het doel van deze vragenlijst was het verkrijgen van een overkoepelend beeld van de ervaringen van klanten met de dienstverlening van Groeikracht 010.

Ontwikkeling en inhoud vragenlijst

We hebben de informatie uit de deskreview gebruikt voor het opstellen van een beknopte enquête voor klanten van Groeikracht 010. De vragenlijst bevatten verschillende thema's, zoals aanmelding bij Groeikracht 010, de tevredenheid op verschillende aspecten, concrete resultaten vanuit Groeikracht 010 en verbeterpunten. Voor de formulering van sommige vragen hebben wij ons gebaseerd op de GGZ-thermometer¹ en de Consumer Quality Index². We zijn tot 40 vragen gekomen, die voornamelijk gesloten vragen bevatten. Indien gewenst was er ook een papieren variant van de vragenlijst beschikbaar.

Werving

De werving van respondenten voor de vragenlijst is via de participatiecoaches verlopen. Participatiecoaches hebben (voormalige) klanten benaderd met de vraag de vragenlijst in te vullen. Zij benaderden zowel klanten die op het moment bezig waren met ondersteuning als klanten die het al hadden afgerond.

We hebben de participatiecoaches van een informatieblad voorzien, zodat de coaches vragen van klanten over het onderzoek en de vragenlijst konden beantwoorden. In dit informatieblad stond bijvoorbeeld meer informatie over anonimiteit of waar het onderzoek voor gebruikt wordt.

We streefden naar een respons van 50 personen met een zo divers mogelijke groep klanten. Voornaamste criterium was om een gelijkwaardige verdeling tussen zowel klanten te hebben die de ondersteuning hadden afgerond als klanten die nog bezig waren met de ondersteuning. De periode van dataverzameling heeft vijf weken geduurd. Uiteindelijk hebben we een respons van 58 personen met een gelijke verdeling van klanten die nog bezig waren met de ondersteuning en klanten die de ondersteuning hadden afgerond.

Analyse

We hebben de data uit de vragenlijst geanalyseerd met behulp van het statistische analyseprogramma SPSS (versie 29.01.1.0(171)). We hebben hierbij gekeken naar frequentieverdeling en waar relevant beschrijvende statistieken (gemiddelde, standaarddeviatie, minimum, maximum). Waar relevant hebben we gekeken of er verschillen waren naar gender. Om verschillen tussen vrouwen en mannen te toetsen hebben we gebruik gemaakt van een Chi-kwadraat toets. Indien de verschillen significant waren hebben wij deze gerapporteerd.

Vragenlijst

Fase 1.1 – aanmelding dienstverlening

1. Op welke manier bent u in contact gekomen met Groeikracht 010?
 - Via het informatiepunt toeslagen 010 van de gemeente Rotterdam
 - Via de wijkcoach toeslagen
 - Via ETF
 - Via IPW
 - Anders, namelijk...
2. Waarvoor vroeg u hulp?
Toelichting: vink de antwoorden aan die op u van toepassing zijn, meerdere antwoorden zijn mogelijk.
 - Vinden van werk
 - Vinden van een opleiding
 - Versterken van mijn zelfvertrouwen en vaardigheden (empowerment)
 - Het vinden van vrijwilligerswerk
 - Het starten van een onderneming
 - Anders, namelijk...

Fase 2 – de dienstverlening zelf

3. Wanneer bent u aangemeld bij Groeikracht 010?
Als u de precieze datum niet meer weet, kunt u de eerste dag van de maand invullen en een schatting van de maand geven.
[datum]
4. Sinds wanneer krijgt/kreeg u ondersteuning van uw participatiecoach bij Groeikracht 010?
Als u de precieze datum niet meer weet, kunt u de eerste dag van de maand invullen en een schatting van de maand geven.
[datum]
5. Krijgt u nog steeds ondersteuning van Groeikracht 010?
 - Ja
 - Nee, de ondersteuning is afgerond.

6. Wanneer is de ondersteuning afgerond?
Als u de precieze datum niet meer weet, kunt u de eerste dag van de maand invullen.
[datum]

7. Is/was het duidelijk wat Groeikracht u kan/kon bieden?
- Helemaal niet duidelijk
 - Niet duidelijk
 - Neutraal
 - Redelijk duidelijk
 - Helemaal duidelijk

Let op: de volgende vragen gaan specifiek over uw ervaringen met de participatiecoach.

8. Hoe veel afspraken heeft u ongeveer gehad met uw **participatiecoach**?
Toelichting: het gaat hier om afspraken op locatie of telefonische afspraken met de coach.
[open vraag]

9. Kreeg/krijgt u makkelijk contact met uw **participatiecoach**? (telefonisch, per e-mail of anders)
- Heel moeilijk
 - Redelijk makkelijk
 - Neutraal
 - Redelijk makkelijk
 - Heel makkelijk

Bron: Consumer Quality Index

Klantvriendelijkheid

10. Toont/toonde uw participatiecoach voldoende respect voor u?
- Ja
 - Nee

Bron: ggz-thermometer

11. Kan of kon u meebeslissen over de ondersteuning die u krijgt/kreeg?
- Ja
 - Nee

Bron: ggz-thermometer, Consumer Quality Index

12. Heeft u met uw coach afgesproken wat u wilt bereiken aan het eind van het traject?
- Ja
 - Nee

Bron: Consumer Quality Index

13. Vind u dat er rekening is gehouden met uw wensen binnen de ondersteuning? (bijvoorbeeld de plek, aantal gesprekken en het tijdstip).

