

Plan van aanpak

Ondersteuning door gemeenten van gedupeerden kinderopvangtoeslagregeling

26 oktober 2020

Versie 1.0

Inhoudsopgave

1. ACHTERGROND EN INLEIDING	2
2. DOELSTELLING EN DOELGROEPEN	4
3. UITGANGSPUNTEN EN RANDVOORWAARDEN	6
4. AANPAK	7
5. ACTIVITEITEN BELASTINGDIENST, VNG EN GEMEENTEN	9
5.1 INZET BELASTINGDIENST	9
5.2 INZET VNG	10
5.3 INZET GEMEENTEN	11
6. GOVERNANCE EN ESCALATIE	15
7. COMMUNICATIE	17
8. FINANCIËN	19
9. RISICO'S EN BEHEERSMAATREGELEN	20
10. TIJDSPAD EN PLANNING	22
BIJLAGE 1: RESULTATEN VAN DE PILOT	23
BIJLAGE 2: VISUAL DOELGROEP	24
BIJLAGE 3: SCHEMATISCHE TOELICHTING BEOORDELING	25
BIJLAGE 4: UITLEG COMPENSATIEREGELINGEN	28
BIJLAGE 5: OVERZICHT AANTALLEN GEDUPEERDEN PER GEMEENTE (D.D. 22 JUNI 2020)	30
BIJLAGE 6: MACRO-RAMING INZET GEMEENTEN	31

1. Achtergrond en inleiding

In dit document beschrijven de Belastingdienst | Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (hierna aangeduid als UHT) en de gemeenten, vertegenwoordigd door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (hierna aangeduid als VNG), de onderlinge werkafspraken met betrekking tot het cluster Ondersteuning door Gemeenten (hierna aangeduid als OdG). Dit Plan van Aanpak zien we als een groeidocument en passen we aan op basis van vragen en behoeften uit de uitvoeringspraktijk. Het doel is om gedupeerde ouders van de toeslagenaffaire bredere hulp of ondersteuning te bieden dan waar de Belastingdienst in kan voorzien.

De afgelopen periode is duidelijk geworden dat bij de uitvoering van de kinderopvangtoeslageregeling veel fout is gegaan. Veel ouders zijn hard getroffen. De Belastingdienst wil hen zo snel mogelijk recht doen en het vertrouwen herstellen. Daar wordt op dit moment binnen UHT hard aan gewerkt.

Maar er is meer nodig dan alleen financiële compensatie. Het gaat ook om aanvullende hulp en ondersteuning. Ouders ondervinden immers nog steeds last op andere vlakken dan de kinderopvangtoeslag. Bijvoorbeeld op het gebied van werk, huisvesting, gezondheid, financiën en hun gezinssituatie. Die aanvullende hulp en ondersteuning kan de Belastingdienst zelf niet allemaal bieden. Daarom vraagt de Belastingdienst de gemeenten deze hulp vanuit hun expertise te bieden. Gemeenten staan dicht bij de ouders dan de Belastingdienst. De Belastingdienst wil in deze samenwerkingen de ouders helpen de weg naar de gemeenten te vinden.

In april en mei 2020 heeft de UHT samen met drie gemeenten een pilot doorlopen waarbij 47 ouders uit de CAF 11-groep gebeld zijn door de Belastingdienst/Toeslagen met het aanbod om hen in contact te brengen met hun gemeenten om daar een hulpaanbod te krijgen.

De Belastingdienst en pilotgemeenten kijken met een goed gevoel terug op deze pilot, waarin een stevige basis is gelegd voor een passend vervolg en een structurele samenwerking tussen Belastingdienst en gemeenten. In de pilot gaven ouders zowel bij de Belastingdienst als bij de deelnemende gemeenten aan dat ze het fijn vinden hun verhaal te kunnen delen, blij zijn dat met hen wordt meegedacht en dat er actief oplossingen worden geboden voor de soms heel specifieke problemen. De resultaten van de pilot staan in [bijlage 1: Resultaten van de pilot](#).

Op 6 juli 2020 vond een eerste Bestuurlijk Overleg plaats tussen staatssecretaris Van Huffelen en de VNG. In dit bestuurlijk overleg en het bestuurlijk overleg van 16 juli 2020 is door gemeenten aangegeven dat zij meer 'comfort' nodig hebben om van start te kunnen gaan met de beoogde aanvullende ondersteuning. Gezamenlijk is daarop besloten dat onderhavig plan van aanpak wordt aangescherpt met de volgende randvoorwaarden:

- Duidelijke verantwoordelijkheden en werkafspraken (zie [paragraaf 3](#), [paragraaf 4](#) en [paragraaf 7](#)).

- Duidelijke communicatie en een gezamenlijke kernboodschap (zie [paragraaf 7](#)).
- Een scherpe financiële paragraaf. Beschrijving van de werkzaamheden voor gemeenten, erkenning hiervoor en optekenen welke additionele uitvoerings- en begeleidingskosten gemeenten financieel vergoed krijgen van de Belastingdienst (zie [paragraaf 5.3](#) en [paragraaf 8](#)).
- Een lokaal en landelijk vormgegeven governance inclusief een escalatiemodel (zie [paragraaf 7](#)).

2. Doelstelling en doelgroepen

De doelstelling die met dit plan van aanpak dient te worden gerealiseerd is:

In 2020 en 2021 alle gedupeerde ouders informeren over het hulpaanbod van gemeenten en hen die dat willen direct¹ in contact brengen met hun gemeente.

Om dit te bereiken zijn de volgende communicatiedoelen opgesteld waarbij wordt uitgegaan van maximale inzet vanuit de Belastingdienst om deze ouders te bereiken:

- Ouders, ongeacht tot welke doelgroep zij behoren, weten dat zij voor ondersteuning terecht kunnen bij hun gemeente;
- Ouders weten op hoofdlijnen welke ondersteuning zij van hun gemeente kunnen verwachten;
- Ouders weten hoe zij hun gemeente kunnen bereiken (zelf of via de Belastingdienst).

De in dit plan van aanpak beschreven ondersteuningsaanpak richt zich op drie, door de Belastingdienst onderscheiden, doelgroepen (zie [bijlage 2](#) voor een schematische visualisatie van de doelgroepen):

1. *Ouders uit de CAF-11 doelgroep.*

Het gaat hier om 309 ouders, wonend in 45 verschillende gemeenten. Zij waren onderdeel van het CAF-11 onderzoek naar georganiseerde fraude en zijn gedupeerd door vooringenomen handelen van de Belastingdienst. Deze groep heeft inmiddels een financiële compensatie ontvangen.

2. *De groep overige gedupeerde ouders (ca. 22.000²). Deze bestaat uit:*

- a. Ouders die mogelijk óók zijn gedupeerd door vooringenomen handelen van de Belastingdienst als gevolg van onderzoek naar georganiseerde fraude (vergelijkbaar met de CAF-11 zaken).
- b. Ouders die zijn gedupeerd doordat de wet te hard was.
- c. Ouders met de kwalificatie opzet/grove schuld die daardoor geen persoonlijke betalingsregeling kregen.
- d. Ouders die onder de Vangnetbepaling van de Belastingdienst komen te vallen.

3. *Gemachtigden van ouders uit bovenstaande doelgroepen, zoals advocaten en bewindvoerders.*

Voor ouders die vertegenwoordigd worden door een gemachtigde (familielid/vriend, advocaat, bewindvoerder) wordt een apart proces ingericht waarbij de gemachtigde als contactpersoon voor de Belastingdienst informatie krijgt over het hulpaanbod van de gemeenten. Zo kunnen zij de ouders die zij vertegenwoordigen, goed informeren.

Hierbij hanteren wij de volgende gezamenlijke uitgangspunten:

¹ Met direct wordt bedoeld dat de Belastingdienst de juiste contactpersoon van de gemeente aan de ouder doorgeeft, die kan helpen met de hulpvraag van de ouder.

² Dit is nadrukkelijk een indicatief getal. De exacte omvang van de groep gedupeerde ouders zal pas gedurende de uitvoering van het herstel vastgesteld kunnen worden.

