

Aan

Wethouders Hedwich Rinkes,
Farook Ghazi en a.s. week
andere betrokken collega's MO

Van

Marijke van Dun

Datum

10 december 2020

Toeslagen affaire en opdracht aan gemeenten

De gemeente Heerenveen is actief benaderd door de VNG om ondersteuning te bieden aan inwoners uit Heerenveen die slachtoffer zijn van de toeslagenaffaire.

Zoals nu bekend gaat het hier om 10 gezinnen waarvan 1 acuut hulp nodig heeft. Vanwege de AVG mogen VNG en Belastingdienst geen NAW gegevens aan ons leveren.

Op dit moment (10/12/20) hebben 5 personen zich aangemeld.

Deze memo geeft in eerste fase richting aan wat de bedoeling is en hoe we het bereik en de ondersteuning oppakken. De raad is bijgepraat tijdens 2 sessies (bij uitvoeringsplan werk en uitvoeringsplan SLA) en hebben hun waardering geuit voor de acties tot nu toe.

Achtergrond

Duizenden ouders zijn getroffen door de problemen met kinderopvangtoeslag. De Belastingdienst/Toeslagen compenseert hen daar financieel voor. Maar voor wie in de problemen is geraakt is dat niet altijd voldoende. Er kunnen bijvoorbeeld problemen zijn ontstaan rondom huisvesting, schulden, inkomen, zorg en de opvoeding van kinderen.

Staatssecretaris Van Huffelen, verantwoordelijk voor Toeslagen, heeft daarom de gemeenten gevraagd om die ouders over de volle breedte hulp te bieden. De VNG heeft met staatssecretaris van Huffelen sinds juni jl. het gesprek gevoerd over de randvoorwaarden waaronder gemeenten de benodigde ondersteuning aan de gedupeerde ouders kunnen bieden. VNG en Belastingdienst/Toeslagen hebben op 28 september jl. [een akkoord](#) bereikt om ondersteuning te bieden aan gedupeerde ouders van de toeslagenaffaire.

Om gemeenten te ondersteunen, heeft de VNG een steunpunt ingericht waar gemeenten terecht kunnen voor vragen en implementatieondersteuning.

Contact steunpunt

Voor vragen, opmerkingen en suggesties mailen naar hersteloperatie@vng.nl of bellen naar 070 373 82 32.

De ondersteuning wordt op dit moment verder uitgewerkt. Ook brengt de VNG gemeenten met elkaar in contact zodat zij van elkaar kunnen leren. Via nieuwsbrieven blijven we op de hoogte van de activiteiten.

Werkwijze gemeenten en Belastingdienst/Toeslagen

Ouders die zich al bij de Belastingdienst/Toeslagen hebben gemeld als gedupeerde, worden meerdere keren persoonlijk geattendeerd op de mogelijkheid van aanvullende hulp binnen hun gemeente. De Belastingdienst/Toeslagen zorgt voor de organisatie en de communicatie naar de gedupeerde ouders over de ondersteuning van gemeenten en over wat de gemeente voor ouders kan betekenen. Waar mogelijk brengt de Belastingdienst

ouders ook zo rechtstreeks mogelijk met de gemeente in contact. Daarvoor is het belangrijk dat de Belastingdienst/Toeslagen weet wie de contactpersoon bij uw gemeente is.

Actie Heerenveen:

Contactpersoon bestuur: Hedwich Rinkes

Contactpersoon beleid: Marijke van Dun

Contactpersoon inwoners: Faroek Ghazi

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het inventariseren van mogelijke hulpvragen van de ouder op (één of meer van) de vijf leefgebieden; gemeenten kunnen echter niet garanderen dat zij voor alle vragen (op korte termijn) een oplossing hebben. De onderstaande plaat geeft een beeld van de werkzaamheden en is opgesteld samen met gemeenten.

Werkwijze gemeenten gedupeerde ouders kinderopvangtoeslag

Het uitgangspunt bij de ondersteuning door gemeenten voor gedupeerde ouders kinderopvangtoeslag vormen de reguliere processen en werkwijzen van de gemeenten binnen de Wmo, de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.