- Helemaal niet
- Niet
- Neutraal
- Wel
- Helemaal wel

Bron: Consumer Quality Index

14. Worden/werden gemaakte afspraken of geplande gesprekken uitgevoerd door de participatiecoach?

- Nooit
- Soms
- Vaak
- Meestal
- Altijd

Bron: Consumer Quality Index

15. Zijn/waren de afspraken die u maakte met uw participatiecoach duidelijk?

- Helemaal niet duidelijk
- Niet duidelijk
- Neutraal
- Redelijk duidelijk
- Helemaal duidelijk

Traumasensitieve benadering

16. Kan of kon u de participatiecoach voldoende vertrouwen?

- Helemaal geen vertrouwen
- Geen vertrouwen
- Neutraal
- Redelijk vertrouwen
- Heel veel vertrouwen

Bron: ggz-thermometer

17. Voelde u zich veilig genoeg om dingen bespreekbaar te maken met uw participatiecoach?

- Helemaal niet veilig
- Niet veilig
- Neutraal
- Redelijk veilig
- Heel erg veilig

Bron: Consumer Quality Index

18. Voelt/voelde u zich gehoord door uw participatiecoach?

- Helemaal niet gehoord
- Niet gehoord
- Neutraal
- Redelijk gehoord
- Heel erg gehoord

Informatievoorziening

19. Heeft/had u voldoende informatie gekregen over de hulp die Groeikracht 010 biedt?

- Ja
- Nee

Bron: gzz-thermometer

20. Heeft/had u voldoende informatie gekregen over het resultaat dat u van de ondersteuning kon verwachten?

- Helemaal geen voldoende informatie
- Geen voldoende informatie
- Neutraal
- Voldoende informatie
- Helemaal voldoende informatie

Bron: Consumer Quality Index

21. Heeft/had uw participatiecoach dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?

- Helemaal niet begrijpelijk
- Niet begrijpelijk
- Neutraal
- Redelijk begrijpelijk
- Heel erg begrijpelijk

Bron: Consumer Quality Index

Uitvoering

22. Vindt / vond u de participatiecoach voldoende deskundig (goed in zijn/haar vak)?

- Ja
- Nee -> vraag 23

Bron: ggz-thermometer

23. U gaf aan dat u de participatiecoach niet voldoende deskundig vond. Kunt u uitleggen waarom?

[open vraag]

Tekst: "U bent al halverwege! Bedankt voor uw waardevolle antwoorden tot nu toe. Nog een paar vragen te gaan. Uw deelname helpt om Groeikracht 010 te verbeteren. Blijf vooral doorgaan, u bent bijna klaar!"

Fase 3 – de opbrengsten van de dienstverlening

24. Vindt / vond u de ondersteuning de juiste aanpak voor uw hulpvraag?

- Ja
- Nee

Bron: ggz-thermometer, Consumer Quality Index

25. Heeft u door de begeleiding meer grip op uw situatie of probleem (gekregen)?

- Ja
- Nee

Bron: ggz-thermometer

26. Heeft u door begeleiding bij uw hulpvraag meer zicht op uw toekomstperspectief (gekregen)?

- Ja
- Nee

27. Heeft u aan het eind van het traject bereikt wat u met de coach van tevoren heeft afgesproken?

- Helemaal niet bereikt
- Nauwelijks bereikt
- Deels bereikt
- Grotendeels bereikt
- Helemaal bereikt

Niet stellen als vraag 12= nee (niets afgesproken), en vraag 5 = ja (nog steeds ondersteuning)

28. Waar heeft de ondersteuning van Groeikracht 010 aan bijgedragen? De ondersteuning heeft bijgedragen aan...

Toelichting: vink de antwoorden aan die van u op toepassing zijn, meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Het vinden van (nieuw) werk (indien geselecteerd --> vraag 29)
- Het vinden van een opleiding (indien geselecteerd --> vraag 30)
- Het vinden van vrijwilligerswerk (indien geselecteerd --> vraag 29)
- Het versterken van mijn zelfvertrouwen en vaardigheden (empowerment) (indien geselecteerd --> vraag 31)
- Het starten van een onderneming (indien geselecteerd --> vraag 32)
- Anders, namelijk...
- De ondersteuning heeft mij niet geholpen

29. U geeft aan dat de ondersteuning u heeft geholpen bij het vinden van (nieuw) werk en/of het vinden van vrijwilligerswerk. Op welke wijze heeft uw participatiecoach hierin ondersteund?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk

- Ik ben aangemeld bij Jobhunting
- Ik heb een driegesprek gehad met mijn werkcoach
- Ik ben gecoacht bij het voeren van sollicitatiegesprekken
- Ik heb hulp gekregen bij mijn cv
- Ik heb coaching gesprekken gehad
- Ik heb tips gekregen om vrijwilligerswerk te vinden
- Anders, namelijk...