1. De Belastingdienst/Toeslagen neemt onverkort de volledige verantwoordelijkheid voor de als gevolg van fouten en onrechtmatigheden bij Toeslagen ontstane problemen van gedupeerden.
Daarbij hoort dat de Belastingdienst/Toeslagen zaken die onder de directe verantwoordelijkheid van de gehele dienst (zowel blauw als rood) vallen, bijvoorbeeld compensatie, herstel of (waar van toepassing) kwijtschelding, met grote voortvarendheid oppakt.
2. Gedupeerden die ondersteuning nodig hebben op de vijf leefgebieden ontvangen dit van hun gemeente waarbij de Belastingdienst/Toeslagen zorgt voor een overdracht/samenwerking.
3. Gemeenten worden zonder voorbehoud volledig gecompenseerd voor de daarbij te maken (additionele) kosten voor hulp aan gedupeerden, waarbij vertrouwd wordt op het deskundige oordeelsvermogen van gemeentelijke professionals om te bepalen of het hier toewijsbaar is aan de toeslagen problematiek.
4. VNG organiseert een steunpunt voor de ondersteuning aan gemeenten. Het Ministerie van Financiën faciliteert dit inhoudelijk en financieel.
5. We gaan nu uit van een schatting van 22.000 gedupeerden. Alle gedupeerden, die een gemeentelijk traject willen volgen, en waar de problematiek toegewezen kan worden aan de toeslagenproblematiek, zullen op deze wijze geholpen worden.

3. Randvoorwaarden

Om te komen tot een succesvolle aanpak waarmee ouders daadwerkelijk geholpen zijn, maar ook een aanpak waaraan zowel gemeenten, de VNG als de Belastingdienst een duurzame bijdrage kunnen leveren, zijn de randvoorwaarden opgesteld:

- Belastingdienst en gemeenten spreken af dat het project werkbaar en uitvoerbaar (doorlooptijd, financieel, capaciteit, ICT-technisch) moet zijn en blijven voor zowel gemeenten als de Belastingdienst.
- Bij de samenwerking tussen Belastingdienst, gemeenten en VNG gaan we uit van transparantie en vertrouwen tussen organisaties.
- De Belastingdienst is primair verantwoordelijk voor het attenderen van ouders op het generieke aanbod van gemeenten en het in contact brengen van de gedupeerde met de gemeente.
- De gemeenten zorgen voor een zorgvuldige, effectieve en efficiënte hulp aan ouders.
- De VNG werkt samen met de Belastingdienst en gemeenten om zorg te dragen voor een overdracht van ouders die gebruik willen maken van het hulpaanbod van de gemeenten.
- De verantwoordelijkheid voor attenderen van ouders op het generieke hulpaanbod van de gemeenten en het direct in contact brengen van deze ouders met hun gemeente ligt bij de Belastingdienst.
- De Belastingdienst ondersteunt de gemeenten bij gevraagde inzet bijvoorbeeld door het ter beschikking stellen van een toolkit met informatie en contactpersonen/-punten binnen de Belastingdienst.
- De Belastingdienst heeft een vaste ingang middels de centrale OdG-postbus voor gemeenten waar niet-persoonsgebonden vraagstukken, dilemma's, etc. ingebracht kunnen worden.
- De Belastingdienst zal volgens de wettelijke kaders informatie delen met de ouder. De gemeenten kan de ouder meegeven welke informatie uit te vragen en welke mogelijkheden m.b.t. machtigen van toepassing zijn.
- Een driegesprek tussen gemeente, persoonlijk zaakbehandelaar en gedupeerde kan uitkomst bieden op het moment dat gegevens over de voortgang gedeeld moeten worden.
- VNG is verantwoordelijk voor het ophalen van uitvoeringsinformatie bij gemeenten en het vertalen van deze informatie in verbetering van de ondersteuningsproducten voor gemeenten

Naast bovengenoemde uitgangspunten zijn ook werkafspraken gemaakt over de verantwoordelijkheden t.a.v. de casusafhandeling (zie [paragraaf 4](#) Aanpak) en communicatie (zie [paragraaf 7](#) Communicatie).

4. Aanpak

Het uitgangspunt van dit plan van aanpak is dat alle gedupeerde ouders meerdere keren persoonlijk worden geattendeerd op de mogelijkheid om hulp te krijgen bij hun gemeente en indien zij dit wensen in direct contact met de gemeenten gebracht worden.

De focus ligt hierbij op het realiseren van overdracht door de Belastingdienst aan de gemeenten. De Belastingdienst sluit daarbij aan bij de reguliere communicatie vanuit UHT:

- In de gesprekken die ouders voeren met de persoonlijk behandelaar of met het Serviceteam Gedupeerden Kinderopvangtoeslag (hierna aangeduid als SGK) worden ouders geattendeerd op het hulpaanbod en indien gewenst in direct contact met de gemeente gebracht. Om een overdracht te realiseren wordt:
 - Waar mogelijk direct doorverbonden met een contactpersoon bij de gemeente.
 - Waar dit niet mogelijk is, of niet direct gewenst is, kunnen ook de gegevens van de contactpersoon bij de gemeenten verstrekt worden.
- In vervolggesprekken met het SGK of de persoonlijk behandelaar wordt bij wijze van nazorg ook gevraagd of de ouders inderdaad inmiddels in contact zijn met de gemeente of hier nog hulp van UHT bij nodig hebben.
- Ook worden de ouders in de brieven die vanuit UHT worden verstuurd op het hulpaanbod geattendeerd.
- Naast het aansluiten op de reguliere communicatie vanuit UHT is het ook mogelijk ouders projectmatig telefonisch te benaderen en in direct contact met de gemeenten te brengen.

Deze persoonlijke communicatie wordt ondersteund door brede communicatie op alle relevante kanalen van de Belastingdienst, maar ook in co-creatie met gemeenten en andere stakeholders, zoals BOiNK, SVB, SZW en de Ombudsman, via de hen ter beschikking staande communicatiemiddelen. Hierbij gaat het onder andere om informatie op de website, webinars en, wanneer de coronamaatregelen het toelaten, regionale bijeenkomsten. Voor ouders die vertegenwoordigd worden door een gemachtigde (advocaat, bewindvoerder) wordt een apart proces ingericht waarbij de gemachtigde als contactpersoon voor de Belastingdienst wordt voorzien van informatie over het hulpaanbod van de gemeenten. Hiermee worden zij in staat gesteld om de ouders, die zij vertegenwoordigen, te informeren.

Binnen het project blijven we in nauw contact met elkaar en met andere stakeholders. De Belastingdienst en de VNG ontwikkelen gezamenlijk een communicatiekaders op basis waarvan de implementatiecommunicatieplannen worden opgesteld. Daarvoor is, zoals afgesproken in het bestuurlijk overleg 6 juli 2020 een strategisch communicatiekader door de VNG ontwikkeld voor de communicatie naar gemeenten over de ondersteuning gedupeerden kinderopvangtoeslag (zie [paragraaf 7](#) voor de communicatieafspraken en de kernboodschap).

Tijdens de pilot is gekeken naar mogelijkheden van gegevensuitwisseling. Vanwege de AVG maar ook andere wetgeving zoals de AWIR (algemene wet inkomensafhankelijke regelingen) is het niet mogelijk om de gegevens van gedupeerde ouders proactief te delen met

gemeenten. Het in dit plan van aanpak voorgestelde ondersteuningsproces is hierop ingericht. Het wijzigen van deze wettelijke basis kan niet op korte termijn worden gerealiseerd. Wel werkt de Belastingdienst samen met het ministerie van SZW, het ministerie van BZK, VNG en enkele gemeenten aan het vormgeven van een experiment om gegevens van burgers proactief met gemeenten te delen, om zo vroegtijdig passende hulp aan te kunnen bieden. Mocht uit het experiment blijken dat het uitwisselen van deze gegevens goed uitvoerbaar is, dit gemeenten beter in staat stelt om vroegtijdig hulp aan inwoners te bieden én inwoners deze vorm van hulp waarderen, dan bekijken we hoe we dit experiment in wet- en regelgeving kunnen verankeren. Start van het experiment wordt in het eerste kwartaal van 2021 voorzien.

Belastingdienst en VNG maken de volgende **werkafspraken** over verantwoordelijkheden t.a.v. de casusondersteuning:

Verantwoordelijkheid Belastingdienst:

- De Belastingdienst heeft voor de ouder een vast aanspreekpunt (persoonlijk zaakbehandelaar). Indien nog geen zaakbehandelaar bekend is, kan gemeente samen met de ouder bij Belastingdienst hierom vragen.
- Wanneer het dossier in behandeling is, heeft de persoonlijk zaakbehandelaar zeer frequent contact met de ouder en wordt helderheid verschaft over de voortgang en de inhoud van de compensatie. Op deze wijze wordt mede gewerkt aan het herstel van het vertrouwen.
- De persoonlijk zaakbehandelaar houdt de gedupeerde ouder op de hoogte van het verloop van de casusbehandeling. De gedupeerde ouder kan deze informatie desgewenst delen met de casemanager van de gemeente. Eventueel kan dit in de vorm van een driegesprek.
- De Belastingdienst draagt zorg dat de interne processen zo zijn ingericht dat ouders goed geholpen kunnen worden.
- Indien de contactpersoon bij de gemeente vastloopt, kunnen zij gebruikmaken van de escalatielijn (zoals weergegeven in hoofdstuk 6) en contact opnemen met het contactpunt van het team Ondersteuning door Gemeenten.
- De Belastingdienst houdt in het kader van (na)zorg bij welke gedupeerden doorverwezen zijn naar welke gemeente.

