

Werkwijze uitvoering brede ondersteuning Buurtteams Utrecht

(gaat in per 1 maart 2026, gelijktijdig met de beleidsregel)

*Op basis van de beleidsregel brede ondersteuning Wet hersteloperatie toeslagen gemeente Utrecht,
en aanvullend op de handreiking brede ondersteuning van de VNG.*

Hiermee voeren we de komende tijd verbeteringen door in het uitvoeringsproces brede ondersteuning. En we maken hier de komende tijd nog verdere stappen in om de werkwijze te implementeren, medewerkers op te leiden en de processen te verbeteren (december 2025 tot maart 2026).

De buurtteams voeren in Utrecht (namens het college van de gemeente op basis van mandatering) de brede ondersteuning in het kader van de Wet hersteloperatie toeslagen uit. Zij doen dat in samenwerking met diverse partners, volgens onderstaande uitgangspunten en werkwijze.

Wat is brede ondersteuning (resultaat)

Brede ondersteuning:

- Is het tijdelijk en toekomstgericht faciliteren (in staat stellen of mogelijk maken) en ondersteunen (bevorderen) van de gedupeerde bij het kunnen maken van een nieuwe start, in het kader van herstel na de toeslagenproblematiek, op de vijf leefgebieden financiën, gezin, werk, wonen en zorg.
- Is gericht op het verstrekken van intensieve hulp (immateriële voorzieningen). Materiële voorzieningen kunnen onderdeel zijn van de brede ondersteuning, indien noodzakelijk voor het bieden van hulp voor een nieuwe start.

Onderdelen van de brede ondersteuning:

- Schuldhulpverleningsaanbod Kindregeling
Binnen de brede ondersteuning is er bijzondere aandacht voor jongeren met problematische schulden. Doordat het voor deze groep moeilijker is om een nieuwe start te maken, is er een aanvullend schuldhulpverleningsaanbod mogelijk. Het aanbod bestaat uit het oplossen van problematisch saneerbare schulden in combinatie met brede ondersteuning.
- Indien sprake is van een bedreigende situatie:
 - vergoeding van betalingsachterstanden in een bedreigende situatie en onder de voorwaarde dat er ook aanvullende voorzieningen worden ingezet om herhaling van een bedreigende situatie te voorkomen;
 - kosten voor voorzieningen die zijn gemaakt voordat een aanvraag is ingediend.
- Hulp- en dienstverlening van de gemeente, buurtteams en partners in de stad op de vijf leefgebieden kan ook onderdeel zijn van de brede ondersteuning (bijvoorbeeld basis- of aanvullende zorg, schuldhulpverlening, werkdienstverlening).

Trajectduur brede ondersteuning

- De brede ondersteuning wordt beëindigd indien de gedupeerde een nieuwe start in het kader van herstel heeft kunnen maken, maar uiterlijk twee jaar na het eerste gesprek.
- Dit betekent niet dat de brede ondersteuning automatisch na twee jaar stopt. Binnen de periode van twee jaar wordt wel een volledig plan van aanpak opgesteld en worden voorzieningen toegekend, maar toegekende voorzieningen kunnen na de deze periode nog wel worden verstrekt en dus ook na de periode van twee jaar doorlopen.

Voor wie is de brede ondersteuning

- Toegang tot brede ondersteuning kan verleend worden aan inwoners gemeente Utrecht en:
 - een gedupeerde van de kinderopvangtoeslag die zich heeft gemeld bij UHT voor herstel en als gedupeerde ouder erkend is,
 - een gedupeerde van de kinderopvangtoeslag die zich heeft gemeld bij UHT voor herstel en nog niet definitief beoordeeld is,
 - een ex-toeslagpartner die door UHT als zodanig erkend is en in aanmerking komt voor compensatie,
 - een (minderjarig) kind dat in aanmerking komt voor de tegemoetkoming in het kader van de kindregeling, Minderjarigen vanaf de leeftijd van zestien jaar kunnen zelfstandig brede ondersteuning aanvragen bij het college in de gemeente waar zij inwoner zijn.
 - een nabestaande die in aanmerking komt voor compensatie of tegemoetkoming.
- Toegang tot brede ondersteuning kan verleend worden aan het gezin van de gedupeerde. De samenstelling van het gezin op het moment van de aanvraag is leidend. Per gedupeerde wordt beoordeeld welke personen tot het gezin kunnen worden gerekend.
- Gedupeerden die niet eerder (nog niet in staat zijn gesteld) met brede ondersteuning een nieuwe start hebben kunnen maken.
- Ook kan toegang tot brede ondersteuning worden verleend aan een gedupeerde die inwoner van een andere gemeente is als sprake is van een verhuizing, detentie of andere bijzondere omstandigheden. De gedupeerde wordt in dat geval gelijkgesteld met een inwoner.

Doel brede ondersteuning (wat levert het op, gewenste uitkomst)

- De mogelijkheid om een nieuwe start, in het kader van herstel na de toeslagenproblematiek, te kunnen maken.
- De mogelijkheid een stap vooruit te zetten, grip op het leven te krijgen, toekomstperspectief te vinden en de draad van het leven weer op te kunnen oppakken.
- De mogelijkheid om in de toekomst zo zelfstandig en zelfredzaam mogelijk op elk van de vijf leefgebieden het leven te kunnen leiden.

Hoe bereiken we het doel

De nieuwe start is gekoppeld aan doelstellingen die verband houden met de vijf leefgebieden. Om te kunnen beoordelen of een gedupeerde een nieuwe start heeft kunnen maken wordt er stapsgewijs en integraal (in samenhang) naar de doelstellingen toegewerkt.