30. U geeft aan dat de ondersteuning u heeft geholpen bij het vinden van een opleiding. Op welke wijze heeft uw participatiecoach hierin ondersteund?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk

- Ik ben aangemeld bij het leerwerkloket
- Ik heb coaching gesprekken gehad
- Zoeken naar de juiste opleider/ BBL
- Anders, namelijk.....

31. U geeft aan dat de ondersteuning u heeft geholpen bij het versterken van uw zelfvertrouwen en vaardigheden (empowerment). Op welke wijze heeft uw participatiecoach hierin ondersteund?

- Ik ben aangemeld bij Reset Yourself
- Ik heb coaching gesprekken gehad
- Anders, namelijk...

32. U geeft aan dat de ondersteuning u heeft geholpen bij het starten van een onderneming. Op welke wijze heeft uw participatiecoach hierin ondersteund?

- Ik ben doorverwezen naar RBZ
- Ik ben doorverwezen naar KVK / mijn ondernemersplein
- Ik ben aangemeld bij Mijn tijdsplan
- Ik heb coaching gesprekken gehad
- Anders, namelijk...

33. Bent u tevreden over het resultaat van de ondersteuning?

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Neutraal
- Redelijk tevreden
- Heel erg tevreden

Bron: Consumer Quality Index

34. Welk rapportcijfers zou u geven aan de totale ondersteuning van Groeikracht 010?

Toelichting: hoe hoger het cijfer, hoe tevredener je bent over de ondersteuning. Een 9 is uitstekend, een 6 is voldoende, en een 1 is heel erg slecht.

- Antwoordopties 1 t/m 10

Verbeterpunten / Tips/iets om mee te geven?

35. Welke aspecten kan Groeikracht 010 volgens u verbeteren om dit rapportcijfer te verhogen?

Toelichting: het kan hier gaan om alle aspecten van de ondersteuning. Bijvoorbeeld de soort ondersteuning, de hoeveelheid ondersteuning, de participatiecoach, de informatie die u kreeg, de locatie van de gesprekken, enzovoort.

[open vraag]

36. Zou u andere gedupeerden de ondersteuning van Groeikracht 010 aanraden?

- Ja
- Nee

Bron: ggz-thermometer

Achtergrondvragen

Toelichting: als laatste willen we nog wat weten over uw situatie in het algemeen.

37. Wat is uw geslacht?
- Vrouw
 - Man
 - Anders
38. Sinds wanneer heeft u te maken met de toeslagenaffaire?
U kunt de eerste dag van de maand aangeven. Als u niet meer het maand en het jaar weet, maak dan een inschatting.
[datum]
39. Krijgt/Kreeg u, naast ondersteuning van Groeikracht 010, nog andere ondersteuning van andere organisaties gericht op gedupeerden van de toeslagenaffaire?
- Ja
 - Nee (sla volgende vraag over)
40. Als vraag 39 = ja: Van welke organisatie kreeg/krijgt u ondersteuning?
- Wijkcoach van Toeslagen 010
 - IPW (coach)
 - Landelijk Ondersteuningsteam Uithuisplaatsingen Toeslagenaffaire (OT)
 - Anders, namelijk...

Bijlage B. Achtergrond respondenten vragenlijst

De vragenlijst is ingevuld door 58 respondenten, waarvan 51 vrouwen (88%) en zeven mannen (12%). De meeste respondenten (74%) kwamen via de wijkcoach Toeslagen in contact met Groeikracht 010, terwijl 22% via het informatiepunt Toeslagen 010 werd doorverwezen. Hun hulpvragen richtten zich voornamelijk op het vinden van een opleiding (78%) en op het versterken van zelfvertrouwen en vaardigheden (14%). Minder vaak ging het om het vinden van werk (14%) of het starten van een onderneming (9%), terwijl vrijwilligerswerk helemaal niet werd genoemd.

De ondersteuning door Groeikracht was bij de helft van de respondenten afgerond, terwijl de andere helft nog in begeleiding was. Daarnaast kreeg 47% hulp van andere organisaties, meestal van de wijkcoach Toeslagen 010. Respondenten ontvingen gemiddeld 3,9 maanden ondersteuning van Groeikracht 010. Respondenten hadden gemiddeld sinds 2016 te maken met de toeslagen-affaire en het meest voorkomende jaar onder respondenten was 2021.

