Handreiking brede ondersteuning en plan van aanpak

Programma hersteloperatie toeslagen

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
+31 70 373 83 93

Juni, 2025

Versiebeheer	Doorgevoerde wijzigingen
Versie 1, januari 2025	Samenvoeging van alle handreikingen in relatie tot het aanbieden en implementeren van brede ondersteuning.
Versie 2, juni 2025	Model beleidsregels toegevoegd

Voorwoord

Bij een zeer groot aantal ouders is tussen 2005 en 2019 onterecht de kinderopvangtoeslag stopgezet door de Belastingdienst. Deze ouders, hun gezinnen, hun ex-toeslagpartners en nabestaanden is ernstig onrecht aangedaan. De Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) werkt aan het financieel herstel van dit onrecht. Dit bestaat uit financiële compensatie (Catshuisregeling), een schuldenaanpak, en eventuele aanvullende schadecompensatie. Daarnaast is er bij deze ouders, hun kinderen, ex-partners en nabestaanden behoefte aan emotioneel herstel. Het emotioneel herstel is nodig omdat gedupeerde ouders, hun kinderen, ex-partners en nabestaanden nog dagelijks de emotionele gevolgen ondervinden van de manier waarop de terugvordering van de kinderopvangtoeslag plaatsvond. Zij hebben recht op begrip, erkenning en ondersteuning. Vanuit het emotioneel herstel helpen gemeenten bij het kunnen maken van een nieuwe start.

Brede ondersteuning gemeenten

Binnen het emotioneel herstel bieden gemeenten brede ondersteuning (hulp) op vijf leefgebieden aan getroffen ouders, hun kinderen, ex-partners en nabestaanden aan. De hulp vindt plaats op de vijf leefgebieden: financiën, wonen, zorg, gezin en werk.

Landelijk programma herstel toeslagen

Deze handreiking maakt onderdeel uit van de documentatie van het landelijk programma herstel toeslagen voor gemeenten. Alle documentatie van het landelijk programma vindt u op vng.nl. Voor vragen kunt u terecht op VNG-forum voor de hersteloperatie.

Inhoud

Voorwoord 2

1. Inleiding 4

2. Achtergrond, doelgroep en organisatie van de brede ondersteuning 5

   2.1. Achtergrond 5
   2.2. Doelgroep 5
   2.3. Gegevensuitwisseling met UHT 6
   2.4. Inrichting en financiële dekking 6
   2.5. Model beleidsregels 7

3. Doel en uitgangspunten van de brede ondersteuning 8

   3.1. Positie brede ondersteuning binnen de hersteloperatie 8
   3.2. Doelstellingen brede ondersteuning 10
   3.3. Maatwerk 10
   3.4. Beoordelings- en beleidsvrijheid 11
   3.5 Uitgangspunten brede ondersteuning 12

4. Proces brede ondersteuning 13

   4.1. Aanmelden 14
   4.2. Het eerste gesprek 14
   4.3. Opstellen plan van aanpak 15
   4.4. Beëindiging brede ondersteuning 17
   4.5. Nazorg 19
   4.6. Een bijzondere doelgroep: brede ondersteuning aan nabestaanden 19

5. Ondersteuning van lokale ouderinitiatieven 21

6. Samenwerking in de keten 22

Bijlage: overzicht formats en beschikking 24

1. Inleiding

Tijdens de hersteloperatie kinderopvangtoeslag heeft de VNG meerdere handreikingen en formats ontwikkeld om gemeenten bij te staan bij de organisatie, opstart en uitvoering van de brede ondersteuning. In deze handreikingen brengen we al deze documentatie die te maken heeft met het organiseren, aanbieden en afronden van de brede ondersteuning in één handreiking bij elkaar.

In deze handreiking vindt u informatie over:

- Hoe organiseer je als gemeente de brede ondersteuning;
- Uitgangspunten van het bieden van brede ondersteuning in 2025 en verder;
- De brede ondersteuning in relatie tot de kind-, ex-toeslagpartner- en nabestaandenregeling;
- De ondersteuning aan ouders met kinderen die uithuisgeplaatst zijn of waren;
- Ontvangst en verwerking van gegevens voor het bieden van brede ondersteuning;
- Ontvangst en verwerking van persoonsgegevens van niet-gedupeerden;
- Het houden van een driegesprek;
- De opzet van nazorg;
- Ouders die vanuit een andere gemeente naar uw gemeente verhuizen.