Doelstellingen

- De doelstellingen van de brede ondersteuning op de vijf leefgebieden die de gedupeerde in staat moet stellen een nieuwe start te kunnen maken zijn:
 - a. financiën: in staat zijn om een duurzaam financieel gezonde huishouding te voeren; dit kan o.a. betekenen financieel vaardig (en in balans) zijn, iemand beschikt over de vaardigheden om inkomsten en uitgaven in balans te houden.
 - b. gezin: samenleven en opgroeien in een veilige omgeving waarin kinderen zich kunnen ontwikkelen;
 - c. werk: duurzaam kunnen participeren in een arbeidsproces of minimaal de beschikking hebben over een startkwalificatie; dit kan o.a. betekenen structureel kunnen voorzien in inkomen;
 - d. wonen: gericht op het realiseren van een veilige en betaalbare plek om te wonen; en
 - e. zorg: welzijn vanuit lichamelijke en geestelijke gezondheid.

Hoe bereiken we de doelstellingen

Samen met de gedupeerde een plan van aanpak opstellen

De brede ondersteuning is gefaseerd met termijnen en wordt verleend op basis van een plan van aanpak dat de buurtteammedewerker samen met de gedupeerde opstelt. De doelstellingen voor de vijf leefgebieden in het plan van aanpak vormen de kern.

De buurtteammedewerker bespreekt met iedere gedupeerde aan de hand van de doelstellingen op welke van de vijf leefgebieden er behoefte is aan ondersteuning en waar die ondersteuning uit moet bestaan om de doelstellingen te kunnen behalen.

In de brede ondersteuning staat de persoonlijke ontwikkeling van de gedupeerde centraal en krijgen ouders en kinderen de mogelijkheid om vaardigheden en competenties te ontwikkelen, kennis op te doen en hulp te krijgen. Om zo de doelstellingen op de vijf leefgebieden te kunnen behalen en daarmee in staat gesteld worden een nieuwe start te maken.

Eerste fase: basis op orde

Brede ondersteuning is in eerste instantie gericht op het op orde brengen van de basis binnen het gezin op de vijf leefgebieden. Vanaf een goede basis kunnen gedupeerden tenslotte bouwen aan hun toekomst en het kunnen maken van een nieuwe start.

Dit geeft meer duidelijkheid en structuur in mogelijkheden, zowel voor gedupeerden als voor de uitvoering door het buurtteam. En moet leiden tot helderheid in de gesprekken en ondersteuning, zodat er oplossingen van problemen in het heden komen en er meer rust, stabiliteit en zelfstandigheid ontstaat.

Om de basis op orde te krijgen en in een basisbehoefte te voorzien voor het kunnen maken van een nieuwe start, kunnen per leefgebied standaard voorzieningen ingezet worden. We gebruiken hiervoor een Basis-op-orde-lijst. Op deze lijst staan standaard materiële voorzieningen (spullen) per leefgebied die we vooraf als mogelijk noodzakelijk beschouwen om de basis op orde te krijgen. Er staat tevens een aantal standaard immateriële voorzieningen (bv, hulpverlening of opleiding) per leefgebied op die we vooraf als mogelijk nodig en passend beschouwen om de basis op orde te krijgen.

Deze standaard voorzieningen merken we aan als mogelijk noodzakelijk dan wel mogelijk nodig en passend, omdat er altijd vanuit de individuele situatie en hulpvraag van een gedupeerde wordt gekeken welke ondersteuning en voorzieningen nodig zijn om een nieuwe start te kunnen maken. En de onderbouwing daarvan wordt vastgelegd door de buurtteammedewerker in het plan van aanpak. Met deze lijst wordt een vergoeding voor toegekende standaard materiële voorzieningen, en een aantal standaard immateriële voorzieningen, verstrekt.

Bij de beschrijving van het Uitvoeringsproces staat hoe we hier verder uitvoering aan geven.

In de eerste 6 maanden na het eerste gesprek wordt gezien wat de gedupeerde in de weg staat om de doelstellingen uit het plan van aanpak te bereiken. Om deze belemmeringen direct weg te kunnen nemen kunnen er noodzakelijke materiële voorzieningen worden toegekend.

Voor de inzet van immateriële voorzieningen geldt dat deze nodig en op de langere termijn geschikt moeten zijn om een doelstelling uit het plan van aanpak te bereiken, en dat deze gedurende de hele brede ondersteuning van twee jaar kunnen worden toegekend.

Door inzet van immateriële voorzieningen kunnen gedupeerden kennis, kunde, vaardigheden of andere competenties ontwikkelen. Bij immateriële voorzieningen kan onder andere worden gedacht aan hulpverlening of begeleiding, maar ook aan een opleiding of cursus.

Fase na de basis op orde

Na het op orde brengen van de basis kan met de inzet van intensieve hulp en andere immateriële voorzieningen verder worden toegewerkt naar het bereiken van de doelstellingen en de opbouw van de toekomst en een nieuwe start. Deze fase is gericht op emotioneel herstel, persoonlijke ontwikkeling, groei in zelfstandigheid en zelfredzaamheid en via nazorg warm loslaten, en daarmee op het afronden van de brede ondersteuning.

Afwegingskader

Om de doelstellingen uit het plan van aanpak te bereiken, wordt door de buurtteammedewerker in overleg met de gedupeerde een zorgvuldige onderbouwing in het plan van aanpak gemaakt, door per geval een afweging te maken wat er aan ondersteuning en voorzieningen nodig is. Op basis van het plan van aanpak wordt door het buurtteam dan wel toetsgroep een zorgvuldig besluit gemaakt voor het toekennen dan wel afwijzen van voorzieningen.

We houden hierbij rekening met de volgende factoren:

- a. de vaardigheden van de gedupeerde;
- b. de draagkracht en financiële armslag van de gedupeerde;
- c. de omvang en de samenstelling van het huishouden van de gedupeerde;
- d. het duurzame karakter van de voorziening, in die zin dat de voorziening bijdraagt aan een blijvende oplossing voor de langere termijn.

En we gebruiken hiervoor het volgende afwegingskader:

Voorzieningen

1. Geschiktheid: is de voorziening geschikt om de doelstellingen te bereiken?

Op welke wijze stelt de voorziening de gedupeerde in staat om de doelstellingen uit het plan van aanpak te bereiken (hoe levert de voorziening een bijdrage aan de doelstellingen)?