Aangezien we ook de gegevens van álle klanten hebben, hebben we ook gekeken in welke mate de samenstelling van de klanten in de vragenlijst overeenkomt met de daadwerkelijke samenstelling (zie Tabel 10). De steekproef is representatief naar geslacht (88% vrouwen in vragenlijst, 90% vrouwen in administratiedata, geen statistisch significante verschillen) en naar doorverwijzer (via wijkcoach, 74% in vragenlijst, 73% in administratiedata, geen statisch significante verschillen als categorie ‘anders’ buiten vergelijking wordt gelaten). De steekproef van de vragenlijst is ook representatief naar de verhouding in het wel of niet afgerond hebben van de ondersteuning.

De populatie van de vragenlijst is niet representatief naar hulpvraag: zo zitten er verhoudingsgevijs meer mensen in de steekproef die naar werk zoeken dan in de gehele populatie van klanten, en voor opleiding is dit juist andersom.

Tabel 10. Kenmerken respondenten vragenlijst, verdelingen

	N	%
Geslacht		
Vrouw	51	87,9
Man	7	12,1
Hoe in contact gekomen met Groeikracht 010 (N = 57)		
Via het informatiepunt toeslagen 010 van de gemeente Rotterdam	13	22,4
Via de wijkcoach toeslagen	43	73,7
Anders	1	1,75
Hulpvraag		
Vinden van werk	8	13,8
Vinden van een opleiding	45	77,6
Versterken van mijn zelfvertrouwen en vaardigheden (empowerment)	45	13,8
Het vinden van vrijwilligerswerk	0	0
Het starten van een onderneming	5	8,6
Anders	9	15,5
Ondersteuning afgerond/bezig (N = 56)		
Ondersteuning afgrond	28	50
Ondersteuning nog bezig	28	50
Hulp van andere organisaties? (N = 55)		
Ja	26	47,3
Nee	29	52,7
Van welke organisaties? (N = 25)		
Wijkcoach van Toeslagen 010	23	39,7
IPW (coach)	2	5,2
Landelijk Ondersteuningsteam Uithuisplaatsingen Toeslagenaffaire (OT)	3	5,2
Anders	1	1,7

N = 58, tenzij anders vermeld.

Tabel 11. Kenmerken respondenten vragenlijst, beschrijvende statistieken

	N	Gem.	Sd.	Range (Min. -Max.)	Modus
Maanden ondersteuning van groei­kracht	53	3,94	4,13	0-13	13
Jaar te maken met toeslagen­affaire	55	2016,05	5,95	2004-2024	2021
Aantal afspraken met participatiecoach	26	6,00	4,15	1-20	6

Afspraken met coach: Onder klanten die de ondersteuning hebben afgerond (N = 26), varieert het aantal afspraken dat klanten hebben gehad met de participatiecoach van één afspraak tot twintig. Gemiddeld hebben klanten zes afspraken gehad met hun coach (dit is ook het aantal afspraken dat het meest voorkwam uit klanten in de vragenlijst).

Tabel 12. Vergelijking samenstelling populaties vragenlijst en administratiedata

	Vragenlijst		Administratie data		Representatief? ^[17]
	N	%	N	%	
Geslacht					Ja
Vrouw	51	87,9	372	89,64	
Man	7	12,1	43	10,36	
Doorverwijzer					Ja
Via het informatiepunt toeslagen 010 van de gemeente Rotterdam	13	22,8	193	26,85	
Via de wijkcoach toeslagen	43	73,7	525	73,02	
Anders	2	3,5	1	0,14	(weggelaten in vergelijking)
Hulpvraag					
Vinden van werk	8	13,8	27	6,51	Nee
Vinden van een opleiding	45	77,6	361	86,99	Nee
Versterken van mijn zelfvertrouwen en vaardigheden (empowerment)	45	13,8	0	0	Niet getest (n =0)
Het vinden van vrijwilligerswerk	0	0,0	2	0,48	Niet getest (n =0)
Het starten van een onderneming	5	8,6	22	5,30	Ja
Anders	9	15,5	3	0,72	
Afgerond?					Ja
Ondersteuning afgrond	28	50,0	173	41,70	
Ondersteuning nog bezig	28	50,0	242	58,3	0

17 Geobserveerde waarden (vragenlijst) vergeleken met verwachte waarden (administratiedata) middels een χ^2 -toets ($\alpha = 0,05$).

Bijlage C. Opzet diepte-interviews klantreismethode

Introductie – algemeen

- Kennismaken
- Korte uitleg over het onderzoek

Introductie – onderzoek

- Uitleg inhoud interview
- Uitleg klantreismethode
- Toestemmingsformulier

Start tijdlijn interview

We werken met de tijdlijn; begin is het eerste contact met Groei­kracht 010 en als eindpunt nu. Die gaan we eerst uittekenen op deze tijdlijn.

- Op welk moment had je voor het eerst contact met Groei­kracht 010 (*jaartal en leeftijd opschrijven links op de tijdlijn*).
- Op welke manier ben je in contact gekomen met Groei­kracht 010?
- Heb je nog steeds ondersteuning van Groei­kracht 010? Of heb je het traject afgerond? Zo ja, wanneer heb je het traject afgerond?
- Hoe lang heb je ondersteuning gehad?