Daarnaast ontsluiten we via deze handreiking onder meer:

- Een format beschikking toegang en plan van aanpak;
- Communicatieformats voor contact met inwoners.

Naast deze handreiking brede ondersteuning zijn er per 1 januari 2025 voor de gemeentelijke rol in de hersteloperatie toeslagen nog zes handreikingen[1] beschikbaar:

1. **Handreiking niet-gemeentelijke ondersteuning** – met onder andere informatie over de werkwijze van het Ondersteuningsteam Buitenland;
2. **Handreiking hulp bij schulden** – met alle uitvoeringsinformatie over publieke- en private schulden, schuldsaneringsregelingen en het heropstarten van invorderingen;
3. **Handreikingen Specifieke uitkeringen** – met alle informatie over de opzet van de financiële verantwoording voor gemeenten;
4. **Handreiking aanvullend schuldhulpverleningsaanbod** – met informatie over het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod als onderdeel van de kindregeling;
5. **Handreiking werken met ervaring als bron van kennis** – met informatie over de inzet van ouders met ervaring in uw lokale hersteloperatie;
6. **Handreiking serviceteam gemeenten** – Over hoe u als gemeente via het serviceteam gemeenten van UHT in contact kunt treden met vragen. Deze handreiking is op aanvraag beschikbaar via het VNG Forum.

[1] Deze zes handreikingen voegen alle eerdere handreikingen en formats over deze onderwerpen samen.

2. Achtergrond, doelgroep en organisatie van de brede ondersteuning

Gemeenten bieden sinds 2020 brede ondersteuning aan (mogelijk) gedupeerde ouders en hun gezin. Na verloop van tijd werden ook de kinderen vallend onder de kindregeling, erkend ex-toeslagpartners en nabestaanden van overleden aanvragers aan de doelgroep voor brede ondersteuning toegevoegd. De omvang van de doelgroep loopt per gemeente zeer uiteen. In sommige gemeenten wonen slechts een paar ouders binnen de gemeentegrenzen, terwijl andere gemeenten duizenden ouders en kinderen huisvesten.

2.1. Achtergrond

In de zomer van 2020 nam het kabinet contact op met de VNG met het verzoek om ouders die zich als mogelijk gedupeerde van de problemen met de kinderopvangtoeslag hadden gemeld te ondersteunen. Ouders gaven aan ondersteuning nodig te hebben die de Belastingdienst/UHT niet kon bieden. Bijvoorbeeld op het gebied van het zoeken naar passend werk, hulp bij schulden of begeleiding bij gezondheidsissues. Daarnaast was er rijksbreed de wens om ouders – onafhankelijk van de beoordeling door UHT – bij te staan.

Gemeenten staan het dichtst bij hun inwoners en hebben daarnaast ruime ervaring met ondersteuning van hun inwoners in het sociaal domein. Op 28 september 2020 leidde dit tot een akkoord tussen de VNG en de Belastingdienst/Toeslagen waarin werd opgenomen dat gemeenten rechthebbenden zouden ondersteunen op vijf leefgebieden (financiën, wonen, zorg, gezin en werk). Het college doet wat nodig acht zodat (mogelijk) gedupeerden een nieuwe start kunnen maken na de problemen met de toeslagen.

Na verloop van tijd kregen ook kinderen van gedupeerde ouders, erkend gedupeerde ex-toeslagpartners en nabestaanden van overleden aanvragers zelfstandig recht op herstel – en daarmee ook toegang tot de brede ondersteuning.

2.2. Doelgroep

De brede ondersteuning is verankerd in artikel 2.21 van de Wet hersteloperatie toeslagen. De brede ondersteuning kan worden geboden aan:

- Aangemelde aanvragers voor herstel van de kinderopvangtoeslag die nog geen eindbeoordeling hebben ontvangen en hun gezin;
- Erkend gedupeerde ouders en hun gezin;
- Erkend gedupeerde ex-partners en hun gezin;
- Kinderen die de kindregeling hebben ontvangen en hun gezin;
- Erkende nabestaanden van overleden aanvragers herstel kinderopvangtoeslag en hun gezin.

