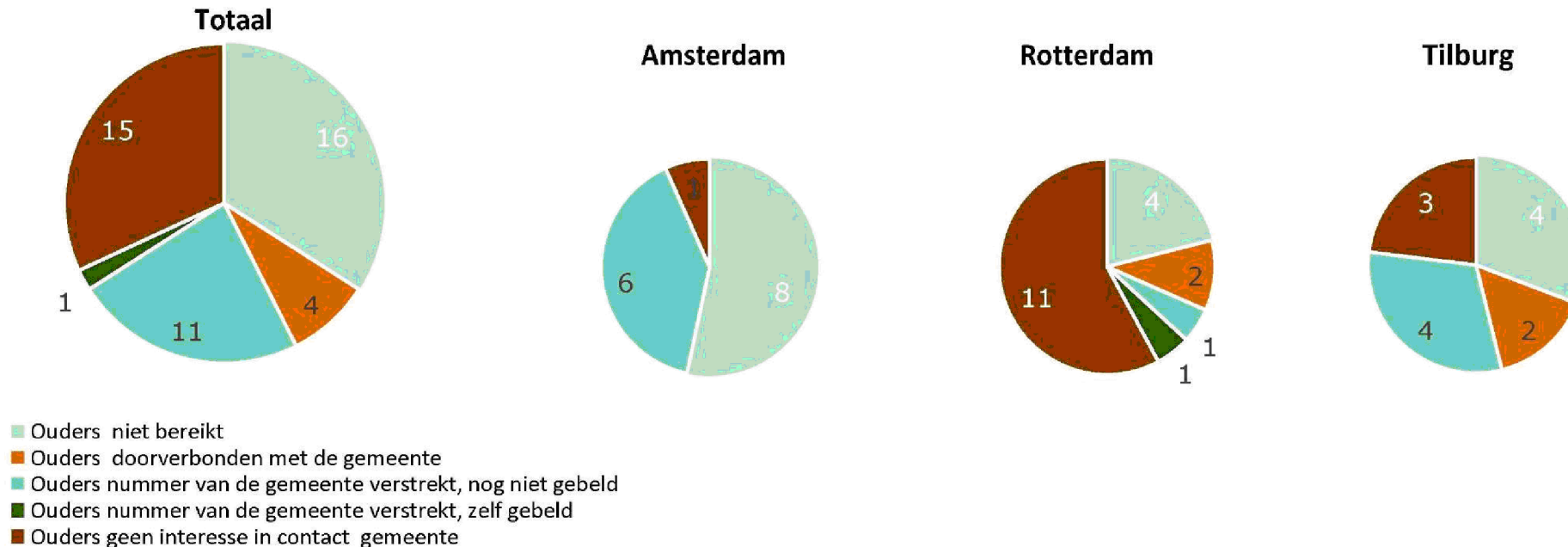


7. OdG: Resultaten pilot en Bestuurlijk overleg 19 mei



Punt A | Resultaten pilot



Overzicht

- In totaal maakten 47 ouders van de CAF-11 populatie deel uit van deze pilot
- 4 ouders zijn rechtsreeks 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



Punt A | 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 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 (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

1. 1 Eigen schuld, een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden - WRR Will Tiemeyer



Punt B | Bestuurlijk Overleg 19 mei

Context en voorstel

- Op 19 mei zal er een Bestuurlijk Overleg plaatsvinden waarbij 13 gemeenten aansluiten waarvan inwoners binnen de CAF-11 populatie vallen, ter opschaling van de pilot. Ter voorbereiding op dit overleg is een presentatie opgesteld, zie '*Bijlage bij punt 9. Presentatie BO 19 mei gemeenten*'. Deze presentatie is een bijgewerkte versie van de versie die eerder gedeeld is met de Staatssecretaris
- De agenda voor het overleg is toegevoegd op de volgende sheet. Hier zijn ook de punten opgenomen m.b.t. betrokkenheid gemeenten bij nieuw wettelijk en noodstop procedure
- Op verzoek van de Staatssecretaris is het gekozen scenario met betrekking tot het delen van gegevens van burgers met gemeenten verder uitgewerkt (Scenario 3: 'Aansluiten bij de communicatie die de Herstelorganisatie met burgers heeft'). Zie de volgende sheets voor de uitwerking hiervan.

Gevraagd van SCT

Het SCT wordt gevraagd:

- Kennis te nemen van de presentatie voor het Bestuurlijk Overleg van 19 mei
- Akkoord te geven op de agenda van het Bestuurlijk Overleg
- Kennis te nemen van de uitwerking van het gekozen scenario m.b.t. delen van gegevens van gegevens met gemeenten



Punt B | Agenda Bestuurlijk Overleg 19 mei

1) Woord van welkom

In het woord van welkom wordt kort teruggeblikt op de vorige bijeenkomst op 2 maart en de ambities die toen zijn uitgesproken.
 zal de avond als voorzitter leiden. Bij ieder agendaonderdeel zal ruimte zijn voor opmerkingen en vragen.