Gemeentelijke verantwoordelijkheid:

- Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het inventariseren van mogelijke hulpvragen van de ouder op (één of meer van) de vijf leefgebieden; gemeenten kunnen niet garanderen dat zij voor alle vragen (op korte termijn) een oplossing hebben;
- De gemeenten zorgen voor een of meerdere contactperso(n)en aan wie de gedupeerden kunnen worden overgedragen. De Belastingdienst sluit aan bij de lokale infrastructuur van gemeenten. Gemeenten werken bijvoorbeeld met toegang en eerste gesprek bij de wijkteams. De bestaande gemeentelijke infrastructuur is leidend, voor dit project wordt niet standaard een aparte infrastructuur opgezet – dit is aan de gemeente zelf.
- De gemeenten zorgen voor een zorgvuldige, effectieve en efficiënte hulp aan ouders.

In het volgende hoofdstuk worden deze verantwoordelijkheden verder uitwerkt.

5. Activiteiten Belastingdienst, VNG en gemeenten

Om tot een samenwerkingsmodel te komen dat zowel voor de Belastingdienst als de VNG en de gemeenten werkbaar is en daarmee de voorgestelde aanpak tot een succes te maken, worden vanuit alle partijen zaken ter ondersteuning ingericht.

5.1 Inzet Belastingdienst

Herbeoordeling

Uitvoering Herstel Toeslagen organiseert de herbeoordeling van gedupeerde ouders. Voor volledigheid is een schematische toelichting van deze herbeoordeling als bijlage opgenomen. Zie **bijlage 2 Schematische visualisatie doelgroepen**. De verschillende doelgroepen hebben toegang tot verschillende regelingen. In **bijlage 3** is een overzicht van deze verschillende regelingen opgenomen.

Contactpunt en contactpersonen vanuit de Belastingdienst

Om de gemeenten zo goed mogelijk te kunnen helpen bij de ondersteuning die zij ouders en kinderen geven worden bij de Belastingdienst zowel voor persoonsgebonden als voor algemene vragen contactpunten ingericht. Zo weten de gemeenten altijd waar ze bij vragen terecht kunnen.

Voor persoonsgebonden informatie over een specifiek dossier kan de ouder zelf deze gegevens aan de gemeente verstrekken.

De persoonlijk zaakbehandelaar is primair aanspreekpunt voor de ouder, staat hem/haar bij en brengt een volledig beeld van de zaak over de jaren heen tot stand. Daarnaast coördineert de persoonlijk zaakbehandelaar het beoordelingsproces binnen de Uitvoering Herstel Toeslagen en de uitkering van de mogelijke compensatie. De persoonlijk zaakbehandelaar regisseert de diverse zaken binnen de Belastingdienst die in het kader van herstel nodig zijn. Daarnaast bekijkt de persoonlijk zaakbehandelaar welke verdere behoeften en hulpbronnen benodigd zijn. Gedurende de behandeling van het hersteldossier is de persoonlijk zaakbehandelaar aanspreekpunt voor de ouder. Op deze wijze wordt mede gewerkt aan het herstel van het vertrouwen.

Voor algemene vragen van gemeenten wordt een contactpunt team Ondersteuning door Gemeenten ingericht. Hier kan bijvoorbeeld aangegeven worden dat een ouder nog geen persoonlijk zaakbehandelaar heeft. Hiervoor wordt een schematische weergave van het proces gemaakt en deze wordt met VNG gedeeld.

Toolkit voor Belastingdienst

Om de medewerkers van de Belastingdienst te informeren en ondersteunen bij de uitvoering, ontwikkelt de Belastingdienst samen met VNG een speciale toolkit.

Het is van groot belang dat de medewerkers van de Belastingdienst die ouders in direct contact met de gemeenten brengen hiertoe goed worden uitgerust. Om de medewerkers van de Belastingdienst te informeren en ondersteunen bij de uitvoering ontwikkelen VNG en de Belastingdienst voor hen gezamenlijk een toolkit. In deze toolkit zit onder andere:

- Informatie over het hulpaanbod van de gemeenten.
- Een belscript.
- Een Q&A-bestand over dienstverlening vanuit de gemeenten.
- Handleiding voor registratie/vastlegging conform AVG en andere wettelijke kaders.

Omdat het van belang is dat de medewerkers goed zijn geïnformeerd en hun werk optimaal kunnen uitvoeren, wordt naast deze toolkit ook ingezet op training van de medewerkers om op de juiste wijze met motiverende gespreksvoering ouders goed over hulp te kunnen vertellen. Hierbij wordt ook aandacht besteed aan stress sensitieve dienstverlening/mobility mentoring. De gemeenten delen hun kennis en expertise hierover in de vorm van een workshop met medewerkers UHT, waarvoor dit relevant is. Hierbij is bijvoorbeeld te denken aan kennis over de doelgroep, hoe het vertrouwen van deze doelgroep te verkrijgen en inhoudelijke kennis over het hulpaanbod van de gemeenten. Zo kan doorverwijzing naar gemeente ook goed tot stand komen.

Ontwikkelen communicatiemiddelen

De Belastingdienst ontwikkelt in co-creatie met VNG alle externe communicatiemiddelen die nodig zijn om deze aanpak te ondersteunen. Van de gemeenten en andere stakeholders wordt gevraagd ook hun eigen kanalen en middelen in te zetten.

Ouderpanel

De Belastingdienst wordt ondersteund door een ouderpanel dat bestaat uit een afvaardiging van gedupeerde ouders. Om de processen en middelen zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de doelgroep wordt het ouderpanel gevraagd om mee te kijken met de middelen die worden ontwikkeld.

Managementinformatie

Om het verloop van beide processen te kunnen uitvoeren, monitoren, bij te kunnen sturen en te rapporteren moet met alle relevante partijen de informatiebehoefte in kaart gebracht worden. Deze informatiebehoefte wordt vervolgens vertaald naar formats.

5.2 Inzet VNG

Toolkit voor gemeenten

Om gemeenten te informeren en ondersteunen bij het opzetten van, de uitvoering, ontwikkelen de VNG en de Belastingdienst gezamenlijk een toolkit voor de gemeenten.

In deze toolkit zit onder andere:

- Achtergrondinformatie over de toeslagenproblematiek.
- (Verwijzing naar) antwoorden op veelvoorkomende inhoudelijke vragen:

- Komen gedupeerden in aanmerking voor ondersteuning van de gemeenten als er nog geen behandeling door de Belastingdienst heeft plaatsgevonden?
- Wat zijn de gevolgen voor gemeentelijke ondersteuning als behandeling door de Belastingdienst lang op zich laat wachten?
- Wat kan een schuldhulpverlener doen als een gedupeerde lang moet wachten op behandeling en compensatie?
- Wat zijn de gevolgen voor andere toeslagen en 'blauwe' boetes bij sanering van schulden?
- Wat zijn de vereisten voor het verkrijgen van compensatie?
- Wat gebeurt er als gedupeerde in bezwaar/beroep gaat – welke effecten heeft dit op de gemeentelijke ondersteuning?
- Een stappenplan voor de intensieve samenwerking bij projectmatig telefonisch benaderen en doorverbinden (optioneel).
- Een stappenplan hoe de gemeenten de ondersteuning aan hun inwoners in relatie tot de gedupeerde ouders kan vormgeven. Met onderwerpen als: een procesaanpak, Hoe organiseer je het als gemeente? Hoe vindt het contact plaats met de Belastingdienst?
- Concrete conceptcommunicatiemiddelen- en teksten die de gemeente in eigen huisstijl kan omzetten.
- Een Q&A-bestand met veel gestelde hulpvragen vanuit ouders aan gemeenten, als handreiking voor een consistent hulpaanbod en het inzetten van de juiste hulpverleners
- Vertaling van analyse en bijpassende ondersteuning van doelgroepen en achtergrondinformatie voor gemeenten
- Onderdeel van deze toolkit is ook een Webinar voor gemeenten en bewindvoerder en hun brancheorganisaties deze wordt samen met de Belastingdienst georganiseerd.

Expertteam

Voor de opstart van persoonlijke en brede communicatie wordt door de VNG, binnen het programma Verbinden Schuldendomein, een expertteam opgezet dat gemeenten kan helpen met het efficiënt inrichten van het proces en project en voor vragen tijdens dit proces.

Contactpersonenlijst

De VNG verzamelt de contactpersonen/punten in een lijst en houdt deze actueel. Indien nodig kan de Belastingdienst hierin ondersteunen.

