

Inleiding

De afgelopen periode is duidelijk geworden dat bij de uitvoering van de kinderopvangtoeslag veel fout is gegaan. Dit had nooit mogen gebeuren. Het rapport van de Adviescommissie Donner is daarover heel helder. Veel ouders zijn hard getroffen. De Belastingdienst (Herstelorganisatie Toeslagen) wil hen zo snel mogelijk recht doen, en het vertrouwen herstellen. Daar wordt op dit moment binnen de Belastingdienst hard aan gewerkt. Maar er is meer nodig dan alleen compensatie. Het gaat ook om **aanvullende hulp en ondersteuning**. Veel ouders ondervinden immers nog steeds last op andere vlakken dan alleen toeslagen. Bijvoorbeeld op het gebied van werk, huisvesting, gezondheid of schuldhulpverlening.

Die aanvullende hulpen ondersteuning kan de Belastingdienst zelf niet bieden. Daarom wil de Belastingdienst graag **nauwer gaan samenwerken met de gemeenten**, die deze hulp vanuit hun taak en expertise wél kunnen bieden. Daarnaast staan de gemeenten vaak veel dichterbij de ouders dan de Belastingdienst (beter volgen/meerzicht op meervoudige problematiek).

Begin maart vond overleg plaats tussen staatssecretaris van Huffelen en een vertegenwoordiging van burgemeesters en wethouders. Dit heeft geleid tot de volgende **(gezamenlijke) ambities**:

- Het bundelen van de krachten en het samen inrichten van ondersteuning aan gedupeerde ouders, zodat zij meer ondersteuning krijgen dan alleen financiële hulp, en weergrip op hun leven of hun situatie krijgen.
- Het ontwikkelen van een gedragen samenwerkingsmodel voor de gemeenten en de Belastingdienst, zodat de gemeenten hulp kunnen verlenen aan de gedupeerde ouders. Dat model moet, ondanks het grote aantal te betrekken gemeenten, werkbaar zijn voor zowel de gemeenten, de Belastingdienst en UHT, en primair vorm en inhoud geven aan de noodzakelijke hulp voor de gedupeerde ouders.
- Gebruikmaken van elkaars specialismen en expertise en het delen van kennis en ervaringen
- Zorgen voor structurelere samenwerking tussen gemeenten en Belastingdienst in de toekomst

Om deze ambities te realiseren, is het project **Ondersteuning door Gemeenten** ingericht.

Van start met de pilot met gemeente Amsterdam, Rotterdam en Tilburg

We zijn in maart gestart met **drie pilotgemeenten**: Amsterdam, Rotterdam Tilburg. Gezamenlijk hebben we gekeken hoe we de gedupeerde het beste kunnen helpen en wat daarvoor nodig is. De ervaringen en expertise die we opdoen tijdens de pilot gebruiken we vervolgens voor de ontwikkeling van een breder uit te rollen samenwerkingsmodel met de gemeenten. Voor deze pilot zijn gezamenlijk 4 doelstellingen geformuleerd:



Met deze doelstellingen zijn we de pilot gestart op basis van 45 dossiers, waarbij we ons richtten op de CAF-11 doelgroep. Deze doelgroep heeft, waarvan toepassing, compensatie ontvangen. Zoals gesteld betekent dit niet dat de gedupeerden daarmee in brede zin is geholpen.

De resultaten en lessen uit de pilot bespreken wij graag tijdens het Bestuurlijk Overleg van 19 maart met de 13 gemeenten, die tevens aanwezig waren op het Bestuurlijk overleg van 2 maart. Hierbij zullen we onze aanpak, de problemen waar we tegenaan zijn gelopen en het plan voor de vervolgstappen toelichten.