2. Noodzakelijkheid: is de voorziening direct noodzakelijk (materiële voorzieningen) of nodig of kan het ook op een andere manier?

3. Evenredigheid: staat de voorziening in verhouding tot de doelen, op welke wijze draagt de voorziening bij aan de doelen?

4. Is er een achterliggende hulpvraag / ondersteuningsbehoefte?

In de eerste plaats is het belangrijk om vanuit het gesprek met elkaar de achterliggende vraag te bespreken. Wat moet er opgelost worden? Wat is de reden dat dit nu niet lukt? En past dit binnen de doelstellingen van de brede ondersteuning?

Vraagt bijvoorbeeld de financiële zelfredzaamheid aandacht? Wat is er nodig om inkomsten en uitgaven in balans te krijgen en te houden en ervoor te zorgen dat een materiële voorziening nu of in de toekomst niet meer nodig is en de gedupeerde daar zelf in kan voorzien?

Op deze manier kan het verzoek gekoppeld worden aan de achterliggende hulpvraag (bijvoorbeeld hulp bij het op orde krijgen van de financiën).

5. Aannemelijkheid: is er voldoende informatie beschikbaar om bovenstaande vragen te beantwoorden?

Om de aannemelijkheid te kunnen beoordelen kan er meer informatie nodig zijn om een beeld te vormen van de situatie van de gedupeerde op de vijf leefgebieden. De gedupeerde kan om medewerking verzocht worden door in gesprek te gaan met de gedupeerde.

Het gaat dan met name om medewerking om een beeld te krijgen van de situatie van de gedupeerde op de vijf leefgebieden.

Het is niet de bedoeling in een harde bewijslast te voorzien. Het moet voor het college aannemelijk zijn dat een voorziening noodzakelijk (materiële voorzieningen) dan wel nodig en passend (immateriële voorzieningen) is. Voor het inzicht in de financiële situatie hoeft het overleggen van salarisspecificaties of bankafschriften van de afgelopen maanden bijvoorbeeld niet nodig te zijn, gedacht kan ook worden aan een gesprek over de inkomsten en uitgaven. Met name om bespreekbaar te maken hoe een gedupeerde meer zelfstandig en zelfredzaam kan worden en hier op langere termijn zelf in kan voorzien.

Gewijzigde omstandigheden

6. Zijn er nieuwe feiten en omstandigheden?

De wijze waarop in het plan van aanpak is vastgesteld hoe stapsgewijs en integraal naar de doelstellingen wordt toegewerkt, wordt op grond van het vierde lid alleen gewijzigd als nieuwe feiten en omstandigheden dit noodzakelijk maken.

Aanvullend voor materiële voorzieningen

7. Noodzakelijk?

Een materiële voorziening is noodzakelijk als het direct een belemmering wegneemt of beperkt, die de betrokkene bij het bereiken van een doelstelling ervaart. Het gaat dan veelal om een voorziening die onmiddellijk noodzakelijk is om de hulpverlening te kunnen starten en de immateriële voorzieningen te kunnen inzetten.

8. Voldoet het aan deze criteria?

- Een materiële voorziening is een zaak die direct noodzakelijk is om belemmeringen van de gedupeerde bij het bereiken van de doelstellingen uit het plan van aanpak weg te nemen of te beperken.
- Het buurtteam kan materiële voorzieningen tot zes maanden na het eerste gesprek toekennen. De verstrekking van voorzieningen kan na deze periode nog plaatsvinden.

Aanvullend voor immateriële voorzieningen

9. Nodig en passend?

Dit betekent dat een voorziening adequaat en duurzaam moet zijn en dus niet alleen voldoende geschikt, maar ook op de langere termijn geschikt moet zijn om een doelstelling uit het plan van aanpak te bereiken.

10. Voldoet het aan deze criteria?

- Een immateriële voorziening is een vorm van hulpverlening of een dienst die nodig en passend is voor de ontwikkeling van kennis, kunde, vaardigheden of andere competenties van de gedupeerde voor het bereiken van de doelstellingen uit het plan van aanpak.
- Immateriële voorzieningen kunnen tot twee jaar na het eerste gesprek toegekend worden. De verstrekking van voorzieningen kan na deze periode nog plaatsvinden.

Leidende principes

We werken in de brede ondersteuning volgens de volgende principes.

1. Maatwerk

Brede ondersteuning is maatwerk. Een nieuwe start ziet er voor iedere gedupeerde anders uit en verschilt per gedupeerde. En hiermee ook de ondersteuning die wordt geboden in samenhang op alle vijf de leefgebieden. Welke ondersteuning en voorzieningen noodzakelijk dan wel nodig en passend zijn, hangt af van de behoefte, de individuele situatie van de gedupeerde en het gezin ten tijde van de aanvraag, de doelstellingen op de vijf leefgebieden en andere voorzieningen in het plan van aanpak.

2. Ruimhartig

Brede ondersteuning is ruimhartig. Aan de toegang zijn geen aanvullende kaders of toetsen / bewijslast verbonden. De meest adequate en duurzame hulp wordt ingezet. En de hulp wordt zo snel mogelijk, laagdrempelig en gericht ingezet. Dit doen we met een eenvoudig en stress-sensitief werkproces.

3. Eigen regie

Om ervoor te zorgen dat het juiste maatwerk geleverd wordt, keuzevrijheid geboden wordt (zelf kiezen binnen de kaders) én bij te dragen aan het herstel van vertrouwen van de gedupeerde in de overheid, is het van belang dat gedupeerden weer regie ervaren over hun leven. We ondersteunen gedupeerden die regie te vinden, en bij het weer zelfredzaam worden in datgene wat gedupeerden

nog niet zelf kunnen. Alleen overnemen wat noodzakelijk is, en altijd met perspectief op herwinnen van eigen regie. Het ondersteunen op eigen regie is ook maatwerk, de ene gedupeerde (of gezin) heeft meer actieve ondersteuning hierop nodig dan de ander.

