Plan van aanpak KinderOpvangToeslagenAffaire (KOT)

Inleiding
Gedupeerde ouders zijn erg zoekend naar een oplossing voor de situatie rondom de KOTA (KinderOpvangToeslagenAffaire) en krijgen bij de officiële ingangen weinig tot geen informatie die hen verder brengt in de route naar herstel. Hierdoor is bij veel gedupeerden het vertrouwen in de overheid, zo ook in de gemeenten, verloren gegaan. Daarnaast zoeken gedupeerde ouders lotgenoten die hun gevoelens herkennen en erkennen. Samen ervaringen uitwisselen wanneer deze behoefte bestaat. Het UHT (Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen) wijst op de belangrijke rol van gemeenten, een brede aanpak, waar het gaat om hulp bij de volgende leefgebieden: schulden, gezondheid, wonen, werk en gezin.

Doelstelling
Op dit moment wordt door ons een versnippering van de krachten, mensen en middelen opgemerkt. De benodigde efficiëntie wordt hierdoor uit het oog verloren. Doelgerichte maatregelen ontbreken of zorgen voor een vertraging door veranderingen van strategie of werkwijze. Besluiten worden gepubliceerd of anderszins gecommuniceerd, de effectieve uitwerking van dergelijke besluiten raakt op de achtergrond. Het schort dus veel aan de informatievoorziening waardoor (onnodig) veel onrust en stress ontstaat bij de gedupeerde ouders.

Gedupeerde ouders verlangen naar transparantie en vertrouwen, ze hebben hulp- en zorgvragen en wensen actieve ondersteuning hierbij.
Door een bundeling van middelen, kwaliteiten en ervaringen kunnen we meer bereiken voor de gedupeerden. Laagdrempelig beginnend bij onszelf, gemeentelijk via het wijkteam of de VNG en op regionaal niveau (rijks breed). Dit laatste kan zowel de dienst UHT betreffen, maar ook andere betrokken partijen. Denk aan bijvoorbeeld SHN en de VNG.

Om deze samenwerking te borgen en daarmee tevens het vertrouwen van gedupeerde ouders terug te winnen zal het huidige communicatieverkeer gestructureerd dienen te worden.

Speerpunten in samenwerking met o.a. het gebiesteam:

- Blijvend agenderen en zorgen dat gedupeerden van de toeslagenaffaire de steun en hulp krijgen die zij nodig hebben.

- De gemeente actief helpen of ondersteunen naar het zoeken en vinden van de juiste informatie c.q. hulp. Zorg dragen dat de juiste informatie niet alleen de gedupeerden, maar ook de hulpaanbieders bereikt.

- Actief op zoek gaan naar gedupeerden die zich nog niet hebben gemeld.

- Gemeenten ondersteunen bij het maken van een plan van aanpak voor ouders; samen met de gedupeerden inzichtelijk maken op welke gebieden (schulden, gezondheid, wonen, werk en/of gezin) er hulp wenselijk is en op welke termijn deze ingezet dient te worden. Bij een crisissituatie zal adequaat en snel gereageerd dienen te worden door de hulpaanbieders. Monitoren is daarbij van uiterst belang.

- In kaart brengen van de mogelijkheden voor hulp en ondersteuning van gedupeerden gedurende en na hun herstelproces UHT (gedurende lichte toets, integraal onderzoek en traject Commissie Werkelijke Schade). Hen begeleiden naar de juiste hulpaanbieder als deze zich door wantrouwen in de overheid geremd voelt. Indien gewenst bijwonen van eerste

gesprekken met hulpaanbieders. Herstel van vertrouwen is daarbij van belang en een streven.

- De gemeente en VNG ondersteunen en stimuleren het goede te (blijven) doen voor de gedupeerden. Blijvend agenderen wat goed gaat en wat beter kan bij de gemeente tot alle gedupeerden de steun ontvangen die nodig is.

Genoegdoening en herstel van vertrouwen ten behoeve van gedupeerden hebben onze hoogste prioriteit. Wij stellen ons als doel om een bijdrage te leveren middels heldere en transparante communicatie richting gedupeerden. De continue dreigende 'chaos' heeft een negatieve uitwerking op wat we beogen te bereiken in onze doelstellingen. Wij steunen het hersteltraject zoals door de staatssecretaris is uitgezet en zijn ons ervan bewust dat betrokken partijen een gezamenlijk doel hebben, dit onderschrijven wij ten volste. Het is dan ook in het belang van gedupeerden maar ook voor het herstelproces dat het communicatieverkeer in het gehele proces gestructureerd verloopt.

Wij streven naar het bewerkstelligen van een doelgerichte, effectieve en efficiënte samenwerking met VNG, UHT en andere partners. Waar mogelijk middels multidisciplinaire overlegmomenten en aan de hand van doelen die meetbaar en herkenbaar zijn voor zowel gedupeerden, UHT en andere belanghebbende partners.

Wij achten het wenselijk dat er voldoende aandacht komt en blijft voor stagnerende/veroorzakende factoren c.q. in stand houdende factoren.
Daarnaast zal er ook zeer zeker meer aandacht moeten komen voor successen. Zonder het behalen en het benoemen van deze successen zal de negatieve spiraal dominant aanwezig blijven in het gehele herstelproces. Dit levert geen bijdrage aan het herstelproces van gedupeerden, maar ook niet aan de arbeidsintensieve herstelwerkzaamheden van alle betrokken medewerkers binnen de gemeente.

Extra note:

Minima en armoede
Er zijn regelingen die er speciaal voor zijn om mensen met een minimuminkomen te helpen. Ook hier speelt vertrouwen in de gemeente een belangrijke rol, waardoor veel minimaregelingen helaas onbenut blijven. Vele mensen leven al jaren in de overlevingsstand, omdat ze al vele afwijzingen gehad hebben. Etiketten die ze door de (semi-)overheid opgeplakt hebben gekregen, waar ze met moeite vanaf komen, spelen hen hierbij grote parten. Wanneer mensen weten dat ze gezien en gehoord worden en hun problemen erkend worden, zijn ze eerder geneigd zich kwetsbaar op te stellen en om hulp te vragen. Ook hierin kan een adviseur van grote betekenis zijn.