In kaart brengen hulpvraag

Nu we de tijdlijn hebben getekend, gaan we meer inzoomen op jouw hulpvraag. Ook kijken we naar de voor jou belangrijkste leefgebieden toen je startte bij Groei­kracht 010.

- Waarvoor kwam je terecht bij Groei­kracht 010? Wat was je hulpvraag?
- Waarom wilde je participeren en wat maakte dat je hieraan toe was?
- Wat was je verwachting vooraf?
- Wat zijn voor jou de belangrijkste leefgebieden? (top 3 leefgebieden identificeren)
- Hoe zag jouw leven eruit op die belangrijkste leefgebieden? Waar liep je tegenaan?
- Welk cijfer gaf je je leven op het moment dat je startte bij Groei­kracht 010?
- Zijn er nog andere leefgebieden die belangrijk voor jou waren? Andere leefgebieden die speelden in jouw leven en die voor jou belangrijk zijn om meer over te vertellen?

De ondersteuning

We hebben het gehad over hetgeen jij tegenaan liep. Nu gaan we het hebben over de ondersteuning die je daarvoor hebt gehad vanuit Groeikracht 010.

- Welke ondersteuning heb je ontvangen/ontvang je van Groeikracht 010? Waar was deze ondersteuning op gericht? Hoe zag deze hulp eruit?
- Hoe heb je de ondersteuning van Groeikracht 010/jouw participatiecoach ervaren? Wat ging goed? Wat kan beter? Voldoet/voldeed het aan je verwachting?
- Was/is de werkwijze van Groeikracht 010/jouw participatiecoach voldoende traumasensitief? Wat heb je gemist?
- Hoe vind je dat deze ondersteuning specifiek voor jullie is opgezet?
- Heb je eerdere ervaring met participatie in Werk en Inkomen (of ontving je dit tegelijkertijd met Groeikracht 010), en hoe verschilt dit hierin?
- Heb je naast ondersteuning van Groeikracht 010 ook ondersteuning van andere organisaties voor de gevolgen van de toeslagenaffaire ontvangen? Zo ja, op welke leefgebieden/wat?

Het leven nu

Laten we verder gaan op hoe je leven er nu uit ziet op de verschillende leefgebieden. *[leeftijd, jaartal en pictogrammen aan rechterkant van tijdlijn]*. We kijken hierbij specifiek naar de ondersteuning van Groeikracht 010.

- Hoe ziet je leven er nu uit op de voor jou belangrijkste leefgebieden (zoals eerder gedefinieerd)? *[langslopen top 3 leefgebieden]*
- Heeft de ondersteuning van Groeikracht 010 je geholpen? Heeft het de situatie verandert en zo ja, hoe dan?
- In hoeverre heeft het je 'probleem/problemen' opgelost? Waarom wel/niet?
- Wat doet dit met jou? Hoe werkt dit door in jouw leven (op welke leefgebieden- denk aan fysieke en geestelijke gezondheid, geld, structuur, relaties, dagelijks leven)?
- Zijn er andere leefgebieden die belangrijk voor jou zijn om meer over te vertellen? Die door de Groeikracht 010 veranderd zijn/ of juist onveranderd? *[houdt het 'Overzicht Pictogrammen met bijhorende steekwoorden en vragen' erbij voor voorbeeldvragen]*?
- Welk **cijfer** geef je je leven nu?

Toekomst

- *Indien de klant het traject nog niet heeft afgerond:* Wat hoop je in de toekomst nog te bereiken door de ondersteuning van Groeikracht 010? Op welke leefgebieden? Wat verwacht je nog van de ondersteuning? Wat heb je nodig?
- *Indien de klant het traject al wel heeft afgerond:* wat wil je nog bereiken? Op welke leefgebieden?

Afronding interview tijdlijn

Check: kijk nog een keer goed samen met de respondent naar de tijdlijn:

- Klopt het zo? Mis je nog iets?

Afronding gesprek

Tot slot nog een paar vragen:

- Als je nu naar de tijdlijn kijkt, welke gebeurtenissen zijn het meest bepalend geweest voor hoe het nu met je gaat? (positief of negatief)
- Als je nu naar de tijdlijn kijkt, welke hulp en ondersteuning vanuit Groeikracht 010 is het meest bepalend geweest voor hoe het nu met je gaat? (positief of negatief)
- Wat zou jij als tips mee willen aan de participatiecoaches/Groeikracht 010?

Bijlage D. Resultaten administratiedata

Tabel 13. Status in Groeikracht 010 en doorverwijzer

	Aantal	%
Status in Groeikracht 010		
Dossier actief	173	26,13
Dossier niet actief	242	36,56
Wachtlijst	247	37,31
Doorverwijzer		
ETF	1	0,15
Informatiepunt	184	27,79
Wijkteamtoeslagen	477	72,05
Spoedaanmelding		
Ja	71	17,11
Nee	343	82,65
Onbekend	1	0,24

N = 662. Bron: administratiegegevens Groeikracht 010.