Om die reden is de hulp en ondersteuning vraaggericht en afgestemd op de hulpvraag en behoeften van gedupeerden. Hiervoor gaat het buurtteam in gesprek met gedupeerde om de hulpvraag en behoefte samen te bepalen, waardoor gedupeerden de mogelijkheid hebben om tijdens het (eerste) gesprek de regie te voeren.

Verder krijgt de gedupeerde, wanneer die wordt uitgenodigd voor het (eerste) gesprek, ook de mogelijkheid om te bepalen waar dit gesprek plaatsvindt. Dit kan op locatie zijn of bij de gedupeerde thuis.

4. Herstel van vertrouwen

Met de inzet van de brede ondersteuning willen we bijdragen aan het gekend, gezien en gehoord voelen en het herstel van vertrouwen in de overheid van gedupeerden. De brede ondersteuning is als onderdeel van de totale hersteloperatie van de rijksoverheid, één van de onderdelen die kan bijdragen aan het herstel van vertrouwen van gedupeerden in de overheid.

5. Uitvoerbaar en zorgvuldig

De brede ondersteuning moet zo vormgegeven zijn dat deze ook uitvoerbaar is en blijft. Dit komt ook tegemoet aan het belang van zorg voor de eigen medewerkers. Voor de uitvoering is het ook van belang om op basis van een afwegingskader en goede onderbouwing zorgvuldige besluiten te nemen.

Uitvoeringsproces brede ondersteuning

2.1 Aanmelding

- Een gedupeerde kan direct bij het buurtteam een verzoek tot toegang doen voor brede ondersteuning: de melding voor toegang tot brede ondersteuning is vormvrij en kan schriftelijk, digitaal, telefonisch of mondeling bij het buurtteam worden gedaan.
- Het buurtteam stelt via de UHT vast of de gedupeerde tot de doelgroep brede ondersteuning behoort en daarmee in aanmerking komt voor brede ondersteuning.
- Een gedupeerde kan ook via de UHT aangeven in aanmerking te willen komen voor brede ondersteuning. Het buurtteam ontvangt dan de contactgegevens van de gedupeerde via het gegevensportaal van de UHT. De datum van ontvangst van de gegevens via het gegevensportaal van de UHT wordt gelijkgesteld met het indienen van het verzoek tot toegang.

2.2 Start: eerste gesprek en opstellen plan van aanpak met besluit

- Het buurtteam nodigt de gedupeerde binnen 10 werkdagen nadat de aanmelding voor brede ondersteuning is ontvangen uit voor een eerste gesprek. In de uitnodiging vraagt het buurtteam of gedupeerde het gesprek op locatie of bij gedupeerde thuis wil laten plaatsvinden.
- Tijdens het eerste gesprek stelt het buurtteam samen met de gedupeerde, aan de hand van de doelstellingen, de situatie van de gedupeerde op de vijf leefgebieden op het moment van het eerste gesprek vast en wordt gezamenlijk bepaald wat diens hulpvraag is.
- In het eerste gesprek (en de volgende gesprekken) onderzoekt het buurtteam samen met de gedupeerde, op basis van de feiten en omstandigheden ten tijde van het eerste gesprek, wat er op elk van de vijf leefgebieden voor de gedupeerde (en indien van toepassing zijn gezin) nodig is om de doelstellingen te kunnen bereiken.
- Het buurtteam stelt samen met de gedupeerde het plan van aanpak op, op basis van de doelstellingen op de vijf leefgebieden (financiën, gezin, werk, wonen, zorg). Daarbij vormt de

situatie van de gedupeerde op het moment van het eerste gesprek en de hulpvraag het startpunt.

- In het plan van aanpak wordt vastgelegd en gemotiveerd:
 - a. hoe stapsgewijs en op een samenhangende manier naar de doelstellingen op de vijf leefgebieden voor het maken van een nieuwe start door de gedupeerde wordt toegewerkt en hoe die worden bereikt; en
 - b. welke voorzieningen worden toegekend om de gedupeerde op passende, adequate en duurzame wijze in staat te stellen deze doelstellingen te bereiken en op welke wijze de toekenning van de voorziening bijdraagt aan het bereiken van een nieuwe start.
- Indien het lastig is om binnen een aantal weken volledig zicht te hebben op de doelstellingen en ondersteuningsbehoeften, is er een mogelijkheid tot het vaststellen van een voorlopig plan van aanpak op hoofdlijnen en ten minste een vastgestelde hulpvraag. Het voorlopig vastgestelde plan van aanpak kan het buurtteam vervolgens samen met de gedupeerde aanvullen.
- De buurtteammedewerker zorgt dat de gedupeerde binnen acht weken na het eerste gesprek een beschikking ontvangt. De beschikking bevat:
 - a. een verlening van toegang tot brede ondersteuning met een plan van aanpak dat minstens op hoofdlijnen met een hulpvraag is opgesteld (toekenning); of
 - b. een weigering van de toegang tot brede ondersteuning (afwijzing), met een motivatie waarom er geen toegang tot brede ondersteuning is.
- Het buurtteam kan de termijn voor het opstellen van een plan van aanpak en een beschikking in overleg met de gedupeerde met maximaal vier weken verlengen.
- Tegen elke beschikking staat een heroverweging en bezwaar en beroep open. Dit wordt schriftelijk kenbaar gemaakt. Een heroverweging wordt door de toetsgroep (voorheen beoordelingscommissie) afgehandeld.

2.2.a. Onderdeel plan van aanpak (indien van toepassing): materiële en immateriële voorzieningen

- Het buurtteam kan aan de gedupeerde immateriële en materiële voorzieningen verstrekken als deze in het plan van aanpak zijn toegekend.
- Bij het toekennen of afwijzen van voorzieningen wordt rekening gehouden met de factoren (a t/m d) en het afwegingskader benoemd onder bovenstaand kopje 'Afwegingskader'. Het buurtteam kan de gedupeerde om medewerking vragen om te kunnen bepalen of een voorziening aan deze factoren, het afwegingskader en de criteria voor materiële en immateriële voorzieningen voldoet.
- Hiervoor hanteren we het volgende werkproces:
 1. Aanvraag standaard voorzieningen Basis-op-orde-lijst tot € 5.000.