Ondersteunen door Gemeenten

Pilot met gemeente Amsterdam, Rotterdam en Tilburg

19 mei, 2020

Ondersteunen door Gemeenten | achtergrond en plan van aanpak

Aanleiding en doel

- Staatsecretaris van Huffelen heeft hulp van de gemeenten gevraagd bij het **bieden van hulp aan gedupeerden die verder gaat dan financiële compensatie**. Dit betreft niet enkel schuldhelpverlening, maar is breder.
- Aangezien **gemeenten veel ervaring en kennis hebben** van de benodigde hulpverlening wordt hun hulp ingeroepen
- Het doel is om een **samenwerkingsmodel** tussen betrokken gemeenten en UHT te ontwikkelen om gedupeerden van de toeslagenaffaire breder dan alleen financiële hulp te bieden
- Hierbij werken we toe naar een model dat, ondanks het grote aantal te betrekken gemeenten, **werkbaar is voor gemeenten, de Belastingdienst, UHT**, en primair vorm en inhoud geeft aan de noodzakelijke hulp voor gedupeerden

Plan van aanpak fasering

- We starten we met de CAF-11 doelgroep in **drie pilotgemeenten (Amsterdam, Rotterdam, Tilburg)** die hebben aangegeven graag voorop te willen lopen en hun ervaring en expertise in te kunnen en willen zetten voor de ontwikkeling van een breder uit te rollen samenwerkingsmodel.
- Vervolgens wordt de CAF-11 doelgroep gefaseerd opgeschaald.
- Parallel hieraan worden **overige doelgroepen** benaderd via de reguliere communicatie vanuit de Herstelorganisatie.



3 scenario's | vanwege de AVG zijn we genoodzaakt in de pilot het proces van doorverbinden te hanteren

1 Gegevensdelen

Vroegtijdige gegevensdeling tussen BD en gemeenten van BSN en NAW-gegevens

De BSN's en NAW-gegevens delen met gemeenten, op dat moment is (nog) niet helder of de gedupeerde ook werkelijk een schuld heeft

- Voordelen:
 - Actief benaderen van de burger vanuit de gemeente
 - Zo vroeg mogelijk acteren stelt de gemeenten in staat hun voorzieningen efficiënt in te zetten
 - Breed bereik van burgers, ook die met een laag doen-vermogen
- Nadeel:
 - Momenteel mist wettelijke grondslag voor delen gegevens

Optie zou zijn om toestemming te vragen aan de burger voor het delen van gegevens, met als voordeel de persoonlijke benadering, maar als nadeel dat actie en doe-vaardigheid van burger gevraagd wordt wat potentieel leidt tot kleiner bereik

2 Doorverbinden

Proces waarbij de Belastingdienst de burger doorverbindt met de gemeente om een afspraak in te plannen

Om van start te kunnen met de pilot is een alternatief proces ingericht waarbij de burger wordt doorverbonden met de gemeente.

- Voordeel:
 - Direct contact met de burger
- Nadeel:
 - Het (technisch) doorverbinden kan in Corona-tijd alleen via het Serviceteam Gedupeerden Kinderopvangtoeslag en niet via de persoonlijke behandelaars
 - Als de burger op het moment van bellen niet bereikbaar is dan komt het contact eigenlijk niet tot stand

Doorverbinden is een zeer bewerkelijk proces (koppeling met specifieke gemeenteambtenaar) en dus leent het zich niet voor landelijke uitrol naar alle gedupeerde ouders.