Tabel 14. Achtergrondkenmerken – klanten met een actief en niet-actief dossier

	Aantal	%	Beschrijvende statistiek
Status klant			
Erkende ouder	383	92,29	
Kind van erkende ouder	15	3,61	
Mogelijk erkende ouder	17	4,1	
Soort inkomen			
Werk	234	56,39	
Uitkering	151	36,39	
Inkomen van ander persoon in huishouden	10	2,41	
Onbekend	20	4,82	
Gender			
Man	43	10,36	
Vrouw	372	89,64	
Leeftijd (N = 414)			
Gemiddelde			41,0
Standaardafwijking ^[18]			7,6
Range (Minimum-Maximum)			17-64

N = 415 (tenzij anders vermeld). Bron: administratiegegevens Groeikracht 010.

18 Een standaardafwijking (SD) is een maat voor hoe verspreid de getallen liggen. Het vertelt hoe ver de meeste getallen van het gemiddelde afliggen. Als de standaardafwijking klein is, liggen de getallen dicht bij elkaar en bij het gemiddelde. Als de standaardafwijking groot is, zijn de getallen meer verspreid. Hier betekent dit dat de meeste leeftijden van de klanten dicht bij 41 jaar liggen, maar er zijn ook enkele leef-tijden die verder van het gemiddelde afwijken. Gemiddeld wijken de leeftijden 7,6 jaar af van 41 jaar.

Tabel 15. Achtergrondkenmerken – klanten op wachtlijst

	Aantal	%
Status klant		
Erkend gedupeerde ouder	217	87,85
Kind van erkend gedupeerde ouder	16	6,48
Mogelijk erkend gedupeerde ouder/kind	12	4,49
(Ex-)partner van erkend gedupeerde ouder	2	0,80
Soort inkomen		
Werk	138	55,87
Uitkering	101	40,89
Van ander persoon in huishouden	8	3,24
Gender		
Man	4	7,02
Vrouw	53	92,98

Noot: Leeftijd niet bekend bij klanten die op de wachtlijst staan. N = 247. Bron: administratiegegevens Groeikracht 010.

Tabel 16. Hulpvraag actieve dossiers, niet actieve dossiers, en wachtlijst

Hulpvraag	Actief en niet-actief		Wachtlijst	
	Aantal	%	Aantal	%
Empowerment	3	0,72	1	0,40
Onderneming	22	5,30	3	1,21
Opleiding	361	86,99	224	90,34
Sociale activering	2	0,48		
Werk	27	6,51	16	6,48
Dagbesteding			1	0,40
Taal			2	0,81
Totaal	415	100,00	247	100,00

N = 662. Bron: administratiegegevens Groeikracht 010.

Tabel 17. Ingezette instrumenten

Instrument	Aantal	%
Job hunter	2	0,48
Reset Yourself	9	2,17
Geen instrument ingezet/onbekend	404	97,35

N = 415. Bron: administratiegegevens Groeikracht 010.

Tabel 18. Beschrijvende statistieken wachttijd in dagen en maanden van wachtlijst op 6 november 2024

	Aantal	% Beschrijvende statistiek
Wachttijd in maanden		
> 1	37	14,98
1	46	18,62
2	50	20,24
3	35	14,17
4	43	17,41
5	36	14,57
Wachttijd in dagen		
Gemiddelde		89,4
Standaardafwijking		49,2
Range (Minimum-Maximum)		14-175

N = 247. Bron: administratiegegevens Groeikracht 010.

Tabel 19. Beschrijvende statistieken aantal gesprekken en duur hulpverlening - niet-actieve dossiers

	N	Gem.	Sd.	Range (Min.-Max.)
Aantal gesprekken				
Dossier niet-actief	201	3,6	3,2	0-18
Excl. terugmelding	166	3,8	3,3	1-18
Duur hulpverlening (in dagen)				
Dossier actief en niet-actief	201	110,8	92,5	0-470
Excl. terugmelding	167	113,9	97,0	0-470

N = 201. Bron: administratiegegevens Groeikracht 010.

Tabel 20. Resultaat begeleiding (niet-actieve dossiers)

	Aantal	%
Coachen op hulpbehoefte	123	61,19
Emotionele ondersteuning	5	2,49
Niet succesvol	35	17,41
On hold	21	10,45
Overdracht werk	1	0,50
Poortwachter instroom pw	2	1,00
Sturing werkcoach	5	2,49
Uitstroom pw	7	3,48
Onbekend	2	1,00

N = 201. Bron: administratiegegevens Groeikracht 010.