Dit kan ook een urgente (medische) aanvraag zijn (bijvoorbeeld tandheelkunde of taxirit naar ziekenhuis).

De buurtteammedewerker besluit in samenspraak met de stedelijk contactpersoon buurtteam (collegiale toets), over het toekennen of afwijzen van de voorzieningen, per item en het vastgestelde bedrag, vanuit een kort en eenvoudig aanvraagformulier en de onderbouwing in het plan van aanpak.

Het buurtteam zorgt dat gedupeerde binnen 5 werkdagen een beschikking (incl. toegekende vergoeding) krijgt voor de standaard aanvraag. Bij een urgente (medische) aanvraag zal dit binnen 2 werkdagen zijn.

De buurtteammedewerker informeert de gedupeerde zo snel mogelijk tussentijds en/of na duidelijkheid over het besluit op de aanvraag en over de uitbetaling.

Voor de standaard materiële voorzieningen op de Basis-op-orde-lijst tot € 5.000 hoeft gedupeerde geen bonnetjes of nota's aan te leveren en kan geheel zelfstandig bepalen wat hiervoor aangeschaft wordt en waar. De buurtteammedewerker neemt de toegekende voorzieningen op in het plan van aanpak. Hierin wordt ook aangegeven wanneer een

toegekende voorziening wordt verstrekt voor aanschaf waarmee ook duidelijk is wanneer de voorziening uitbetaald wordt. Bij (medische) urgentie volgt de uitbetaling van toegekende voorzieningen zo snel mogelijk.

NB. We werken aan continue verbetering, door te onderzoeken of we dit proces nog meer kunnen vereenvoudigen en/of versnellen, bijvoorbeeld tbv de uitbetaling van toegekende voorzieningen.

2. Aanvraag standaard voorzieningen Basis-op-orde-lijst vanaf € 5.000.

De buurtteammedewerker, stedelijk contactpersoon buurtteam en coördinator uitvoering (meervoudige collegiale toets) kunnen de voorzieningen toekennen of afwijzen, per item met het vastgestelde bedrag en/of in pakketvorm per leefgebied met het vastgestelde totaalbedrag (bv. inboedel / woninginrichting pakket), vanuit een kort en eenvoudig aanvraagformulier en de onderbouwing in het plan van aanpak.

Het buurtteam zorgt dat gedupeerde binnen 8 werkdagen een beschikking (incl. toegekende vergoeding) krijgt voor de standaard aanvraag.

De buurtteammedewerker informeert de gedupeerde zo snel mogelijk tussentijds en/of na duidelijkheid over het besluit op de aanvraag en over de uitbetaling.

De buurtteammedewerker neemt de toegekende voorzieningen op in het plan van aanpak. Hierin wordt ook aangegeven wanneer een toegekende voorziening wordt verstrekt voor aanschaf waarmee ook duidelijk is wanneer de voorziening uitbetaald wordt.

NB. We werken aan continue verbetering, door te onderzoeken of we dit proces kunnen vereenvoudigen en/of versnellen, bijvoorbeeld tbv aanleveren bonnetjes/nota's en uitbetaling van toegekende voorzieningen. Dit ook ihkv het bevorderen van eigen regie van gedupeerden. We onderzoeken nog of en hoe we ervoor kunnen zorgen dat elke gedupeerde geheel zelfstandig kan bepalen welk specifieke product hiervoor aangeschaft wordt en waar. Dit is een wens van gedupeerden en ontlast onze uitvoering.

3. Aanvraag complexe voorzieningen die niet op de Basis-op-orde-lijst staan.

De buurtteammedewerker bespreekt de aanvraag met de toetsgroep. De toetsgroep kan de voorzieningen toekennen of afwijzen, vanuit het aanvraagformulier en de onderbouwing in het plan van aanpak.

De toetsgroep zorgt dat gedupeerde binnen 10 werkdagen een beschikking (incl. toegekende vergoeding) krijgt voor de complexe aanvraag.

De buurtteammedewerker informeert de gedupeerde zo snel mogelijk tussentijds en/of na duidelijkheid over het besluit op de aanvraag en over de uitbetaling.

De buurtteammedewerker neemt de toegekende voorzieningen op in het plan van aanpak. Hierin wordt ook aangegeven wanneer een toegekende voorziening wordt verstrekt voor aanschaf waarmee ook duidelijk is wanneer de voorziening uitbetaald wordt.

- De standaard Basis-op-orde-lijst is opgenomen in bijlage 1.
- Tegen elke beschikking staat een heroverweging en bezwaar en beroep open. Dit wordt schriftelijk kenbaar gemaakt. Een heroverweging wordt door de toetsgroep afgehandeld.
- Het toekennen van een voorziening kan geweigerd worden als:
 - a. de gevraagde voorziening al vóór het eerste gesprek is gerealiseerd of geaccepteerd, tenzij er na het indienen van de aanvraag maar vóór het eerste gesprek sprake was van een bedreigende situatie waarvoor de voorziening noodzakelijk was;
 - b. de voorziening niet aan de factoren a t/m d en de factoren genoemd in het afwegingskader (zie onder bovenstaand kopje 'Afwegingskader') voldoet; of
 - c. de gedupeerde niet de medewerking heeft verleend om te kunnen bepalen en vast te stellen of de voorziening aan de factoren a t/m d en de factoren genoemd in het afwegingskader (zie onder bovenstaand kopje 'Afwegingskader') voldoet.