3 Aansluiten bij reguliere communicatie

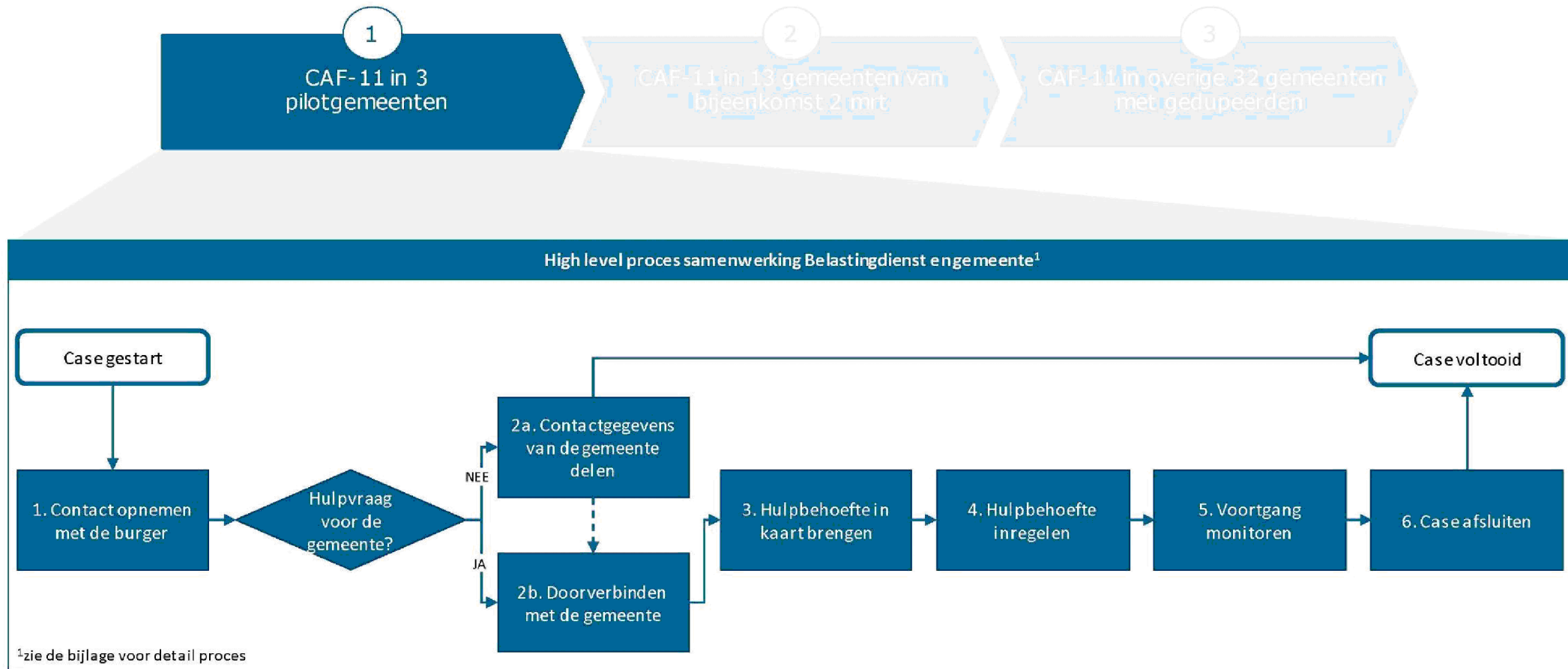
Aansluiten bij de communicatie die de herstelorganisatie met de burgers heeft en uitrollen naar alle gemeenten

Communicatiemomenten worden ingezet om burgers te attenderen op hulpaanbod vanuit gemeenten, na inzet van VNG wordt aangesloten bij middelen/kanalen vanuit VNG en Gemeente (zoals regionale/gemeentelijke ouderbijeenkomsten)

- Voordeel:
 - Met brede communicatie is de verwachting dat we de ouders goed kunnen bereiken.
 - De offspin is breder dan alleen de gedupeerde ouders. Ook andere partijen (zoals ketenpartners) kunnen van de informatie kennisnemen en gedupeerde ouders attenderen op de mogelijkheden.
 - Draagt mogelijk ook op positieve wijze bij aan het imago van Belastingdienst.
- Nadeel:
 - Burger is aan zet en wordt niet persoonlijk benaderd met de vraag of hulp gewenst is
 - Minder duidelijk of iedereen bereikt wordt