Bijlage E. Resultaten Enquête

Tabel 21. Informatievoorziening/duidelijkheid Groeikracht 010

Thema	Item	N	%
Informatie hulp Groeikracht 010	Heeft/had u voldoende informatie gekregen over de hulp die Groeikracht 010 biedt?		
	Ja	50	86,2
	Nee	8	13,8
Informatie over resultaat verwachting	Heeft/had u voldoende informatie gekregen over het resultaat dat u van de ondersteuning kon verwachten?		
	Helemaal geen voldoende informatie	2	3,4
	Geen voldoende informatie	1	1,7
	Neutraal	12	20,7
	Voldoende informatie	20	34,5
	Helemaal voldoende informatie	23	39,7
Begrijpelijke uitleg	Heeft/had uw participatiecoach dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?		
	Helemaal niet duidelijk	0	0,0
	Niet duidelijk	0	0,0
	Neutraal	3	5,2
	Redelijk begrijpelijk	13	22,4
	Heel erg begrijpelijk	42	72,4
Verwachting	Is/was het duidelijk wat Groeikracht u kan/kon bieden?		
	Niet duidelijk	2	3,4
	Neutraal	11	19,0
	Duidelijk	45	77,6

N = 58, tenzij anders vermeld. Bron: vragenlijst onder klanten die gebruik maken/maakten van de ondersteuning van Groeikracht 010.

Tabel 22. Contact met participatiecoach

Thema	Item	N	%
Contact	Krijgt/kreeg u makkelijk contact met uw participatiecoach? (telefonisch, per e-mail of anders)		
	Helemaal niet makkelijk	0	0
	Niet makkelijk	0	0
	Neutraal	9	15,5
	Redelijk makkelijk	9	15,5
	Heel makkelijk	40	69
Respect	Toont/toonde uw participatiecoach voldoende respect voor u?		
	Ja	58	100
	Nee	0	0
Afspraken	Heeft u met uw coach afgesproken wat u wilt bereiken aan het eind van het traject?		
	Ja	55	94,8
	Nee	3	5,2
Rekening gehouden met wensen	Vind u dat er rekening is gehouden met uw wensen binnen de ondersteuning?		
	Helemaal niet	1	1,7
	niet	0	0
	Neutraal	4	6,9
	Wel	18	31
	Helemaal wel	35	60,3
Meebeslissen	Kan/kon u meebeslissen over de ondersteuning die u krijgt/kreeg?		
	Ja	54	93,1
	Nee	4	6,9
Afspraken uitgevoerd	Worden/werden gemaakte afspraken of geplande gesprekken uitgevoerd door de participatiecoach? (N = 57)		
	Nooit	0	0
	Soms	1	1,7
	Vaak	4	6,9
	Meestal	9	15,5
	Altijd	43	74,1
Duidelijke afspraken	Zijn/waren de afspraken die u maakte met uw participatiecoach duidelijk?		
	Helemaal niet duidelijk	0	0
	Niet duidelijk	1	1,7
	Neutraal	3	5,2
	Redelijk duidelijk	9	15,5
	Helemaal duidelijk	45	77,6

N = 58, tenzij anders vermeld. Bron: vragenlijst onder klanten die gebruik maken/maakten van de ondersteuning van Groeikracht 010.

Tabel 23. Traumasensitieve benadering

Thema	Item	N	%
Vertrouwen participatiecoach	Kan/kon u de participatiecoach voldoende vertrouwen?		
	Helemaal niet vertrouwen	0	0
	Niet vertrouwen	0	0
	Neutraal	2	3,4
	Redelijk vertrouwen	15	25,9
	Heel veel vertrouwen	41	70,7
Gevoel van veiligheid	Voelt/voelde u zich veilig genoeg om dingen bespreekbaar te maken met uw participatiecoach?		
	Helemaal niet veilig	0	0
	Niet veilig	0	0
	Neutraal	7	12,1
	Redelijk veilig	16	27,6
	Heel erg veilig	35	60,3
Gehoord door participatiecoach	Voelt/Voelde u zich gehoord door uw participatiecoach? (N = 57)		
	Helemaal niet gehoord	1	1,7
	Niet gehoord	0	0
	Neutraal	4	6,9
	Redelijk gehoord	12	20,7
	Heel erg gehoord	40	69

N = 58, tenzij anders vermeld. Bron; vragenlijst onder klanten die gebruik maken/maakten van de ondersteuning van Groeikracht 010.

Tabel 24. Resultaten

Thema	Item	N	%
Grip op situatie	Heeft u door de begeleiding meer grip op uw situatie of probleem (gekregen)? (N = 57)		
	Ja	46	79,3
	Nee	11	19,0
Toekomstperspectief	Heeft u door begeleiding bij uw hulpvraag meer zicht op uw toekomstperspectief (gekregen)? (N = 57)		
	Ja	53	91,4
	Nee	4	6,9
Bereikt wat verwacht	Heeft u aan het eind van het traject bereikt wat u met de coach van tevoren heeft afgesproken? (N = 26, ondersteuning afgerond)		
	Helemaal niet bereikt	0	0,0
	Nauwelijks bereikt	0	0,0
	Deels bereikt	1	1,7
	Grotendeels bereikt	9	15,5
	Helemaal bereikt	16	27,6
Waaraan bijgedragen (meerdere antwoorden mogelijk)	Het vinden van (nieuw) werk	9	15,5
	Het vinden van een opleiding	40	69
	Het vinden van vrijwilligerswerk	0	0
	Het versterken van mijn zelfvertrouwen en vaardigheden (empowerment)	20	34,5
	Het starten van een onderneming	4	6,9
	Anders	10	17,2

N = 58, tenzij anders vermeld. Bron: vragenlijst onder klanten die gebruik maken/maakten van de ondersteuning van Groeikracht 010.