5.3 Inzet gemeenten

Uitgangspunt bij de ondersteuning door gemeenten vormen daarbij de reguliere processen en werkwijzen van de gemeenten binnen de Wmo, de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

Contactpunt en contactpersonen vanuit de gemeenten

Vanuit de gemeenten zijn contactpersonen/punten nodig. Voor de overdracht is van belang dat de ouder in direct contact met de gemeenten gebracht kan worden om het hulptraject te starten. Dit verlaagt mogelijk de drempel voor de burger om hulp te accepteren. De

gemeenten organiseren deze contactpersonen/punten. Hierin is maatwerk per gemeente mogelijk om zoveel mogelijk aan te sluiten bij gemeentelijke structuur.



Werkzaamheden gemeenten t.b.v. gedupeerden

De ondersteuning van gedupeerden kan (zoals vastgesteld op 4 augustus in gezamenlijk overleg BD, gemeenten en VNG) van gemeenten de volgende werkzaamheden vragen. Onderstaande beschrijving moet worden gelezen als indicatief en niet voorschrijvend. De opbouw van het ondersteuningsproces aan ouders kan per gemeente verschillen.

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. 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 gedupeerden ouders per gemeenten. Er is sprake van grote verschillen tussen gemeenten.

2. Eerste contact met inwoner en vaststellen of wel/geen sprake is van een crisissituatie.
Gemeenten zetten veelal een vast contactpersoon/casemanager per huishouden in. Op basis van de overdracht en/of de interne data- en dossieranalyse en soms een korte wijkanalyse bereidt deze zich voor op het eerste contactmoment. Het kennismakingsgesprek tussen de inwoner en de gemeentelijke contactpersoon vindt plaats, waarbij er in veel gevallen ook een maatschappelijk werker aanwezig is. 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.
3. 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.
4. 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, bevat het plan van aanpak uitgewerkt dat 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 gemeentelijke contactpersoon regelmatig contact met de ouder. Zo wordt doorlopend gewerkt aan de vertrouwensband met de inwoner.
5. 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 leefdomeinen:

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.

Voor een volledig overzicht van de financiën, zie [paragraaf 8](#) Financiën en [bijlage 6](#) Macro-raming inzet gemeenten.

6. Governance en escalatie

Onderstaande structuur gebruiken we ter bespreking van voortgang en ervaringen, en gebruiken we tevens als escalatiemodel.

Lokaal:

Op lokaal niveau worden de dossiers besproken tussen de casemanager van de gemeente (met mogelijk andere hulpverleners) de gedupeerde ouder, en evt. de persoonlijk zaakbehandelaar van de Belastingdienst. Binnen de gemeentelijke organisatiestructuur wordt geëscaleerd wanneer een case niet goed loopt. Dit zal bijvoorbeeld zijn wanneer de samenwerking tussen de casemanager en de persoonlijk zaakbehandelaar niet goed verloopt. Dit soort vraagstukken worden voorgelegd aan team OdG en de VNG. Hiernaast kan ook geëscaleerd worden wanneer het van belang is opgedane kennis/ervaring wat betreft processen te delen. De gemeente en de partnerorganisaties (die diverse werkzaamheden onder de regie van de gemeente uitvoeren) maken lokaal afspraken over de precieze wijze van escaleren.

Het voorstel is de escalatie te laten lopen via de gemeentelijke contactpersoon die het contact met de Belastingdienst onderhoudt. De gemeente stelt ook de VNG op de hoogte.

De frequentie waarop casemanager van de gemeente, gedupeerde ouder en persoonlijk zaakbehandelaar van de Belastingdienst contact onderhouden, is in onderling overleg vast te stellen. Team OdG stelt een mail-postbus ter beschikking waar gemeenten signalen in kunnen plaatsen. De postbus zal op dagelijkse basis worden beheerd.

Landelijk:

- VNG en de Belastingdienst richten een projectgroep in. Hoe deze projectgroep werkt, wie participeren, hoe stukken worden gedeeld wordt nader uitgewerkt. Eén van de besprekpunten van deze projectgroep is de veel gestelde vragen van gemeenten.
- Klankbordgroep met gemeenten, VNG en Belastingdienst (team OdG) met focus op leren: in dit gremium wordt periodiek (bijv. vier keer per jaar, afhankelijk van verloop) de voortgang van de brede ondersteuning van gedupeerden van de toeslagenaffaire besproken. Ook kunnen eventuele verbetervoorstellen hier worden gedeeld. Er wordt door VNG gekeken op welke wijze bij een bestaande klankbordgroep kan worden aangehaakt om kennis en ervaring te delen. (De gemeentelijke deelnemers worden door VNG uitgenodigd en zijn een afspiegeling van G4, G40 en kleinere gemeenten.) Dossiers kunnen geanonimiseerd worden voorgelegd aan deze klankbordgroep met als doel landelijke review en verkenning van oplossingen. Daarnaast wordt de voortgang van het project/proces besproken. Wanneer gewenst zorgt de VNG dat meer gemeenten aangehaakt worden om input te leveren. Indien nodig wordt steekproefsgewijs bij

gemeenten opgehaald hoe de brede ondersteuning van de gedupeerden en de samenwerking met de Belastingdienst verloopt. De Landelijke Ombudsman kan indien gewenst worden uitgenodigd.

- Hoog ambtelijk overleg tussen de VNG-beleidsdirectie, het Ministerie van Financiën en de directie van de Belastingdienst. Dit overleg vindt minimaal 6 keer per jaar plaats, maar ook hiervoor geldt dat in de opstartfase mogelijk vaker overleg nodig is.

Bestuurlijk Overleg tussen staatssecretaris Van Huffelen en de bestuurlijke VNG-delegatie vindt minimaal 3 keer per jaar plaats en vaker indien nodig/wenselijk. Tijdens het Bestuurlijk Overleg wordt de algehele voortgang besproken (project/processen). Tevens worden signalen besproken wanneer een vraagstuk in meerdere gemeenten speelt en waar lokaal tussen gemeente, Belastingdienst en inwoner/ gedupeerde geen oplossing voor gevonden kan worden (en die niet ambtelijk afgedaan kunnen worden). Het bestuurlijk overleg heeft de mogelijkheid om een onafhankelijke commissie ter advisering in te zetten.

7. Communicatie

Binnen het project blijven we in nauw contact met elkaar en andere stakeholders.

Belastingdienst en VNG ontwikkelen gezamenlijk communicatiekaders op basis waarvan de implementatiecommunicatieplannen worden opgesteld. Voor de communicatie gelden de volgende werkafspraken:

- De Belastingdienst is primair verantwoordelijk voor het communiceren over de (financiële) compensatie aan de gedupeerden kinderopvangtoeslag.
- De Belastingdienst is primair verantwoordelijk voor het bereiken van de gedupeerden kinderopvangtoeslag.
- Belastingdienst is primair verantwoordelijk voor het actief stimuleren van contact van gedupeerde met de eigen gemeente.
- De Belastingdienst is primair verantwoordelijk voor de beantwoording van vragen vanuit de media, Tweede en Eerste Kamer over de hierboven benoemde primaire verantwoordelijkheid.
- De Belastingdienst en de VNG stemmen communicatie en woordvoering nauw op elkaar af en houden daarbij rekening met het afbreukrisico en de kwetsbaarheid van dit ondersteuningsproject.
- De Belastingdienst en de VNG communiceren gezamenlijk waar het beeldvorming en verwachtingsmanagement van ouders, inwoners, media en politiek betreft. Hier constateren we een grote verantwoordelijkheid (en daarmee risico) als het gaat om beeldvorming en verwachtingsmanagement richting de inwoner, de media en de politiek.
- Gemeenten zijn primair verantwoordelijk voor het communiceren van de werk- en procesafspraken over de brede ondersteuning van de gedupeerden aan de interne gemeentelijke organisatie en gemeentelijke partnerorganisaties.
- De Belastingdienst en gemeenten communiceren passend bij de behoefte van de inwoners/gedupeerden en sluiten aan bij wat bekend is uit de gedragswetenschap (stress-sensitieve dienstverlening). Er wordt mensgericht, empathisch en sensitief voor de reële problemen van gedupeerde ouders, gehandeld vanuit de volgende uitgangspunten:
 - De communicatie is transparant met heldere uitleg en besluitvorming richting de gedupeerden (bij wie kunnen zij terecht en wat is de rol en taak van beide organisaties, geen 'van kastje naar de muur');
 - De communicatie is eenvoudig en laagdrempelig;
 - Er wordt snel geschakeld in de communicatie zodat gedupeerden niet onnodig lang hoeven te wachten op antwoorden;
 - De communicatie verloopt zoveel mogelijk gedoseerd en op maat, en zoveel mogelijk via de lopende, bekende kanalen (zoals toegezegde/geplande brieven).
- Communicatiemiddelen in het kader van ondersteuning door gemeenten van Belastingdienst die richting ouders gaan, worden onder andere door het ouderpanel getoetst en. De Belastingdienst organiseert dit ouderpanel. Tevens worden ze voorgelegd aan de VNG zodat de middelen voldoen aan de behoeften van gemeenten.