Omvang van de doelgroep ouders en kinderen in uw gemeente
UHT publiceert op herstel.toeslagen.nl per gemeente de aantallen aangemelde ouders, erkend gedupeerde ex-toeslagpartners en het aantal uitgekeerde tegemoetkomingen aan kinderen van gedupeerde ouders in het kader van de kindregeling. De aantallen geven de maximale omvang weer van de doelgroep die in uw gemeente in aanmerking komt voor brede ondersteuning. Niet iedereen heeft daadwerkelijk behoefte aan brede ondersteuning vanuit de gemeente. De cijfers zijn een indicatie van de omvang van de doelgroep brede ondersteuning en kunnen worden gebruikt voor bijvoorbeeld rapportages over bereik en gebruik van de brede ondersteuning. Ouders en/of kinderen bepalen zelf of zij gebruik willen maken van de brede ondersteuning.

2.3. Gegevensuitwisseling met UHT

Ontvangst gegevens via het portaal van de belastingdienst
Via het gegevensportaal van de Belastingdienst worden per gemeente contactgegevens gedeeld wanneer ouders (hoofdaanvragers kinderopvangtoeslag) en/of erkend ex-toeslagpartners bij UHT aangeven dat zij door de gemeente benaderd willen worden voor brede ondersteuning.

De gemeente ontvangt geen gegevens vanuit UHT van kinderen van gedupeerde ouders om hen op individueel niveau te kunnen benaderen voor ondersteuning. Kinderen dienen zelf bij de gemeente aan te geven dat ze ondersteuning wensen. De gemeente toetst bij het serviceteam gemeenten van UHT of een kind recht heeft op de kindregeling en de bijbehorende brede ondersteuning als daar individueel aanspraak op wordt gemaakt. Thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar ontvangen ondersteuning via de aanvragende ouder.

Een toelichting op wat de verstrekking van de gegevens inhoudt is opgenomen in de handleiding gegevensportaal van de Belastingdienst. Beschikbaar gestelde bestanden blijven maximaal 30 dagen beschikbaar en krijgen daarna de status 'verlopen'. Mocht u een verlopen bestand alsnog willen inzien of heeft u andere vragen over (toegang tot) de gegevens in het portaal, stuur dan een e-mail naar gegevensuitwisseling@belastingdienst.nl en vermeld uw portaalgebruikersnaam en de naam van het bestand en uw vraag.

Tip: machtig meer dan 1 persoon in uw gemeente voor toegang tot het portaal. Dat maakt het proces minder kwetsbaar en afhankelijk van een individu.

Direct melden bij de gemeente
Rechthebbenden kunnen zich ook direct melden. De gemeente verifieert bij het Serviceteam gemeenten of de ouder, het kind of de ex-partner inderdaad rechthebbende is voor de brede ondersteuning. Zij zijn bereikbaar via 0800 - 2358358 + de belcode voor gemeenten.

Let op: in het Gegevensportaal staan zowel de lijsten voor het afhandelen van de schuldenaanpak als de lijsten voor de brede ondersteuning. De betreffende lijst mag alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor deze beschikbaar is gesteld. Op basis van schuldenlijsten mag geen brede ondersteuning worden aangeboden en/of contact worden gezocht om een ondersteuningsaanbod onder de aandacht te brengen.

2.4. Inrichting en financiële dekking

Gemeenten bieden sinds september 2020 brede ondersteuning aan (aangemelde) ouders, kinderen en hun gezin. De hersteloperatie is een tijdelijk opgave voor gemeenten maar vraagt tegelijkertijd - vanwege de complexe en langdurige aard - om toegewijde inzet vanuit de reguliere organisatie van de gemeente of via een losstaande projectorganisatie. De hersteloperatie kinderopvangtoeslag raakt in de praktijk verschillende afdelingen en vraagt daarom om inzet van medewerkers op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Gemeenten worden volledig gecompenseerd voor hun inzet rondom het bieden van de brede ondersteuning.

Passende inrichting voor brede ondersteuning aan ouders en hun kinderen
Afhankelijk van de omvang van de doelgroep ouders en kinderen in een gemeente en passend bij de lokale infrastructuur, wordt de brede ondersteuning ingericht. Voor de organisatie van de brede ondersteuning is een document met handvatten voor de organisatie van de brede ondersteuning beschikbaar.

Financiële dekking
Gemeenten worden volledig gecompenseerd voor de kosten die zij maken bij het bieden van ondersteuning aan getroffenen. Dit gaat zowel om de organisatiekosten, als de kosten die gemeenten maken voor het bieden van de hulp. De afspraken over de financiële dekking tussen het rijk en gemeenten zijn opgenomen in zogenaamde specifieke uitkeringen. In de handreiking Spuk brede ondersteuning is meer informatie te vinden over de Spuk-regeling en de verantwoording. De Spuk's zijn uitsluitend bedoeld om de financieringsafspraken tussen gemeenten te bestendigen en de wijze van verantwoording uiteen te zetten.