Werkzaamheden gemeenten

De ondersteuning van gedupeerden kan van gemeenten de volgende werkzaamheden vragen. De onderstaande beschrijving is indicatief en niet voorschrijvend. De opbouw van het ondersteuningsproces aan ouders kan per gemeente verschillen. De lijst met werkzaamheden is opgesteld samen met een aantal gemeenten.

1. Vinden van gedupeerden

De gemeenten kunnen op eigen initiatief op zoek gaan naar gedupeerde ouders die mogelijk hulp van de gemeenten willen krijgen. Dit vraagt inzet op communicatie, informatie en advies vanuit de gemeente om outreachend te werk te kunnen gaan.

2. Uitgangspunt bij het in contact komen met gedupeerden is de overdracht vanuit de Belastingdienst. Gemeenten kunnen daarnaast via data- en dossieranalyse plus bevraging van inwoners op spreekuren en tijdens keukentafelgesprekken op zoek gaan naar inwoners die door de kinderopvangtoeslag affaire gedupeerd zijn. De Belastingdienst communiceert regelmatig over het aantal gedupeerde ouders per gemeenten. Er is sprake van grote verschillen tussen gemeenten.

Acties Heerenveen punt 1:

- Communicatie via de Heerenveense Courant, Groot Heerenveen, Website, Facebook, Twitter,
- Contact met leden van de Regiegroep Armoede.
- Contact met meitinkers, schuldhulpverlening.
- Contact met Ali Oahim, raadslid, We zoeken samen met andere aansprekende personen uit de Marokkaanse en Turkse gemeenschap naar geëigende communicatiemiddelen.

3. Eerste contact met inwoner en vaststellen of wel/geen sprake is van een crisissituatie

Heerenveen zet een meitinker in. De meitinker voert gedurende het hele traject de regie, is contactpersoon, met de inwoner.

In het kennismakingsgesprek wordt gestart met de beoordeling of er sprake is van een crisissituatie, zoals een dreigende huisuitzetting, serieuze gezondheidsproblematiek of een ernstige zorg voor jeugd situatie. In het gesprek wordt verkend of er een passend hulpaanbod mogelijk is, in welk geval aan de inwoner een aanbod tot een aantal

verdere intakegesprekken wordt gedaan.

4. Intake: eerste inventarisatie problematiek

In twee tot drie intakegesprekken wordt samen met de inwoner gekeken welke hulpvragen er zijn, welke ondersteuning de gemeente per hulpvraag kan bieden, wat daarbij van de inwoner wordt verwacht en wordt een start gemaakt met het opbouwen van de vertrouwensrelatie met de inwoner. De benodigde gegevens van de inwoner worden verzameld, op basis waarvan vaak al de eerste contouren van een ondersteuningsplan in kaart gebracht worden.

5. Maken plan van aanpak

Het uiteindelijke met de inwoner afgesproken ondersteuningstraject wordt stap voor stap in een plan van aanpak uitgewerkt. Wanneer er sprake is van een schuldhulptraject, dan wordt er direct samengewerkt met de specialist schuldhulpverlening.

6. Het plan van aanpak wordt uitgewerkt zodat er gestart wordt met informatie, advies en begeleiding en er vervolgens stabilisatie, budgetbeheer en schuldbemiddeling plaats kan vinden. Met de inwoners wordt besproken welke ondersteuning deze mag verwachten en deze afspraken worden in een plan van aanpak vastgelegd. In deze fase heeft de meitinker regelmatig contact met de ouder. Zo wordt doorlopend gewerkt aan de vertrouwensband met de inwoner.

7. Uitvoering plan van aanpak en inschakelen andere hulpverlening

Tijdens de uitvoering van het in het plan van aanpak beschreven ondersteuningstraject, wordt er doorlopend gewerkt aan de vertrouwensband en het contact met de inwoner. Indien de situatie daartoe aanleiding geeft, deelt de gedupeerde ouder persoonsgebonden informatie over de voortgang van zijn/haar dossier bij de Belastingdienst met de casemanager van de gemeente, of kan er een driegesprek plaatsvinden.