- De Belastingdienst is primair verantwoordelijk voor de communicatie met haar eigen stakeholders, daar waar het gaat om hen te attenderen op de mogelijke hulp die de gemeente kan bieden (zodat de ketenpartners eventueel kunnen doorverwijzen). Het gaat hier om 'dat' de gemeenten hulp zou kunnen bieden, niet over het 'wat'. Waar overlap is in stakeholders tussen Belastingdienst en VNG wordt goed afgestemd over de boodschap. Een gezamenlijke stakeholdersessie kan helpen deze stakeholders te identificeren.
- Overkoepelende communicatie (dus de communicatie over onze samenwerking, onze gezamenlijke kernboodschap) ontwikkelen de VNG en de Belastingdienst samen en stemmen daarbij ook vorm en momentum af. Het is daarbij belangrijk om een gelijke boodschap ook op hetzelfde moment en in gelijke termen te communiceren en op de hoogte te zijn van elkaars communicatiemomenten.
- Het opstellen van communicatiemiddelen en andere producten is een co-creatie tussen VNG en Belastingdienst. VNG betreft hierin ook een vertegenwoordiging van gemeenten.

Persbericht na akkoord 28 september 2020

Belastingdienst en gemeenten helpen samen getroffen toeslagouders

De Belastingdienst/Toeslagen en de gemeenten gaan samenwerken om ouders die door de problemen met kinderopvangtoeslag getroffen zijn te helpen. Ze hebben maandag 28 september een overeenkomst getekend over hulp aan deze ouders. Deze samenwerking zorgt ervoor dat ouders naast financiële compensatie indien nodig ook andere hulp ontvangen om hun leven weer op orde te krijgen.

Duizenden ouders zijn getroffen door de problemen met kinderopvangtoeslag. De Belastingdienst/Toeslagen compenseert hen daarvoor. Maar voor wie in de problemen is geraakt is dat niet altijd voldoende. Er kunnen bijvoorbeeld problemen ontstaan zijn 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.

Zo zijn de VNG en de staatssecretaris nu overeengekomen dat de gemeenten getroffen ouders maatwerk gaan bieden op basis van hun hulpvraag. Voor die ondersteuning stelt Van Huffelen namens het kabinet per direct 11 miljoen euro beschikbaar zodat gemeenten snel kunnen starten: "Ik ben blij dat we afspraken hebben kunnen maken over de hulp aan de ouders. We starten met dit bedrag. Een onafhankelijk bureau onderzoekt de komende maanden welk bedrag er nodig is om alle gedupeerden die hulp vragen aan gemeenten te ondersteunen."

Namens de VNG is tevreden over de gemaakte afspraken: "Wij staan naast onze inwoners die door de problemen met de kinderopvangtoeslag gedupeerd zijn. Het is belangrijk dat er nu geld is om die ondersteuning vanuit de gemeenten te kunnen bieden aan

onze inwoners. Onze professionals krijgen het vertrouwen om te bepalen wat een ouder nodig heeft. We voelen de verantwoordelijkheid om samen met de Belastingdienst alles te doen wat in ons vermogen ligt om de gedupeerden weer op de been te helpen.”

Ouders die zich al bij de Belastingdienst/Toeslagen hebben gemeld als gedupeerde, worden actief gewezen op de mogelijkheid van aanvullende hulp binnen hun gemeente. Om gemeenten te ondersteunen bij het bieden van die hulp, komt er daarnaast binnen de Belastingdienst/Toeslagen een speciaal loket. Dat beantwoordt vragen voor hen over alles rondom het herstel van wat er mis is gegaan met de kinderopvangtoeslag.

Op dit moment hebben zich zo'n 8300 mensen bij de Belastingdienst/Toeslagen gemeld als gedupeerde. Naar schatting betreft het zo'n 22.000 ouders. Wie denkt gedupeerd te zijn door wat er mis ging bij de kinderopvangtoeslag kan zich melden op een speciaal telefoonnummer

8. Financiën

In het bestuurlijk overleg van 28 september 2020 is overeenstemming bereikt over de gezamenlijke uitgangspunten en de financiële uitwerking. De gezamenlijke uitgangspunten zijn ook genoemd in hoofdstuk 2.

Gezamenlijke uitgangspunten:

1. De Belastingdienst/Toeslagen neemt onverkort de volledige verantwoordelijkheid voor de als gevolg van fouten en onrechtmatigheden bij Toeslagen ontstane problemen van gedupeerden.
Daarbij hoort dat de Belastingdienst/Toeslagen zaken die onder de directe verantwoordelijkheid van de gehele dienst (zowel blauw als rood) vallen, bijvoorbeeld compensatie, herstel of (waar van toepassing) kwijtschelding, met grote voortvarendheid oppakt.
2. Gedupeerden die ondersteuning nodig hebben op de vijf leefgebieden ontvangen dit van hun gemeente waarbij de Belastingdienst/Toeslagen zorgt voor een overdracht/samenwerking.
3. Gemeenten worden zonder voorbehoud volledig gecompenseerd voor de daarbij te maken (additionele) kosten voor hulp aan gedupeerden, waarbij vertrouwd wordt op het deskundige oordeelsvermogen van gemeentelijke professionals om te bepalen of het hier toewijsbaar is aan de toeslagen problematiek.
4. VNG organiseert een steunpunt voor de ondersteuning aan gemeenten. Het Ministerie van Financiën faciliteert dit inhoudelijk en financieel.
5. We gaan nu uit van een schatting van 22.000 gedupeerden. Alle gedupeerden, die een gemeentelijk traject willen volgen, en waar de problematiek toegewezen kan worden aan de toeslagenproblematiek, zullen op deze wijze geholpen worden.

Gezamenlijke afspraken:

- In 2020 van start te gaan met een bepaalde populatie gedupeerden (een substantieel aantal) uit de totale populatie (ca. 22.000). Dit noemen we fase 1. Daarbij wordt aangesloten bij het traject van het bieden van compensatie aan gedupeerde ouders vanuit Belastingdienst/Toeslagen. Het aantal waarmee gestart kan worden, is de verantwoordelijkheid van de Belastingdienst/Toeslagen.
- Voor fase 1 ontvangen gemeenten nog in 2020 een financiële bijdrage van € 11 mln. van het Ministerie van Financiën (de verdeling over de gemeenten wordt nader bezien). De wijze van financiering van de bijdrage aan de gemeenten moet snel kunnen worden gerealiseerd, rechtmatig zijn en met zo weinig mogelijk administratieve last kunnen worden toegepast.
- In fase 1 vergoedt de Belastingdienst/Toeslagen alle hulpactiviteiten voor gedupeerde ouders die zijn toe te schrijven aan de toeslagenproblematiek. Dit betekent dat alle aanvullende begeleidings- en dienstverleningskosten van de gemeenten op de vijf leefgebieden (schuldhulpverlening, wonen, zorg, gezin en werk) worden vergoed. Ook worden de additionele werkzaamheden voor ouders vergoed die al wel in een traject zitten en waarvan de oorsprong van de problematiek aan toeslagen is toe te schrijven³.

³ Op casusniveau zal niet altijd duidelijk zijn welke problemen op welke leefgebieden terug te voeren zijn op een door de Belastingdienst/Toeslagen veroorzaakt probleem. Het handelen van de Belastingdienst/Toeslagen kan zowel direct voor problemen hebben gezorgd (bijvoorbeeld een huisuitzetting na door onrecht ontstane schulden) maar ook indirect, als een druppel die een emmer doet overlopen door bijvoorbeeld ernstige stress die bij gedupeerden is ontstaan waarna men een baan is verloren. De Belastingdienst/Toeslagen zal gemeenten het vertrouwen moeten geven hier een redelijke afweging in te maken. In de eerste periode kan ook gewerkt worden met gezamenlijke casusbesprekingen bij ethische of morele dilemma's.