Plan van aanpak
Het plan van aanpak speelt een belangrijke rol. Niet alleen biedt het plan van aanpak duidelijkheid richting ouders, kinderen, erkend ex-toeslagpartners en nabestaanden over wat zij mogen verwachten van de brede ondersteuning, het plan van aanpak is ook voorwaardelijk voor de financiële compensatie die gemeenten ontvangen vanuit het rijk. Een plan van aanpak is een wettelijke verplichting waaraan gemeenten moeten voldoen[2]. Zowel richting rechthebbenden als voor de financiële verantwoording.

2.5. Model beleidsregels

In juni 2025 heeft de VNG model beleidsregels brede ondersteuning gepubliceerd. Het model helpt gemeenten om beleid op een eenduidige manier vorm te geven, zodat ouders en kinderen in verschillende gemeenten zoveel mogelijk op gelijke wijze worden behandeld. Dit voorkomt willekeur en draagt bij aan rechtsgelijkheid.

Ook bieden de beleidsregels duidelijkheid aan ouders en kinderen over het proces en welke afwegingen gemeenten maken om tot maatwerk te komen.

Het model is vastgesteld door zowel de VNG-commissie Participatie, Schuldhulpverlening en Integratie als de (wetgevings)juristen vanuit de adviescommissie gemeenterecht. Ook heeft een afvaardiging van ouders vanuit de oudercommissie en Stichting Lotgenotencontact waardevolle input geleverd, en zijn de beleidsregels besproken met het Ministerie van Financiën.

Hoewel het model een stevige basis biedt, is er ook ruimte opgenomen om het aan te passen aan lokale omstandigheden. Er is ook een implementatiehandleiding beschikbaar. In de implementatiehandleiding is beschreven welke keuzes gemeenten kunnen maken bij het implementeren. De beleidsregels treden in werking zodra deze zijn vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders.

[2] Wet hersteloperatie toeslagen. Artikel 2.21

3. Doel en uitgangspunten van de brede ondersteuning

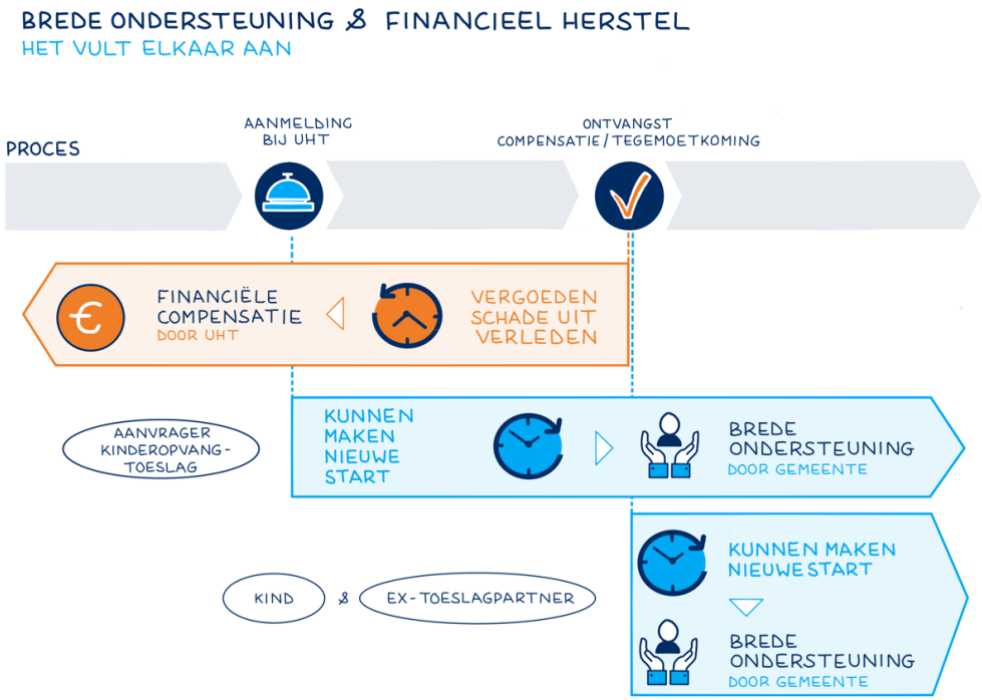
De hersteloperatie kinderopvangtoeslag is een stapeling van herstelmaatregelen waarin verschillende organisaties - met eigen taken en bevoegdheden - werken aan het financieel en emotioneel herstel van getroffen ouders en hun gezinnen. De brede ondersteuning door gemeenten biedt gemeenten de ruimte om zonder (reguliere) belemmeringen maatwerk te bieden. Er zijn wel randvoorwaarden. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de doelstellingen, de uitgangspunten en de randvoorwaarden bij de uitvoering van de brede ondersteuning.