2.2.b. Onderdeel plan van aanpak (indien van toepassing): schuldhulpverleningsaanbod kindregeling

- Voor kindgedupeerden van achttien jaar of ouder, die in aanmerking komen voor de kindregeling en voor wie sprake is van een problematische schuldsituatie, bevat het plan van aanpak, dat het buurtteam samen met de kindgedupeerde opstelt, ook een schuldhulpverleningsaanbod.
- Als in het (eerste) gesprek blijkt dat er een financiële hulpvraag is, dan begeleidt het buurtteam de kindgedupeerde bij het inzichtelijk maken van diens financiële situatie voor het schuldhulpverleningsaanbod.
- Om vast te kunnen stellen of een aanvullend schuldhulpverleningsaanbod nodig is en waaruit dit moet bestaan, wordt de werkwijze uit de reguliere schuldhulpverlening gebruikt. De voorzieningen uit de reguliere schuldhulpverlening worden vervolgens ook ingezet om deze jongeren op maat te helpen. De kindgedupeerde wordt hierbij ondersteund door een schuldhulpverlener van Werk en Inkomen.
- Er is sprake van een problematische schuldsituatie als alle opeisbare vorderingen niet binnen 36 maanden betaald kunnen worden. Ook andere objectieve criteria, zoals beslag, registratie bij het CAK en de benodigde voorzieningen vanuit de brede ondersteuning worden meegewogen.
- Indien een schuld niet als problematisch gekwalificeerd wordt, wordt de kindgedupeerde door het buurtteam en/of door een medewerker van Werk en Inkomen op andere wijze geholpen bij schulden, geldzorgen, rondkomen en/of bij het in balans krijgen van inkomsten en uitgaven.

2.3 Wijzigen plan van aanpak

- De in het plan van aanpak vastgestelde wijze waarop stapsgewijs en op een samenhangende manier naar de doelstellingen wordt toegewerkt wijzigt het buurtteam niet, tenzij zich gedurende de uitvoering van het plan van aanpak nieuwe feiten en omstandigheden voordoen die wijziging noodzakelijk maken.
- Het plan van aanpak kan worden gewijzigd als dit nodig is om de doelstellingen op de vijf leefgebieden te bereiken. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer er gefaseerd naar een doelstelling wordt toegewerkt binnen één leefgebied of wanneer er omstandigheden zijn waardoor de toegekende ondersteuning niet langer passend is. Hiernaast is het mogelijk dat er situaties zijn waardoor aanvullende ondersteuning op één van de leefgebieden nodig is, bijvoorbeeld wanneer een gedupeerde tussentijds diens werk kwijtraakt en op het leefgebied 'werk' geholpen wil worden.
- Het buurtteam kan tot twee jaar na het eerste gesprek het plan van aanpak in samenspraak met de gedupeerde wijzigen en nieuwe of andere voorzieningen toekennen. Bij materiële voorzieningen is deze termijn beperkt tot zes maanden na het eerste gesprek.
- Een gedupeerde kan schriftelijk, digitaal of mondeling een verzoek indienen bij het buurtteam om het plan van aanpak te wijzigen. Hierbij gaat het dan met name om het toekennen van nieuwe of andere voorzieningen.
- Als de gedupeerde het buurtteam verzoekt een aanvullende voorziening toe te kennen, toetst het buurtteam het verzoek aan de factoren (a t/m d) en het afwegingskader benoemd onder bovenstaand kopje 'Afwegingskader'. Voor de verdere werkwijze tbv het toekennen of afwijzen van voorzieningen zie onderdeel 2.2.a.
- De buurtteammedewerker kan een verzoek tot wijziging van een plan van aanpak bij beschikking goedkeuren of weigeren. De buurtteammedewerker kan een verzoek ook gedeeltelijk goedkeuren. Bij een goedkeuring of een gedeeltelijke goedkeuring is het gewijzigde plan van aanpak onderdeel van de beschikking. Tegen elke beschikking staat een heroverweging en bezwaar en beroep open. Dit wordt schriftelijk kenbaar gemaakt.

2.4 Einde brede ondersteuning

- De brede ondersteuning eindigt:

- a. als de gedupeerde naar het oordeel van de buurtteammedewerker een nieuwe start heeft kunnen maken;
 - b. uiterlijk twee jaar nadat het eerste gesprek is gevoerd. Benadrukt wordt dat dit niet betekent dat de brede ondersteuning automatisch na twee jaar stopt. Binnen de periode van twee jaar wordt wel een volledig plan van aanpak opgesteld en worden voorzieningen toegekend, maar toegekende voorzieningen kunnen na de deze periode nog wel worden verstrekt en dus ook na de periode van twee jaar doorlopen.
 - c. als de gedupeerde om beëindiging van de brede ondersteuning verzoekt; of
 - d. als de gedupeerde niet binnen een redelijke termijn van de brede ondersteuning gebruik heeft gemaakt en niet reageert op een oproep van het buurtteam om hier alsnog gebruik van te maken.
- De buurtteammedewerker nodigt de gedupeerde acht weken voor het einde van de brede ondersteuning uit voor een gesprek om de actuele situatie van de gedupeerde op de vijf leefgebieden te bespreken en om na te gaan of na de brede ondersteuning mogelijk reguliere ondersteuning van het buurtteam of de gemeente nodig is waar het plan van aanpak niet in voorziet.
 - Bij beëindiging van de brede ondersteuning stuurt de buurtteammedewerker de gedupeerde een beëindigingsbeschikking.
 - Tegen elke beschikking staat een heroverweging en bezwaar en beroep open. Dit wordt schriftelijk kenbaar gemaakt.

2.4.a. Onderdeel einde brede ondersteuning (indien van toepassing): overdracht naar reguliere hulpverlening (zoals die ook voor andere inwoners beschikbaar is).

- Het is mogelijk dat, ondanks de brede ondersteuning, de doelstellingen uit het plan van aanpak niet zijn bereikt en de gedupeerde na beëindiging van de brede ondersteuning binnen de vijf leefgebieden nog steeds problemen ervaart en hierbij hulp van het buurtteam of de gemeente nodig heeft. Te denken valt aan reguliere ondersteuning op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet, de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening of de Participatiewet.
- De buurtteammedewerker zorgt voor een warme overdracht naar deze specifieke reguliere ondersteuning. Een warme overdracht betekent dat er vanuit de brede ondersteuning direct contact wordt gelegd met de afdeling of organisatie die de benodigde reguliere ondersteuning biedt, dat het verschil tussen de reguliere ondersteuning en de brede ondersteuning en de situatie wordt uitgelegd en dat de hulpvraag wordt toegelicht. *(toelichting)*
- Indien het een overgang naar de reguliere ondersteuning van de buurtteams betreft, dan blijft gedupeerde bij het buurtteam (en desbetreffende medewerker) en vindt er geen officiële warme overdracht plaats naar een andere organisatie.
- Als de gedupeerde bij de beëindiging van de brede ondersteuning de doelstellingen uit het plan van aanpak niet heeft bereikt en het plan van aanpak niet expliciet in een overdracht naar specifieke reguliere ondersteuning voorziet, dan zorgt de buurtteammedewerker op verzoek van de gedupeerde alsnog voor een warme overdracht vanuit de brede ondersteuning naar de reguliere ondersteuning.