- In dit stuk wordt bedoeld met begeleiding dat deel van de werkzaamheden dat te maken heeft met de intake en begeleiding. (VNG matrix 1 t/m 4a)
- Met dienstverleningskosten wordt bedoeld de inkoop en uitvoering van trajecten die gedupeerde ouders nodig hebben. Dit is maatwerk. (VNG matrix 4b t/m 5)
- Omdat er mogelijk al ouders in trajecten zitten verstaan we onder additionele werkzaamheden de werkzaamheden die een gemeente nog gaat uitvoeren voor deze ouders wanneer dat toewijsbaar is aan de toeslagenproblematiek.
- Er wordt gerekend conform de raming van de VNG aangaande de kosten van de verschillende trajecten en begeleiding door gemeenten.
- Tijdens fase 1 willen we met elkaar leren en wordt er door een nader te bepalen gezamenlijk in te schakelen onafhankelijk extern bureau getoetst welke werkzaamheden gemeenten uitvoeren voor gedupeerde ouders. Tevens wordt gekeken hoeveel ouders welke hulp nodig hebben om zo meer inzicht te krijgen over de kosten van de werkzaamheden van gemeenten voor de totale populatie.
- Het Ministerie van Financiën en VNG zijn gezamenlijk opdrachtgever voor het onafhankelijk onderzoek.
- Het externe bureau brengt binnen de missionaire periode van het huidige kabinet een advies uit met daarbij een geobjectiveerde kostenberekening. Dit advies is openbaar.
- Partijen committeren zich aan de financiële uitkomst van het onafhankelijke externe onderzoek en partijen gaan hierover in februari 2021 in overleg.
- Er wordt een governance model afgesproken waar de Belastingdienst/Toeslagen en een afvaardiging van gemeenten samenwerken. Waar nodig worden casussen of signalen op hoog ambtelijk/bestuurlijk niveau besproken via de escalatieladder. Het steunpunt of ondersteuningsaanpak wordt vastgelegd in het plan van aanpak.
- Als tijdens de looptijd of achteraf blijkt dat de Toeslagenherstelactie meer of minder dan 22.000 personen/huishoudens raakt, wordt dit bestuurlijk besproken en wordt de vergoeding voor gemeenten evenredig aangepast.

Uit het voorstel volgen onderstaande acties die VNG en de Belastingdienst gezamenlijk oppakken:

- De wijze van financiering van de bijdrage aan de gemeenten moet snel kunnen worden gerealiseerd, rechtmatig zijn en met zo weinig mogelijk administratieve last kunnen worden toegepast.
 - De middelen van fase 1 (11 mln. euro) moeten nog voor het einde van 2020 aan gemeenten zijn uitgekeerd.
 - VNG, Belastingdienst en Ministerie van Financiën gaan in gesprek met de fondsbeheerders (en indien mogelijk de Algemene Rekenkamer) om een rechtmatige manier van uitkeren te vinden.
 - De middelen worden verdeeld op basis van een verdeelsleutel. We komen tot een objectieve verdeelsleutel voor de verdeling van de middelen onder gemeenten. Hiervoor zijn de inzichten en expertise van de VNG onmisbaar.
- We werken aan gezamenlijke criteria voor de opdracht aan het externe, onafhankelijke bureau. De aanbesteding en de gunning van de opdracht wordt zo snel mogelijk en op een rechtmatige manier gedaan. Het advies dient uiterlijk februari 2021 gereed te zijn.

9. Risico's en beheersmaatregelen

Belastingdienst en VNG zijn voortdurend met elkaar in gesprek over risico's en mitigerende maatregelen. Onderdeel hiervan is verwachtingsmanagement van alle betrokken partijen, het aantal hulpvragen en de duur hiervan en onderling procesmanagement, als ook ingewikkelde casuïstiek.

10. Tijdspad en planning

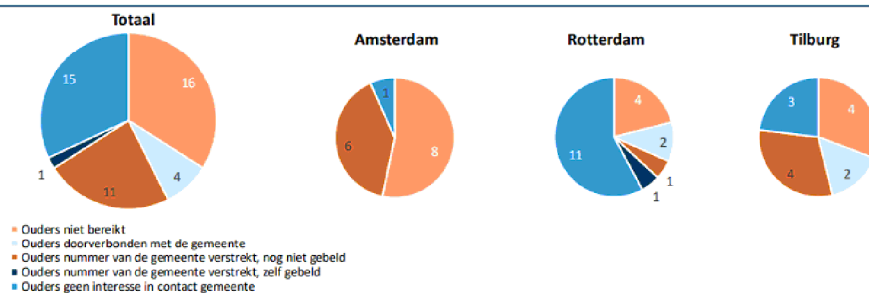
In 2020 en 2021 worden ouders meerdere keren op de hulp vanuit de gemeenten geattendeerd.

We verwachten dat de behandeling van de totale doelgroep gedupeerden door UHT minimaal 2 jaar in beslag zal nemen. Hulptrajecten bij gemeenten zullen in sommige gevallen een nog langere doorlooptijd kennen.

Bijlage 1: Resultaten van de pilot



Resultaten pilot



Overzicht

- In totaal maakten 47 ouders van de CAF-11 populatie deel uit van deze pilot
- 4 ouders zijn rechtstreeks doorverbonden met de gemeente, een groter deel (12) gaf aan zelf op een geschikt moment de gemeente te willen bellen (aan deze groep is het directe telefoonnummer van de contactpersoon bij de gemeente verstrekt)
- Van deze 12 ouders heeft 1 ouder zelf contact opgenomen met de gemeente
- 16 ouders gaven aan geen interesse te hebben in hulpverlening vanuit de gemeente
- De resultaten weergeven de status per 12 mei 2020, potentieel bellen ouders die het nummer van de contactpersoon van hun gemeente hebben ontvangen later nog

7



Reacties pilot en conclusies

Reacties op belactie

Reactie ouders op contact met de Belastingdienst:

- Fijn om verhaal te kunnen delen, blij dat er wordt meegedacht
- Hulp komt laat, (eventuele) compensatie is al gedaan
- Veel vragen voor persoonlijk behandelaar, zoals vragen over compensatie en immateriële schade
- Wens om zelf op geschikt moment de gemeente te kunnen bellen of er over na te denken (door het nummer van de contactpersoon bij de gemeente te ontvangen)

Reactie ouders op contact met de gemeenten:

- Ouders gaven aan dat het fijn is om verhaal te kunnen delen
- Twee praktische vragen zijn meteen opgepakt, voor een drietal hulpvragen is een traject gestart met de ouder (hulp bij schulden en voorkomen huisuitzetting)
- Eén vraag bleek later voor de persoonlijk behandelaar van de Belastingdienst te zijn

Conclusies

- Ouders tonen weinig behoefte in het rechtstreeks worden doorverbonden met de gemeente voor hulpaanbod, dit kan verschillende redenen hebben:
 - De doelgroep die benaderd is, is al (indien daar recht op was) gecompenseerd
 - Door de aanpak, het doorverbinden, is het eerst te contact met de Belastingdienst. Dit roept wellicht een andere reactie op dan wanneer de gemeente rechtstreeks en fysiek contact zoekt (gemeente staat dicht bij de ouders)
 - Het telefonisch contact maakt het lastig vertrouwen te winnen en echt contact te maken met de ouders
 - Uit onderzoek¹ blijkt dat mensen met schulden niet gemakkelijk hulp aanvaarden wat het lastig maakt hen 'echt' te bereiken
- De beperking van gegevensdeling bemoeilijkt de hulp vanuit de gemeente, aangezien van tevoren niet inzichtelijk is of en hoe een ouder bekend is bij de gemeente
- Ouders die zijn doorverbonden konden goed worden geholpen; ouders zelf laten bellen naar de gemeente (nummer verstrekken) lijkt tot op heden weinig resultaat op te leveren, waarbij regie en overzicht verloren gaat
- Vanuit zowel gemeente en Belastingdienst wordt welwillendheid getoond en bestaat een goede samenwerking
- Het is van belang focus te houden op het snel en goed helpen van ouders
- Hulpaanbod vanuit gemeenten is niet altijd duidelijk, van belang is dit kenbaar te maken

8

¹ Eigen schuld, een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden - WRR Wil Tienmeyer



Reacties pilot en conclusies

Reacties op belactie

Reactie ouders op contact met de Belastingdienst:

- Fijn om verhaal te kunnen delen, blij dat er wordt meegedacht
- Hulp komt laat, (eventuele) compensatie is al gedaan
- Veel vragen voor persoonlijk behandelaar, zoals vragen over compensatie en immateriële schade
- Wens om zelf op geschikt moment de gemeente te kunnen bellen of er over na te denken (door het nummer van de contactpersoon bij de gemeente te ontvangen)

Reactie ouders op contact met de gemeenten:

- Ouders gaven aan dat het fijn is om verhaal te kunnen delen
- Twee praktische vragen zijn meteen opgepakt, voor een drietal hulpvragen is een traject gestart met de ouder (hulp bij schulden en voorkomen huisuitzetting)
- Eén vraag bleek later voor de persoonlijk behandelaar van de Belastingdienst te zijn

