

1. **We organiseren het proces van uitvoering en afhandeling zo mensgericht mogelijk.** Waar nodig ondersteunen we de doelgroep om hun casus uitgezocht te krijgen, en waar mogelijk begeleiden we de doelgroep naar professionele hulp om hun leven weer op de rit te krijgen of om te gaan met een plotselinge grote toekenning. We zijn hierin ruimhartig en bieden ook niet-financiële ondersteuning als een zelfmelder uiteindelijk buiten een compensatieregeling valt.
- Voor de **[D] ondersteuning** is het voorstel om een ruimhartige rol te spelen bij het (niet-financieel) begeleiden van ouders, waarbij zo veel mogelijk aangesloten wordt bij bestaande processen en professionele instanties (m.n. via gemeenten). Onderdelen van de ondersteuning kunnen in ieder geval zijn:
 - Betrokken ouders (afbakening n.t.b.) krijgen een individuele zaakbehandelaar bij Toeslagen waar zij terecht kunnen met vragen over bijv. compensatierecht, hun dossier, de verdere (juridische) afwikkeling, manieren om in bezwaar en beroep te gaan, etc.
 - Door het hele land worden informatiebijeenkomsten georganiseerd om de verhalen van ouders aan te horen, ervaringen te delen en door middel van een informatiemarkt hen van informatie te voorzien over bijv. huisvesting, maatjes of schuldhulpverlening. Ook de gemeenten kunnen hier een rol in spelen en de exacte invulling van de informatiemarkt wordt naar verwachting samen met hen ingevuld.
 - Tot slot wordt beoogd de gemeenten een rol te laten spelen in de verdere afwikkeling van de toeslagenzaak die niet ziet op compensatie, maar een bredere hulpvraag adresseert, bijv. schuldhulpverlening, mogelijk psychische zorg of huisvesting, of begeleiding bij het plotseling krijgen van een hoog bedrag compensatie. Voor deze ondersteuning moet zo veel mogelijk aangesloten worden bij bestaande kanalen in sociale bijstand.
 - De exacte inrichting van dit proces worden nader uitgewerkt, inclusief de uitvoeringslasten.

- Wordt hier extra geld voor uitgetrokken? Zo ja, hoeveel en hoe wordt dat ingeschat?

- Welke bestaande kanalen bestaan er allemaal en hoe kunnen we die inzetten?

Uitwerken scenario's Maatwerk Toeslagen

Onmiddellijk inrichten

- Meldpunt bij Toeslagen om 'schade' te melden en soort nood te inventariseren

Nodig:

Kennis en expertise om goed gesprek te voeren en te kunnen doorverwijzen. Zowel kennis van sociale wetgeving als kennis van sociale structuren in gemeentes en hulp-instanties zoals NIBUD, wijzer in geldzaken.

- Te compenseren ouders boven €x0.000 een budget coach aanbieden. Mensen die lang op zwart zaad hebben geleefd nemen onder invloed van stress eerder korte dan lange termijn beslissingen. Analoog aan loterijwinst...

Nodig:

Budgetcoaches die direct kunnen helpen.

- Aanbod sociaal-émotieve ondersteuning op lokatie. Inrichten via gemeentes, sociaal loket. Met sociaal raadslieden. Inkopen.

Nodig:

Met gemeente inzicht in om wie het gaat (bestand BD) en traject afspreken, wie doet wat.

- Inrichten pro-actieve nazorg aanpak. Mensen niet alleen laten melden maar ook opsnorren uit bestanden en benaderen door experts. **Hier programma help-de-helper (P) gebruiken. Bestaande structuren uitbouwen en problematiek breed beschouwen. Dus niet alleen de TSL-problemen. Mensen hebben waarschijnlijk last van meer effecten.**

Nodig:

Help-de-helper structuren verder inrichten voor TSL. Helpers specifiek informeren over KOT casuïstiek. Wat te doen, waar aankloppen?

Kan me voorstellen dat het vaste contactpunt bij de Bd zicht heeft op wie al schuldhulp krijgt of andere vormen van ondersteuning.

Ik weet ook niet wat een compensatiebedrag aan mogelijkheden biedt om schulden af te lossen. Bij een schuldregeling worden doorgaans niet alle schulden afbetaald, maar betekent wel dat de schuldenaar drie jaar op beslagvrije voet niveau leeft en zeker geen nieuwe schulden aan mag gaan.

Ook goed om je te realiseren dat Bd geen namen aan gemeenten/burgemeesters kan doorgeven; wel nadat aan de betreffende persoon gevraagd is of hij/zij dat wil, toestemming heeft verleend.

Gemeenten bieden meer vormen van ondersteuning, zoals maatschappelijk werk, burgerraadsleden et cetera.

☐: **Hoe zorgen we dat de belastingdienst centraal aanpakt wat we moeten doen met de verschillende opties? Ik zeg: een doorverwijzingsteam. Wij moeten de schakelfunctie oppakken en voor burgers uitzoeken hoe zij verder moeten. Maar zelf zullen we niets doen.**

Serviceteam

Het serviceteam warme opvang zal de hulpvragen van ouders verzamelen en zorgen dat deze vragen bij de juiste externe organisatie komen. Duidelijk moet zijn welke vragen dit zullen zijn: vragen die niet binnen het compenseren door de Belastingdienst van de .. is. Het serviceteam zoekt de juiste hulpverlener en zal de kwestie doorgeleiden. Vraag is hoe bekostig je het dan en hoe zorg je ervoor dat de hulpverlener geen 'nee' verkoopt. Indien nodig verzorgt het serviceteam ook bemiddeling. Mogelijk kan hier ook het nu bestaande