Naast de (1^e lijns) begeleiding die de gemeentelijke contactpersoon in de ondersteuning vervult, is er tijdens de uitvoer van het plan van aanpak in veel gevallen sprake van de inzet van (2^e lijns gecontracteerde) specialistische hulp, op één of meer van de volgende leefdomenien:

Wonen

- Contact met woningbouwverenigingen, drinkwater- en energiebedrijven.
- Hulp bij stroomafsluiting, dreigende huisuitzetting etc.
- Hulp bij inschrijven voor een woning, zorgen voor noodopvang of briefadres.

- Hulp bij aanvraag van woonlastencompensatie, onderhandelen over hypotheek.
- Inzet van begeleid of beschermd wonen.

Financiën

- Contact met schuldeisers (o.a. vaste lasten partners, rijksuitvoeringsorganisaties).
- Aanbod van informatie en advies op financiën (eventueel maatjes).
- Inkomensreparatie, aanvragen inkomensregelingen waaronder Toeslagen.
- Schuldhulpverlening (waaronder stabilisatie, treffen van schuldregelingen, mobility mentoring, financiële werkplaatsen en het houden van vinger aan de pols), gespecialiseerde schuldhulpverlening voor ondernemers/zzp'ers en gespecialiseerde schuldhulpverlening voor laaggeletterden en niet digitaal vaardige inwoners.
- Zoeken van financiering voor achterstallige, dan wel nieuwe medische hulp waar nodig.
- Het bieden van juridische ondersteuning.
- Beschermingsbewind, budgetbeheer, budgetcoaching.

Gezondheid

- Hulp bij het afsluiten van een (collectieve) zorgverzekering.
- Hulp bij dringende eerstelijns medische en psychologische hulp
- Indicatiestelling inzet 2^e lijnszorg.
- Zoeken naar specialistische ggz hulp en begeleiding voor zowel ouders als kinderen.
- Uitvraag medische zorg (zowel achterstallige zorg zoals tandarts als nieuwe medische zorg zoals therapie).

Werk/dagbesteding

- Arbeidsbemiddeling en begeleiding naar de arbeidsmarkt.
- Aanbieden van leer-werktrajecten.
- Bemiddeling, coaching.
- Activering en dagbesteding.

Gezinssituatie

- Ondersteunen bij vormen van eigen sociale netwerk.
- Opvoedondersteuning.
- Hulp bij huiselijk geweld.
- Jeugdhulp.
- Relatiegesprekken.

- Kindpakketten, opvang.

6. Nazorg

Gemeenten houden tot ongeveer 24 maanden vinger aan de pols contact met inwoners die na een ondersteuningstraject weer voldoende zelfredzaam zijn om zonder aanvullende ondersteuning hun huishouden op de rit te houden. Onderdeel van nazorg kunnen periodieke gesprekken, de inzet van buurtmaatjes en coaching/training op afroep zijn.

7. Voorbereiding en coördinatie binnen gemeentelijke organisatie om bovenstaand te kunnen organiseren

Het uitwerken van handreikingen en het initieel intern en met gemandateerde uitvoerders bespreken van de gewenste ondersteuningsaanpak.

Actie gemeente Heerenveen:

Deze memo is het startdocument voor de inzet van de gemeente Heerenveen. Daarnaast is er veel informatie van de VNG.

Door nauw met elkaar samen te werken willen we de slachtoffers bereiken die nu bij de Belastingdienst bekend zijn en hulp/ondersteuning bieden.

Bijvangst kan zijn dat door de publiciteit die we hieraan geven meer ouders met geldzorgen/ schulden de gemeente benaderen voor hulp.

Financiën

*Gemeente worden volledig gecompenseerd voor de te maken additionele kosten. Het rijk heeft hiervoor nu al 11 miljoen beschikbaar gesteld.

*Later wordt door een onafhankelijk bureau getoetst of het toewijsbaar is aan de toeslagenproblematiek.

*De compensatie start al in 2020.

*Het gaat om alle begeleidingskosten en dienstverleningskosten op de 5 leefgebieden (SHV, wonen, zorg, gezin en werk)