Conclusies

- Ouders tonen weinig behoefte in het rechtstreeks worden doorverbonden met de gemeente voor hulpaanbod, dit kan verschillende redenen hebben:
 - De doelgroep die benaderd is, is al (indien daar recht op was) gecompenseerd
 - Door de aanpak, het doorverbinden, is het eerste contact met de Belastingdienst. Dit roept wellicht een andere reactie op dan wanneer de gemeente rechtstreeks en fysiek contact zoekt (gemeente staat dichterbij de ouders)
 - Het telefonisch contact maakt het lastig vertrouwen te winnen en echt contact te maken met de ouders
 - Uit onderzoek¹ blijkt dat mensen met schulden niet gemakkelijk hulp aanvaarden wat het lastig maakt hen "echt" te bereiken
- De beperking van gegevensdeling bemoeilijkt de hulp vanuit de gemeente, aangezien van tevoren niet inzichtelijk is of en hoe een ouder bekend is bij de gemeente
- Ouders die zijn doorverbonden konden goed worden geholpen; ouders zelf laten bellen naar de gemeente (nummers verstrekken) lijkt tot op heden weinig resultaat op te leveren, waarbij regie en overzicht verloren gaat
- Vanuit zowel gemeente en Belastingdienst wordt welwillendheid getoond en bestaat een goede samenwerking
- Het is van belang focus te houden op het snel en goed helpen van ouders
- Hulpaanbod vanuit gemeenten is niet altijd duidelijk, van belang is dit kenbaar te maken

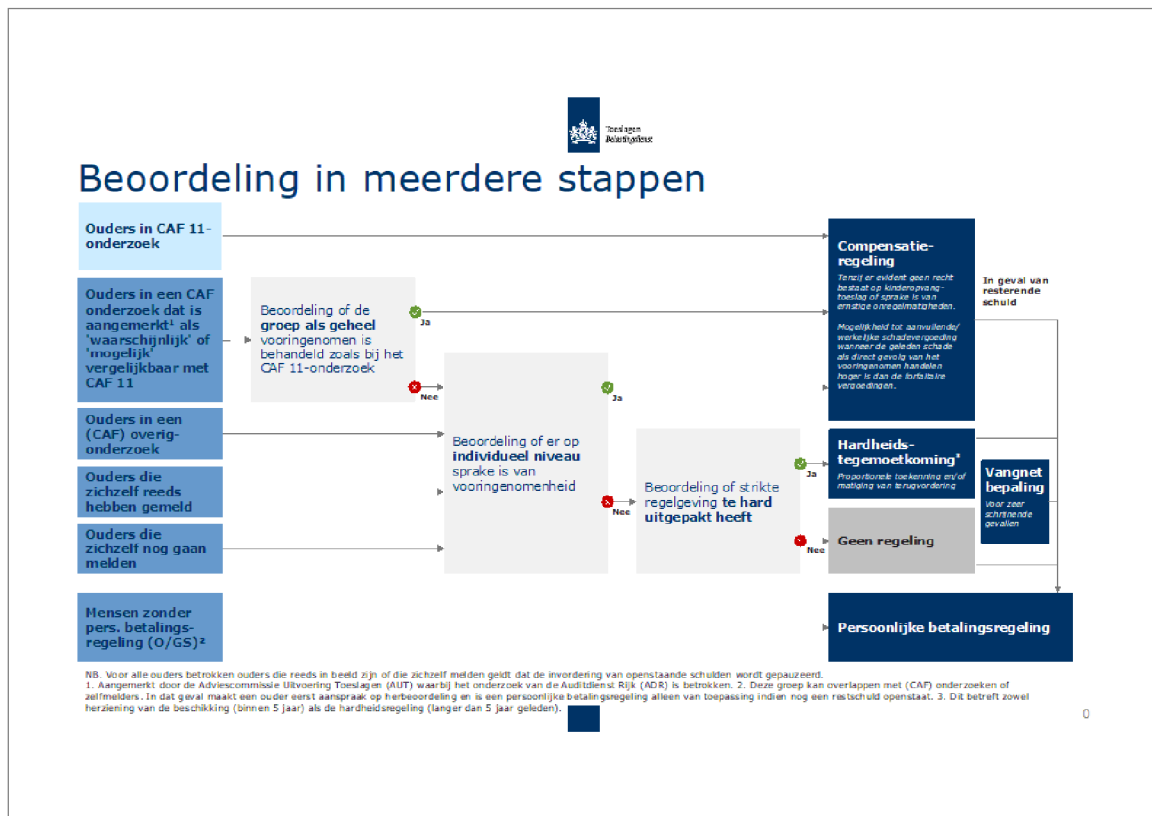
¹ Eigen schuld, een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden - WRR Wil Tienmeyer

Bijlage 2: Visual doelgroep

Volgt.

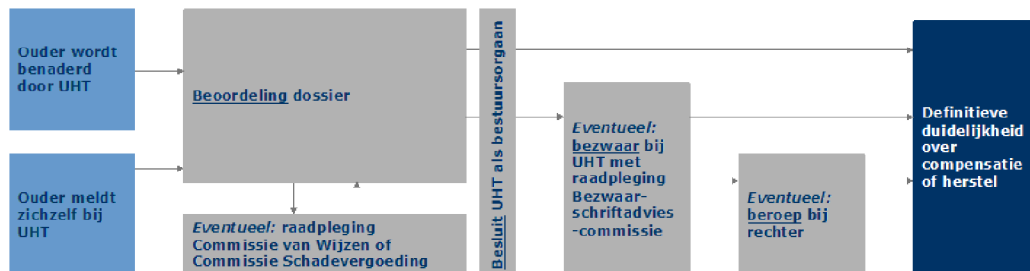
Bijlage 3: Schematische toelichting Beoordeling

Status medio 2020:



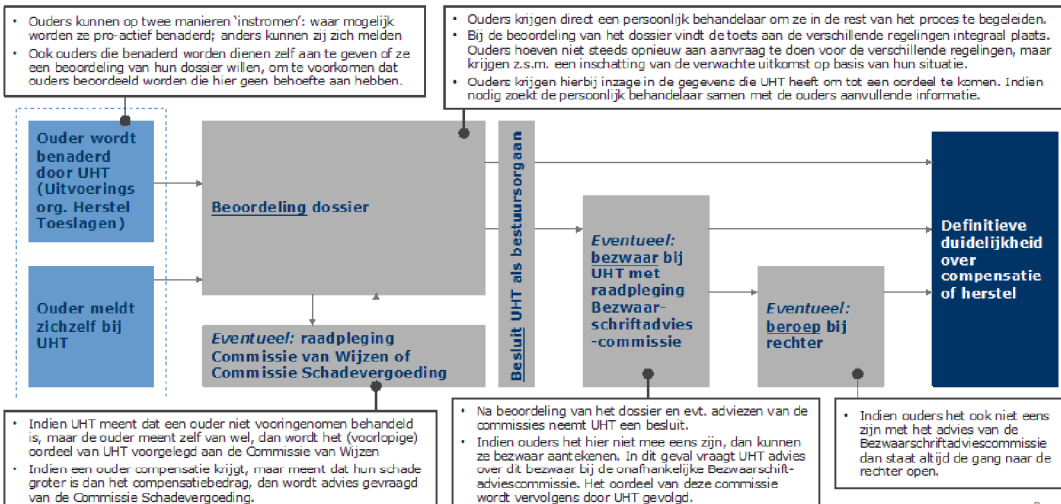
Beoordeling uit perspectief ouder – overzicht