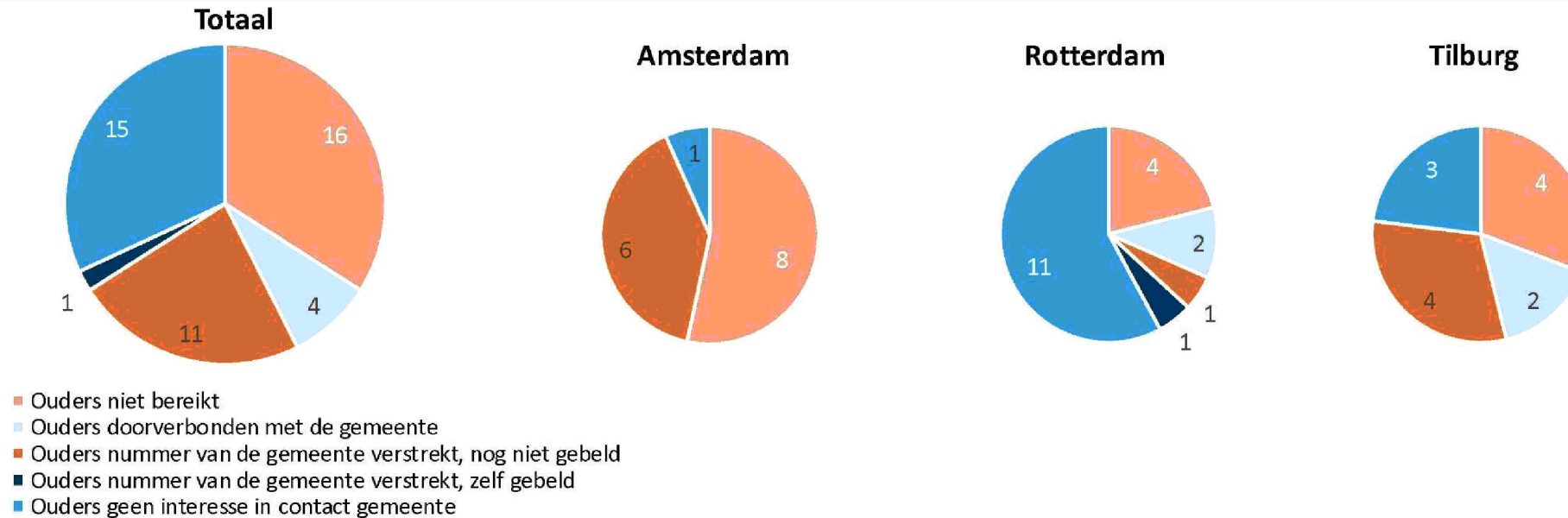


Aanpak pilot | de CAF-11 doelgroep in de pilot gemeenten is volgens het proces van doorverbinden behandeld





Resultaten pilot



Overzicht

- In totaal maakten 47 ouders van de CAF-11 populatie deel uit van deze pilot
- 4 ouders zijn reeds reeks 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 [] 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 [] van hun gemeente hebben ontvangen later nog



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 Will Tiemeyer

Proces voor indirect contact | alternatief scenario om de burger te benaderen met het hulpaanbod van de gemeente

Brief en informatie folder met aanbod van de gemeente sturen



Voordeel:

- Groot bereik
- Burger kan zelf bepalen of en wanneer hij/zij de gemeente wilt spreken

Nadeel:

- Vereist actie van de burger

Uitnodigen **op locatie** per regio, met gemeenten aanwezig als sprekers



Voordeel:

- Direct contact tussen burger en gemeente

Nadeel:

- Momenteel niet mogelijk vanwege corona maatregelen

Informatie verschaffen bij **ouderbijeenkomsten**



Voordeel:

- Groot bereik van doelgroep

Nadeel:

- Momenteel in de vorm van een webinar, waardoor beperktere doelgroep

Informatie op de **website** van de Belastingdienst



Voordeel:

- Pagina beschikbaar om naar te verwijzen bij andere communicatie uitingen

Nadeel:

- Geen persoonlijke benaderingen vereist actie van de burger

Daarnaast zetten we ook in:

- Telefonie (Serviceteam Gedupeerden Kinderopvangtoeslag)
- Informatie over het mogelijke hulpaanbod van de gemeenten op het Kennisnetwerk (speciaal voor maatschappelijke dienstverleners)
- Het informeren van ouders via de kanalen en middelen van stakeholders (denk aan BOinK, Voor Werkende Ouders, etc)
- Webcare (zoals het plaatsen van reacties op social media, waarin uitleg wordt gegeven over de mogelijke rol van de gemeenten)
- Animatie en/of video over de samenwerking met de gemeenten (te verspreiden/delen via meerdere kanalen)
- Communicatie via accountmanagement en relatiebeheer (oa nieuwsbrief relatiebeheer)
- Toolbox voor gemeenten



Bijlage

De gemeente biedt hulp aan in vijf leefgebieden, het exacte aanbod kan echter verschillen per gemeente

Werkwijze - De gemeente neemt een quick scan af op basis van de 5 belangrijkste leefgebieden en brengt op die manier in kaart wat er speelt op deze gebieden. Na de quick scan volgt, indien nodig, een gerichte intake op het leefgebied of de leefgebieden waar problemen worden ervaren. Het exacte hulpaanbod kan per gemeente verschillen.