2) Toelichting op kabinetsreactie

Staatssecretaris van Huffelen zal op hoofdlijnen ingaan op de inhoud van de kabinetsreactie. Ter voorbereiding op de bestuurlijke bijeenkomst is hier ook al een factsheet over gedeeld.

3) Aanpak pilot

In dit onderdeel wordt kort de aanpak van de pilot toegelicht. Hier wordt onder andere ingegaan op de verschillende scenario's die hebben voorgelegen en de (wettelijke) beperkingen.

4) Resultaten pilot

De resultaten van de pilot worden onder andere door de betrokken pilotgemeenten toegelicht. Daar wordt ook ingegaan op de context en verklaring van de resultaten.

5) Handelingsperspectief

In dit deel wordt ingegaan op een mogelijke vervolgaanpak van de pilot. Daarnaast kan in dit onderdeel ook worden gesproken over de wijze waarop gemeenten kunnen worden betrokken bij de vormgeving van een nieuw stelsel. Tot slot gaat de staatssecretaris graag in gesprek over de noodstopprocedure ter voorkoming van de stapeling van boetes.



Punt B | Scenario 3: Aansluiten bij de communicatie Herstelorganisatie

Scenario 3. Aansluiten bij de communicatie die de Herstelorganisatie met burgers heeft (gekozen scenario op 1 mei d.d.)

We gebruiken in eerste instantie de al geplande communicatiemomenten die de Herstelorganisatie met burgers heeft. Zo kunnen we hen persoonlijk attenderen op de hulp die gemeenten kunnen bieden. Aanvullend hierop communiceren we via onze eigen kanalen.

Dat alles leidt een breed palet van communicatiemiddelen:

- Brief naar de ouders, met hierin een alinea over de mogelijke hulp vanuit de gemeenten (hierbij sluiten we aan op de geplande brieven per doelgroep vanuit de Herstelorganisatie)
- Telefonie (Serviceteam Gedupeerden Kinderopvangtoeslag)
- Informatie over gemeentelijke hulp op de pagina gedupeerde ouders op Toeslagen.nl/herstel (met – zodra dit mogelijk is – een doorverwijzing naar gemeentelijke pagina's)
- 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, om hen te wijzen op de mogelijkheid om hulp in te roepen van hun gemeente (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)
- Regionale ouderbijeenkomsten (met informatiemarkt en ruimte voor input/bijdrage gemeenten)
- Webinars (met daarin aandacht voor samenwerking met gemeenten en/of podium voor 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 (met daarin bijvoorbeeld achtergrondinformatie, stappenplan, conceptmiddelen en –artikelen voor de gemeenten. Een en ander eenvoudig aan te passen en om te zetten naar de eigen huisstijl)

Vanaf het moment dat gemeente via de VNG betrokken zijn wordt de communicatie op onze eigen kanalen aangevuld met communicatie richting burgers vanuit de gemeenten (via de middelen en kanalen van de gemeenten) en de VNG (eveneens via de eigen middelen en kanalen). Na de versoepeling van de corona-maatregelen kunnen samen met de gemeenten ook speciale gemeentelijke bijeenkomsten en/of regionale ouderbijeenkomsten worden georganiseerd.

Vervolg op volgende pagina



B

Scenario 3. Aansluiten bij de communicatie die de Herstelorganisatie met burgers heeft (gekozen scenario op 1 mei d.d.)

Vervolg

Voordelen:

- Met deze brede communicatie waarin zowel persoonlijke als algemene vormen van communicatie ingezet worden, is de verwachting dat we de ouders goed kunnen bereiken.
- Daarbij is de offspinn breder dan alleen de gedupeerde ouders. Ook andere partijen (zoals ketenpartners) kunnen van de informatie kennismaken en gedupeerde ouders attenderen op de mogelijkheden.
- De bredere uitstraling en de daarbij zichtbare samenwerking, draagt mogelijk ook op positieve wijze bij aan het imago van Belastingdienst.

Nadelen:

- De burger is aan zet en wordt in een deel van de gevallen niet persoonlijk benaderd met de vraag of hulp gewenst is (zenden)
- Het is niet 100% controleerbaar of iedereen ook werkelijk bereikt wordt

Haalbaarheid

Voor de landelijke uitrol is dit scenario op korte termijn het meest haalbaar.

NB. De andere scenario's waren:

- Scenario 1: Vroegtijdige gegevensdeling tussen de Belastingdienst en gemeenten van BSN en NAW-gegevens
- Scenario 2: Doorverbinden: Werkwijze in de huidige pilot met Amsterdam, Rotterdam en Tilburg m.b.t. CAF-11 ouders