Zie volgende pagina voor toelichting



1

Beoordeling uit perspectief ouder – toelichting



2

Interactie met ouders gedurende beoordeling

Met ouders vindt specifieke communicatie plaats over hun situatie per processtap

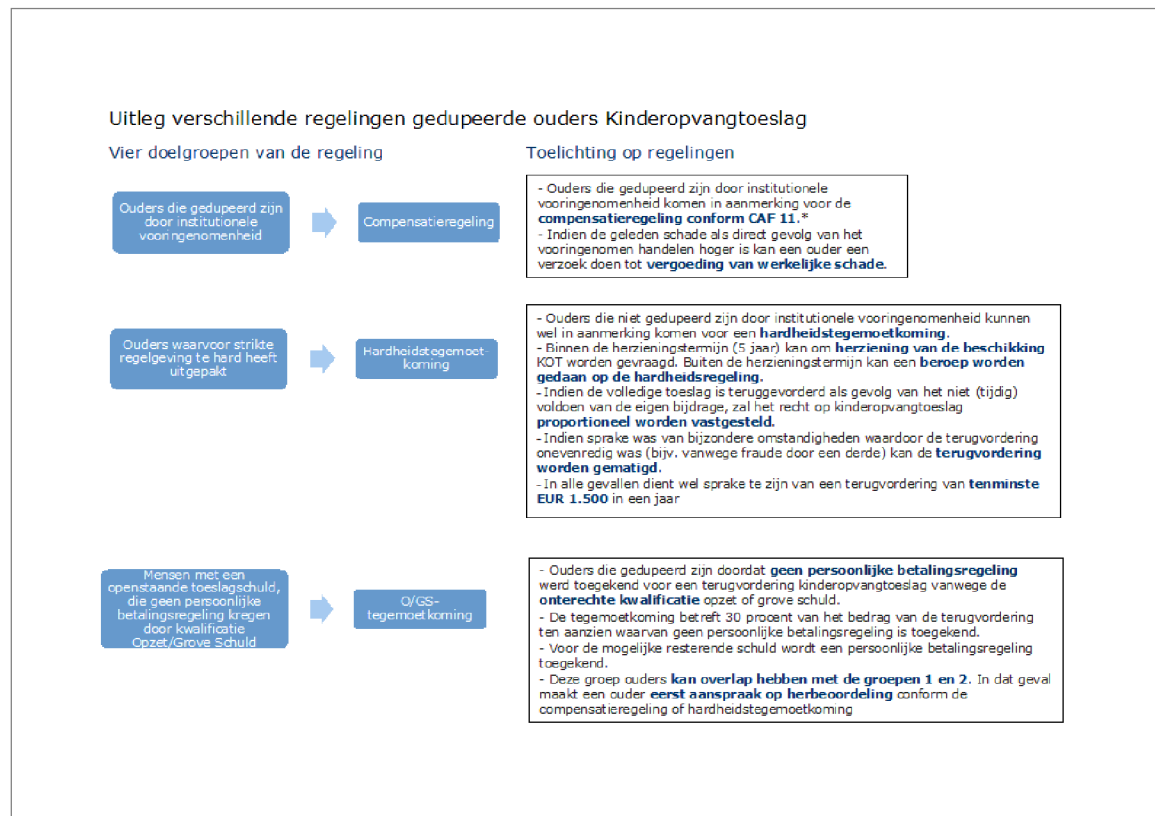
- Bij elke stap in het proces is er contact met ouders per brief en/of telefoon
- Elke ouder krijgt een persoonlijk behandelaar toegewezen vanuit de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT)
- De persoonlijk behandelaar begeleidt en ondersteunt de ouder gedurende het hele proces
- De persoonlijk behandelaar kan in overleg met de ouder hem/haar in contact brengen met de gemeente(n) voor (schuld)hulpverlening
- De staatssecretaris, leiding en medewerkers van UHT voeren gesprekken over de individuele situatie van ouders die daar prijs op stellen

Ouders worden algemeen geïnformeerd over de kinderopvangtoeslagproblematiek

- Relevante informatie voor ouders komt op de website
- UHT verschaft doelgroepgerichte informatie door middel van o.a. (social) media, webinars, animaties, videoboodschappen en infographics
- Er is een speciaal telefoonnummer van het serviceteam gedupeerden kinderopvangtoeslag
- Algemene communicatie naar ouders wordt afgestemd met het Ouderpanel
- Er vindt overleg met en communicatie via stakeholders plaats, zoals gemeenten en BOInk

Bijlage 4: Uitleg compensatieregelingen

Status medio 2020:



Overige zeer schrijnende gevallen



Vangnetbepaling

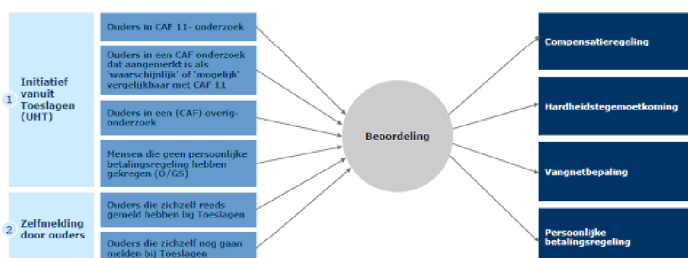
- Ouders in bijzondere, zeer schrijnende situaties, die **onvoldoende geholpen zijn met een van de andere regelingen**, kunnen een verzoek indienen bij Toeslagen dat vervolgens wordt voorgelegd aan een onafhankelijke commissie. Deze commissie beoordeelt of tot een **bijzondere tegemoetkoming** moet worden overgegaan na opname in een algemene maatregel van bestuur (AMvB).
- Dit kunnen ouders zijn die **buiten alle andere regelingen** vallen, of ouders die wel onder de groepen 1, 2 en 3 vallen terwijl naar het oordeel van de commissie onvoldoende recht wordt gedaan aan hun situatie.

* Compensatieregeling conform CAF 11 betreft:

1. Herstel van de gemiste en tot nu teruggevorderde toeslag;
2. Toekenning van € 500 per halfjaar voor immateriële schade vanaf het eerste moment van correctie tot aan een volledig herstel hiervan. Wie bijvoorbeeld een correctie krijgt van € 2.000, kan maximaal 4 x € 500 hierboven op krijgen.
3. 25% van de gemiste en in eerste instantie teruggevorderde toeslag als compensatie voor materiële schade. Voorbeeld: er is € 10.000 gecompenseerd, dan krijgt iemand aanvullende € 2.500 hierboven op.
4. Vergoeding van de betaalde invorderingskosten over de afgelopen jaren voor zover in rekening gebracht;
5. Een vergoeding van de kosten van juridische bijstand conform de reguliere forfaitaire bedragen, voor zover deze kosten niet eerder zijn vergoed.



Verschillende 'ingangen' voor de regelingen



Illustraties van uitwerking regelingen

Voorbeeld A

- Een alleenstaande moeder bracht haar twee kinderen drie dagen in de week naar een kinderopvang in de buurt.
- De toeslag van deze moeder werd plotseling stopgezet, net als die van andere klanten van dit bureau. Hiervoor werd geen navraag of onderzoek naar de moeder gedaan. Bij de moeder werden vervolgens kleine tekortkomingen geconstateerd en ook daarna kreeg ze geen kans om deze te her stellen. Als gevolg moest ze meer dan EUR 10.000 terugbetalen.
- Deze moeder blijkt onderdeel geweest te zijn van een CAF-onderzoek. Bij beoordeling van het hele onderzoek door Toeslagen blijkt dat het waarschijnlijk is dat door het hele onderzoek heen een vooringnomen aanpak is gevolgd. Dit wordt door de Commissie van Wijzen bevestigd. Als gevolg komen alle ouders, inclusief de moeder in kwestie, in aanmerking voor de compensatieregeling.

Voorbeeld B

- Een stel met drie kinderen brengt vanwege studie en werk de twee jongste kinderen vier dagen in de week naar de kinderopvang.
- Hun kinderopvangtoeslag wordt van de ene op de andere dag stopgezet. De gevolgen zijn enorm, tot aan het noodgedwongen verkopen van hun huis aan toe. Ook deze ouders zijn onderdeel geweest van een CAF-onderzoek. Bij een eerste beoordeling blijkt echter dat het niet waarschijnlijk is dat in dit onderzoek op grote schaal vooringenomen is gehandeld.
- Omdat de ouders menen dat dit in hun specifieke situatie wel het geval was, vragen we om hun individuele dossier te beoordelen. Daarin blijkt dat in hun dossier wel vooringenomenheid te zien is: vier van de criteria hiervoor zijn van toepassing. Ze komen dus alsnog in aanmerking voor de compensatieregeling.
- Vanwege de enorme schade doen deze ouders een beroep op de Commissie schadevergoeding. Deze concludeert dat een aanvullende schadevergoeding inderdaad op zijn plaats is.

Voorbeeld C

- Een echtpaar met één kind dat vier dagen per week naar de kinderopvang ging werd door Toeslagen gevraagd om hun betaalbewijzen op te sturen.
- Ondanks herhaald verzoek door Toeslagen, lukt het ze niet om de betaalbewijzen van januari, april en juli terug te vinden. Hierdoor moeten ze hun toeslag voor het hele jaar terugbetalen.
- Het echtpaar heeft zich bij Toeslagen gemeld voor een beoordeling van hun dossier. Hierin blijkt dat geen sprake was van vooringenomen handelen. Wel komen ze in aanmerking voor de hardheidstegemoetkoming.
- Samen met het echtpaar onderzoekt Toeslagen of de betaalbewijzen toch nog teruggevonden kunnen worden. Dit onderzoek loopt nog: indien de betaalbewijzen boven water komen krijgen de ouders hun gehele toeslag over dit jaar alsnog terug. Indien het niet lukt, krijgen ze in ieder geval het grootste deel terug.

Bijlage 5: Macro-raming inzet gemeenten

Voor de toepassing van deze gegevens verwijzen wij naar H8, Financiën.