Hardheidsclausule: uitzonderlijke situaties

Het buurtteam heeft de bevoegdheid om in uitzonderlijke situaties af te wijken van de regels die op grond de wet gelden. Zo'n afwijking is toegestaan wanneer toepassing van de regels, gelet op de belangen die de regels beogen te beschermen, zal leiden tot een onbillijkheid van overwegende aard. Indien het buurtteam gebruik maakt van de hardheidsclausule, motiveert het buurtteam de afwijking, zodat inzichtelijk is waarom van het geldende beleid of de beleidsregel is afgeweken.

Klachten

Geduceerden kunnen een klacht indienen bij het buurtteam, als er ontevredenheid bestaat over de bejegening in de brede ondersteuning. De klacht kan ingediend worden bij het buurtteam waar de aanvrager brede ondersteuning van ontvangt, dit kan Buurtteamorganisatie voor jeugd en gezin (Lokalis) zijn ofwel Buurtteamorganisatie voor volwassenen (Sociaal Utrecht), via de website van de buurtteams [Klachten en bezwaar - Buurtteams Utrecht](#).

Voor wie is de brede ondersteuning niet

- Het buurtteam beëindigt de brede ondersteuning van vastgesteld niet-geduceerden binnen 30 dagen nadat de Dienst Toeslagen het buurtteam hierover heeft geïnformeerd.

Wat valt niet onder brede ondersteuning

- Het is voor het aanbod van brede ondersteuning niet leidend of benodigde ondersteuning het gevolg is van de invordering van de kinderopvangtoeslag.
- Brede ondersteuning is niet gericht op financieel herstel en biedt geen compensatie voor schade uit het verleden, geen vergoeding van schade als bedoeld in artikel 2.1, eerste lid, van de wet.
- Brede ondersteuning gaat niet over het verleden en de situatie zoals die was, voor de aanvraagdatum van de brede ondersteuning, en voor dat men getroffen werd door de toeslagenaffaire.
- Brede ondersteuning richt zich nadrukkelijk niet op het bieden van een sociaal vangnet en is geen vorm van algemene inkomensaanvulling of inkomensondersteuning.
- Ondersteuning en het behalen van doelstellingen op andere leefgebieden dan financiën, gezin, werk, wonen, zorg.
- Vergoeding van schulden.
- Kosten voor voorzieningen die zijn gemaakt voordat een aanvraag is ingediend.
- Kosten voor een advocaat bij het ontvangen van vergoeding van schade als bedoeld in artikel 2.1, eerste lid, van de wet.

Bijlage 1 Basis-op-orde-lijst

Wonen

Ondersteuning gericht op het realiseren van een veilige en betaalbare plek om te wonen.

Wat	Toelichting
Standaard materiële voorzieningen	Toekenning tot 6 maanden na het 1^e gesprek
Woning algemeen	
Verlichting <ul style="list-style-type: none">- Plafondlamp- Vloerlamp- Etc.	
Raambekleding	Gordijnen, etc.

Vloer	Laminaat, pvc.
Deuren	Binnendeur, etc.
Sloten en deurbeslag	
Schilderwerk (muren of plafonds)	Blikken verf + benodigdheden
CV-ketel	
Woonkamer en gang	
Zithoek <ul style="list-style-type: none"> - Hoekbank - Bankstel 3-zits 	
Eethoek <ul style="list-style-type: none"> - Tafel - Stoel(en) 	
Salontafel	
Kast(en) <ul style="list-style-type: none"> - Wandmeubel / servieskast - Boekenkast - Etc. 	
TV-meubel	
Televisie	
Accessoires	Klok, fotolijstjes, spiegel, kaarsen, kandelaars, kleed, planten etc.
Kapstok	
Schoenenkast	
Keuken	
Koelkast met vriesvak	Energielabel A
Vriezer	Energielabel A
Vaatwasser	Energielabel A
Gasfornuis 4-pits inclusief oven	Energielabel A
Gasfornuis 4-pits elektrisch inclusief oven	Energielabel A
Gasfornuis 4-pits inductie inclusief oven	Energielabel A
Kookplaat gas	
Kookplaat inductie / elektrisch	Energielabel A
Oven vrijstaand	Energielabel A
Oven inbouw	Energielabel A
Combimagnetron vrijstaand	Energielabel A
Combimagnetron inbouw	Energielabel A
Afzuigkap	Energielabel A
Kookgerei compleet	
4-delige pannenset	
Bestek	
Servies en glas	
Keukentextiel	
Waterkoker	
Koffiezetapparaat	
Keukenmachine	
Prullenbak	
Badkamer	
Badkamermeubel	
Douchegordijn	
Badtextiel	

Accessoires	Zeeppomp, toiletborstel, afvalemmer, badmat, spiegel, wasmand etc.
Slaapkamer en textiel	
Bed volwassene (tweepersoons)	
Matras volwassene (tweepersoons)	
Dekbed en kussens (tweepersoons)	
Beddengoed (tweepersoons)	
Nachtkastje	
Kledingkast volwassene	
Kledingpakket aanvulling 1 persoon	
Kledingpakket totaal heren	
Kledingpakket totaal dames	
Accessoires	Zie accessoires woonkamer.
Wassen / drogen / schoonmaken	
Wasmachine	Energielabel A
Droger	Energielabel A
Strijkijzer	
Strijkplank	
Stofzuiger	
Droogrek	
Dweilset	
Schoonmaakset	Vaatdoekjes, sponsjes, etc.
Standaard immateriële voorzieningen	
Plaatsen en aansluiten witgoed	Vergoeding obv werkelijke kosten
Bezorgkosten witgoed	Vergoeding obv werkelijke kosten
Schimmel- en ongediertebestrijding	Vergoeding obv werkelijke kosten en oorzaak aanpakken
Standaard materiële voorzieningen	Toekenning tot 6 maanden na het 1^e gesprek
Tuin	
Gereedschap huis en/of tuin	
Tuin of balkon meubels	
Tuinpad/tegels	
Tuinafscheiding <ul style="list-style-type: none"> - Schutting - Poort schutting 	Vergoeding gericht op vergroten van veiligheid
Diverse	
Fiets en accessoires	Gewone fiets. fietstassen, etc.