De 5 leefgebieden en voorbeelden van hulp

1. Wonen



- Inschrijven woning
- Verschaffen van noodopvang of briefadres
- Inzet op woonlasten-compensatie, woningruil, bevrozing of afschalen huur
- Ondersteuning bij onderhandelen met bank voor hypotheek

2. Financiën



- Gespecialiseerde schuldhulpverlening voor zelfstandigen
- Sociale lening, noodkrediet, fondsen bijzondere uitkeringen
- Budgetbeheer en inzet maatwerkbudget
- Wijzen op diverse voorliggende voorzieningen

3. Gezondheid



- Collectieve ziektekostenverzekering
- Korte lijnen met gezondheidscentra (GGZ)
- Indicatiestellen tweede lijn
- Coaching, begeleiding
- Fondsen

4. Werk/Dagbesteding



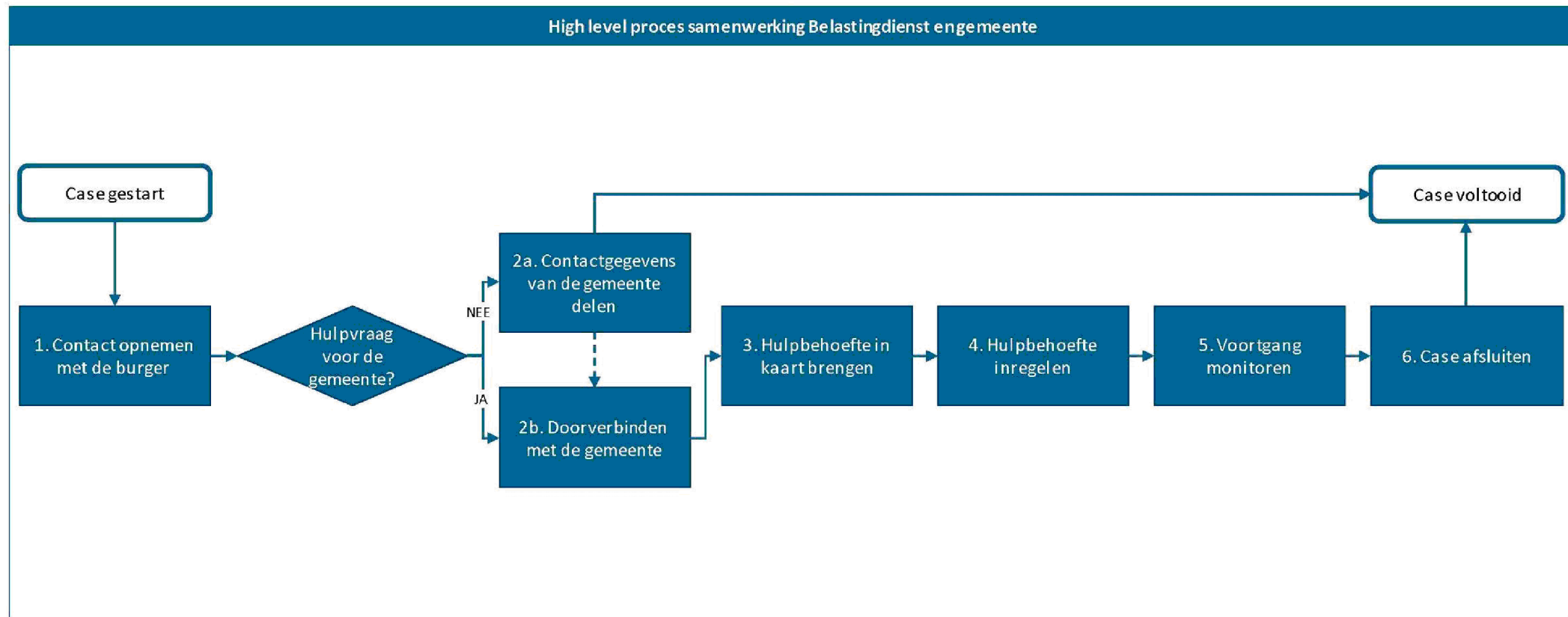
- Prestatie 010 inschakelen
- Leerwerktrajecten aanbieden
- Re-integratie, coaching, begeleiding