Tabel 25. Manier waarop participatiecoach heeft bijgedragen

Item	N	%
Werk (N = 9)		
Ik ben aangemeld bij Jobhunting	2	22,2
Ik heb een driegesprek gehad met mijn werkcoach	2	22,2
Ik ben gecoacht bij het voeren van sollicitatiegesprekken	0	0,0
Ik heb hulp gekregen bij mijn cv	1	11,1
Ik heb coaching gesprekken gehad	1	11,1
Ik heb tips gekregen om vrijwilligerswerk te vinden	1	11,1
Anders	4	44,4
Opleiding (N = 40)		
Ik ben aangemeld bij het leerwerkloket	2	5,0
Ik heb coaching gesprekken gehad	11	27,5
Zoeken naar de juiste opleider/ BBL	15	37,5
Anders	15	37,5
Empowerment (N = 20)		
Ik ben aangemeld bij Reset Yourself	3	15,0
Ik heb coaching gesprekken gehad	9	45,0
Anders	8	40,0
Onderneming (N=4)		
Ik ben doorverwezen naar RBZ	1	25,0
Ik ben doorverwezen naar KVK / mijn ondernemersplein	1	24,0
Ik ben aangemeld bij Mijn tijdsplan	0	0,0
Ik heb coaching gesprekken gehad	2	50,0
Anders	2	50,0

Noot: Meerdere antwoorden waren mogelijk. Bron: vragenlijst onder klanten die gebruik maken/maakten van de ondersteuning van Groeikracht 010.

Referenties

Dekker, S. (2021). Belastingdienst. Brief van Minister voor Rechtsbescherming. Kamerstuk 31066, nr 797. 21 oktober 2021. Den Haag: Tweede Kamer der Staten-Generaal.

Dienst Toeslagen (z.d.) *Wet hersteloperatie toeslagen*. Ministerie van Financiën. Geraadpleegd op 20 februari 2025.

Diversion. *Ken ons, help ons. 114 verhalen die helpen bij de invulling van de kindregeling*. Amsterdam: Diversion.

Drion, N. (2023). *Bang, boos en buitengesloten. Kind & Adolescent Praktijk*, 22(2), 20–21. <https://doi.org/10.1007/s12454-023-1240-z>.

Guddens, C. (2021) *De Rotterdamse aanpak van de toeslagenaffaire. Sociaal Bestek editie 6*.

Inspectie Justitie en Veiligheid (2023). *Het kind van de rekening. Waarom door de toeslagenaffaire gedupeerde gezinnen te maken kregen met een kindbeschermingsmaatregel*. Den Haag: Inspectie van Justitie en Veiligheid.

Ministerie van Financiën en Nationale Schuld (IX). (2023). *Rapport bij het Jaarverslag 2023*. Den Haag: Algemene Rekenkamer.

Odekerken, M. en Yenga, M. (2024). *Informeel schulden: een tweezijdige medaille. Verkennend onderzoek naar informeel schulden onder Nederlandse moslims*. Kennisplatform Inclusief Samenwerken en Verwey-Jonker Instituut, Utrecht.

Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (2020). *Ongekend onrecht. Bijlage bij Kamerstukken II, 2021*, 35510.

Rijksoverheid (z.d.) *Herstel kinderopvangtoeslag*. Geraadpleegd op 20 februari 2025.

Sondeijker, F., Sarti, A., en M-J. Geenen (2020). *Hoe gaat het nu met jongeren uit de JeugdzorgPlus? Periode 2008-2013*. Utrecht: ZonMW, Hogeschool Utrecht en Verwey-Jonker Instituut.

Toeslagen 010. (z.d.). Gemeente Rotterdam. Geraadpleegd op 20 februari 2025.

Van der Zalm, E. (2021, 11 juni). *Simpel uitgelegd: Zo zat het met het toeslagenschandaal*. nu.nl. Geraadpleegd op 4 januari 2025.

De Zolderkamer (2021). *(Gelijk)waardig herstel. Inzichten en aanbevelingen van kinderen, jongeren en ouders zelf ten dienste van de landelijke en lokale aanpak van de kinderopvangtoeslagaffaire*. Nummer 5. Den Haag.

Geraadpleegde interne documenten

Aanmeldformulier Groeikracht 010

Informatieblad Groeikracht 010

Procesplaat Groeikracht 010

Werkinstructies Groeikracht 010

COLOFON

Auteurs:	Dr. T.A. Kool S. van Zijtveld, MSc R. D. W. Glijn, MSc Dr. M. W. A. Odekerken M. Schrooten, BSc
Illustratie	AdobeStock, Fred, 630416831
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut 2025 Giessenplein 59-C 3522 KE Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>

ISBN 978-94-6409-351-3
© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, mei 2025.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.