Gezin

Ondersteuning gericht op samenleven en opgroeien in een veilige omgeving waarbinnen kinderen zich kunnen ontwikkelen

Wat	Toelichting
Standaard materiële voorzieningen	Toekenning tot 6 maanden na het 1^e gesprek
Slaapkamer kind	
Kledingkast kind	
Kinderbed	
Kindermatras (eenpersoonsmatras)	
Hoogslaper	
Babymatras	
Beddengoed kind of 1 persoon	(molton, hoeslaken, dekbedovertrek, kussensloop)
Dekbed en kussen	
Accessoires	Vloerkleed, nachtkastje etc
Speelgoed	
Kledingpakket totaal jongens 12-18	
Kledingpakket totaal meisjes 12-18	
Kledingpakket totaal jongens tot 12	
Kledingpakket totaal meisjes tot 12	
Baby-uitzet	
Babykleding	
Verschonen (baby)	
Baden en verzorgen (baby)	
Slapen (baby)	
Bij borstvoeding	
Bij kunstvoeding	
Speelgoed	
Diverse	
Onderweg	Kinderwagen en benodigdheden, autostoeltje, kinderzitje fiets, etc.
Bureau en bureaustoel kind	
Boekenkast kind	
Kinderfiets	
Kinderfiets accessoires	
Laptop of tablet of smartphone kind	Indien noodzakelijk voor en op advies van school.
Bakfiets	En indien noodzakelijk met accessoires.
Standaard immateriële voorzieningen	
Bijlessen of huiswerkbegeleiding	Vergoeden op basis van werkelijke kosten voor de periode van een jaar, met een maximum van 2 jaar.
Sport / vrijetijdsactiviteiten	Vergoeding voor een periode van een contributiejaar met een maximum van 2 jaar.

Werk

Ondersteuning gericht op minimaal de beschikking hebben over een startkwalificatie of duurzaam kunnen participeren in het arbeidsproces

Wat	Toelichting
Standaard materiële voorzieningen	Toekenning tot 6 maanden na het 1^e gesprek
Bureau	
Bureaustoel	
Bureaulamp	
Laptop	
Accessoires laptop	
Smartphone	
Printer	
Studieboeken	
Werkkleding	
Vervoersmiddel	Voor scholing of werk (bv. elektrische fiets) en geen vergoeding door werkgever.
Standaard immateriële voorzieningen	
Opleiding, training, cursus	
Begeleiding naar werk en/of opleiding	
Reiskostenvergoeding	Voor scholing of werk voor bepaalde periode en indien geen vergoeding door werkgever.

Financiën

Ondersteuning gericht op het in staat zijn om een financieel gezonde huishouding te voeren: financieel fit, vaardig en in balans

Wat	Toelichting
Standaard materiële voorzieningen	Toekenning tot 6 maanden na het 1^e gesprek
Identiteitsbewijs	Bijvoorbeeld betaling die in staat stelt om van de schuldregeling gebruik te maken.
Standaard immateriële vergoedingen	
Betalingen ontruiming en afsluiting	Betaling ter voorkoming van ontruiming en afsluiting
Betalingen energieleverancier	Betaling om over te kunnen stappen naar energieleverancier
Kosten heraansluiting	Kosten om een heraansluiting energie/water te realiseren
Kosten advocaat	Kosten van een advocaat vanwege een nihil vrijstelling alimentatie
Huurlast bij verhuizing	Maand huur bij verhuizing om dubbele maandlasten te voorkomen

Betaling zorgverzekeringsschuld	Betaling zodat een beter zorgverzekeringspakket afgesloten kan worden
Reiskostenvergoeding	Om naar een afspraak te komen
Hulp om financiën op orde te krijgen	Bijvoorbeeld budgetcoaching of schuldhulpverlening, etc.

Zorg

Ondersteuning gericht op welzijn vanuit lichamelijke en geestelijke gezondheid

Wat	Toelichting
Standaard materiële voorzieningen	Toekenning tot 6 maanden na het 1^e gesprek
Medisch matras inclusief bed	Medische noodzaak en geen vergoeding door zorgverzekeraar
Elektrisch bed	Medische noodzaak en geen vergoeding door zorgverzekeraar
Anti allergie beddengoed	Medische noodzaak en geen vergoeding door zorgverzekeraar
Ergonomisch kussen	Medische noodzaak en geen vergoeding door zorgverzekeraar
Electrische (bak)fiets	Medische noodzaak en geen vergoeding door zorgverzekeraar
Luchtreiniger	Medische noodzaak en geen vergoeding door zorgverzekeraar
Producten uiterlijk verzorging	Medische noodzaak en geen vergoeding door zorgverzekeraar
Sta op stoel	Medische noodzaak en geen vergoeding door zorgverzekeraar
Standaard immateriële voorzieningen	
Tandheelkunde	Medische noodzaak en geen vergoeding door zorgverzekeraar
Beugel kind	Medische noodzaak en geen vergoeding door zorgverzekeraar
Lichamelijke therapieën / hulpverlening	Medische noodzaak en geen vergoeding door zorgverzekeraar
Psychische hulpverlening	Medische noodzaak en geen vergoeding door zorgverzekeraar