5. Gezinssituatie



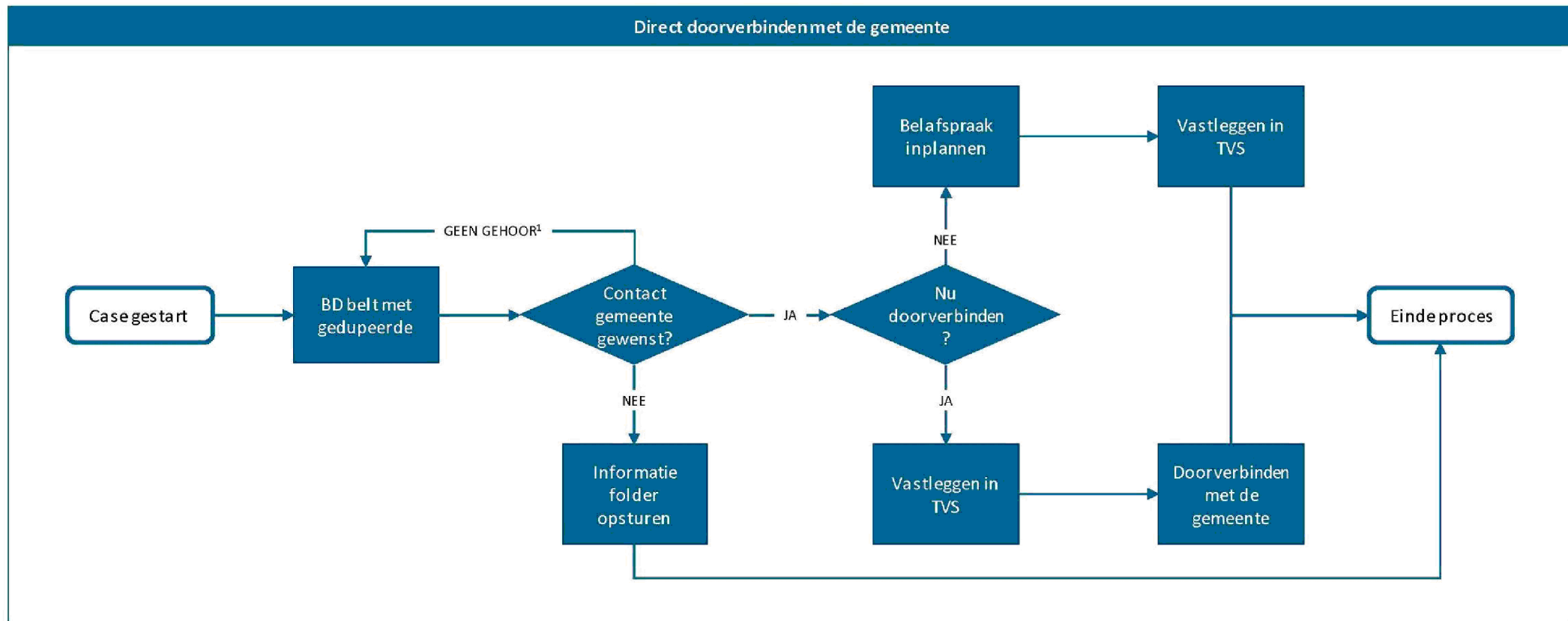
- Opvoedondersteuning
- Tweedelijns inzetten
- Basishulp wijkteam op gebied van HG OGGZ en jeugdhulp
- Systeem- en relatiegesprekken
- Kind pakketten, coaching, begeleiding, opvang

Aanpak – high level proces doorverbinden





Aanpak – detail proces direct doorverbinden met de gemeente



¹ na 3 keer bellen, wachtstap aanmaken in TVS (niet voor pilot)