

Scenario	Omschrijving	Juridische overwegingen	Betekenis ouders	Uitvoerbaarheid	Financiële implicaties	Overige overwegingen
Geen extra dienstverlening	Contact via beltel Mogelijkheid bezwaar	In lijn met wet- en regelgeving. Misschien wijziging termijnen afhandeling bezwaren.	Slechte uitvoering, problematiek blijft, slechte relatie met TSL en laag vertrouwen	Uitvoerbaar met extra personeel voor afhandelen bezwaren en beroepszaken.	<i>Schatting van extra personeel voor afhandeling binnen wettelijke termijnen. Geld reserveren voor compensatie na toekenning</i>	Veel bezwaar/beroep procedures Verslechtering BD reputatie. Verlies vertrouwen ouders. Meer kans op fraude en meer toezicht nodig.
Meldpunt voor burgers die 1. compensatie ontvangen, 2. zich gedupeerd voelen 3. een terugvordering KOT hebben ontvangen en betaald of nog moeten betalen.	Direct telefoonnummer Vaste contactpersoon B/TSL Persoonlijk contact op voorkeurlocatie burger Persoonlijke afwijsbrief met motivering op de ouders afgestemd. Doorverwijzen naar psycho-sociale hulp Contact naar behoefte Tussentijdse begeleiding tot compensatie is toegekend Begeleiding bij omgaan met compensatiebedrag (zoals bij loterijwinst) Contactpersoon of casemanager B/TSL Nazorg Modulair systeem voor ondersteuning	In lijn met wet- en regelgeving.	In lijn met wet- en regelgeving.	Uitvoerbaar. Inrichten hoog gekwalificeerd belteam, contact- of casemanager-teams, met mandaat tot discretionair ingrijpen. Gaat verder dan huidig Team Klacht voor CAF11 2 ^e tranche van een contactteam.	<i>4 miljoen voor vaste hulplijn. Schatting grootte belteam contactteam (korte en lange termijn), kwaliteit medewerkers, effecten te nemen maatregelen. Budget voor lokale hulp. 1 miljoen voor roadshow Budget voor structurele en lokale hulp.</i>	Goede dossierkennis nodig. Discretionaire bevoegdheden. Kennis van sociale hulpverlening. Verbeterd relatie en vertrouwen.

Dienstverlening naar behoefte. Modulair systeem gericht op complete hulpbehoefte. Met anderen hulp achter de voordeur en actief doorverwijzen.	Hulp afgestemd op de behoefte van individuele burger. Behoefte burger in kaart (psychologisch, loopbaan, financieel). Oormerken doelgroep met extra zorg. TSL: Eigen direct telefoon nr. Pro-actieve benadering: contact opnemen bij wijzigingen en signalen Warm doorverwijzen naar externe hulpverlening Intensieve begeleiding bij vragen Halfjaarlijkse nazorg / monitoren Uitbreiden bestaande ondersteuning toeslagen servicepunten Met anderen: Servicebalies bij gemeenten / buurthuizen / locatie dichtbij Aanpak multiproblematiek Onafhankelijke hulplijnen	Gegevensdeling in overeenstemming met privacywetgeving	Gegevensdeling in overeenstemming met privacywetgeving	Uitvoerbaar. Bestaande structuren. Wel veel inrichting en conventanten /afspraken nodig. Lange termijn, vervolg op lessen die op de korte termijn zijn geleerd.	<i>gezamenlijke budgetten</i> <i>1miljoen</i>	Aanvulling op help-de-helper beleid vanuit Toeslagen en B/P. Kennisnetwerk voor intermediairs en helpers: toeslagenservicepunten en toeslagendienstverleners. Voorlichtingsdagen, voorlichting op locatie, Accountmanagers bezoeken, Nieuwsbrief. Goede dossierkennis nodig en empathische medewerkers. Goede wetkennis nodig: Participatiewet, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Intern overzicht van instanties voor doorverwijzen Brancheverenigingen (BOinK, ..) VNG DIVOSA NVVU NIBUD Wijzer in geldzaken Vrijwilligers organisaties Gemeentes en wijken, buurten Sociaal werk/raadslieden Formulierenbrigades Maatjes Sociale kaart van NL nodig voor goed verwijzen.
--	---	--	--	---	---	--

Onafhankelijk meldpunt	Website met klachtenformulier Direct telefoon nr buiten BD Vast contactpersoon, casemanager Mandaat om in te grijpen Mandaat om psycho-emotionele hulpverlening in te schakelen Bemiddelen en doorverwijzen	?	?	Uitvoerbaar. Scenario Groningengas. Wel al veel structuren aanwezig of mogelijk bij B/TSL.	<i>Begroting baseren op Groningen maar andere doelgroep met andere behoeften</i>	Voor burgers die de overheid / B/T niet meer vertrouwen of daar liever (nog) geen contact mee opnemen. Tijdelijk meldpunt om ouders weer vertrouwen te geven. Expertise daarna overhevelen naar B/TSL want belangrijk voor optuigen goede dienstverlening.
Digitaal informatie toegankelijk	Vorderingenoverzicht (wat is je schuld?) Stappenplan voor handelingsperspectief Gegevens op scherm bij klantcontact Ouders helpen hulp te vinden Ouders laten weten waar ze aan toe zijn Buddy app 'ik wil/ waar vind ik hulp app	In lijn met wet- en regelgeving	In lijn met wet- en regelgeving	Snel realiseren	<i>ICT-ontwikkeling</i>	
Digitaal contact	Whatsapp en chat Geduppeerdenknop in TVS voor direct hulp	In lijn met wet- en regelgeving	In lijn met wet- en regelgeving		<i>ICT-ontwikkeling</i>	Investering in medewerkers Gebruik maken van bestaande Fikks-app: digitale buddy bij financiële problemen. Onderdeel van schuldhulprouwe
Verbeteringen met co-creatie Klantenpool Hulperspool	Betrekken ervaringsdeskundigen: wat werkt, wat niet Ophalen wensen en	In lijn met wet- en regelgeving	In lijn met wet- en regelgeving	Komende jaren		Ouders helpen bij het begrijpen wat ze moeten doen. En fouten voorkomen

	behoeften bij ouders (feedback)					
Randvoorwaarden veranderen	Sturing op kwaliteit dossier afhandeling ipv kwantiteit, oplossing met perspectief Behoeft TSLgerechtigden: duidelijke brieven, communicatie, minder #brieven, infographics, filmpjes Stress-sensitieve dienstverlening 'wij kunnen u niet helpen' volstaat niet Collegiale toetsing antwoorden BelTel (eenduidig en begrepen) Houden aan afspraken, beloftes waarmaken Laagdrempelig en empathisch -> training medewerkers Toeslagen voert niet alleen uit, heeft ook invloed op de uitvoering Mens boven systeem Servicebalies bij gemeenten Teams in buurthuizen					