3.1. Positie brede ondersteuning binnen de hersteloperatie

De hersteloperatie is een stapeling van regelingen is die door verschillende organisaties wordt uitgevoerd:

- **Financieel herstel** door UHT
- **Schuldenaanpak** voor ouders (aanvragers en ex-toeslagpartners) door de publieke schuldeisers en SBN.
- **Brede ondersteuning** door gemeenten voor (een deel van) het emotioneel herstel.

De brede ondersteuning onderscheidt zich door zich te richten op de toekomst. Ouders en hun gezinnen worden ondersteund bij het kunnen maken van een nieuwe start na de toeslagenproblematiek. Gemeenten helpen ouders om de stap naar voren te kunnen maken – ongeacht waar zij zich in het financieel proces bevinden.



Figuur 1: Verhouding financieel herstel en brede ondersteuning

De brede ondersteuning intervenieert niet met de andere regelingen uit de hersteloperatie. Dit houdt in dat:

- Geleden schade uit het verleden *géén* onderdeel is van de brede ondersteuning. De brede ondersteuning kijkt wat de huidige situatie is – en wat nodig is om weer de stap naar voren te (kunnen) maken. U kijkt dus vanuit het heden naar de situatie van de ouder.
- Schade uit het verleden wordt vanuit het financieel herstel (UHT) vergoed. Schulden van ouders worden niet via de brede ondersteuning vergoedt. Ouders of kinderen kunnen wel begeleid worden via schuldhulpverlening bij het oplossen van schulden na 2021 of andere restschulden na het doorlopen van de schuldenaanpak.
    - Schulden van ouders binnen de reikwijdte zoals opgenomen in de Wet hersteloperatie toeslagen worden vanuit de rijksbrede schuldenaanpak[3] kwijtgescholden of gecompenseerd. Alleen in geval van acute nood (huisuitzetting, energieafsluiting, etc.) kan de gemeente in zeer uitzonderlijke gevallen vanuit de brede ondersteuning achterstanden inlossen. Dit wordt opgenomen in het plan van aanpak. In dat geval is niet het oplossen van de schuld het doel, maar wordt de schuld ingelost ter voorkoming van een acute noodsituatie op het gebied van wonen en/of gezondheid. Deze situaties komen zelden voor.
- Er worden vanuit de brede ondersteuning geen kosten voor inzet van advocaten vergoed voor bijstand in het financieel herstelproces.
    - Over de inzet van advocaten zijn door het rijk afspraken over gemaakt met de Nederlandse Orde van Advocaten (NOVA). Er is gratis hulp van een advocaat beschikbaar via herstel.toeslagen.nl.
- De brede ondersteuning is geen inkomensvoorziening.
    - Hier zijn vanuit de reguliere praktijk de Participatiewet, IOAW en IOAZ voor bestemd.[4]

[3] Openstaande private betaalachterstanden tot 1 juni 2021 en publieke schulden openstaand op 31 december 2020 behoudens opzet/grove schuld worden gecompenseerd en kwijtgescholden. Zie voor meer informatie de handreiking hulp bij schulden.
[4] Het ontvangen compensatiebedrag wordt buiten de middelen gehouden. Zie artikel 7 Regeling Participatiewet, IOAW en IOAZ.

3.2. Doelstellingen brede ondersteuning

Het doel van de brede ondersteuning is het **bevorderen van een nieuwe start** in het kader van het herstel na de toeslagenproblematiek. De inzet van de ondersteuning is gericht op de doelstellingen die gemeenten ook hanteren vanuit de reguliere dienstverlening binnen het sociaal domein[5]:

Wonen	Realiseren van een veilige en betaalbare plek om te wonen, een passende woning.
Financiën	Financieel vaardig en in balans; in staat zijn om een duurzaam financieel gezonde huishouding te voeren. Iemand beschikt over de vaardigheden om inkomsten en uitgaven in balans te houden.
Gezin	Samenleven en opgroeien in een veilige omgeving waarbinnen kinderen zich kunnen ontwikkelen.
Werk	Minimaal de beschikking hebben over een startkwalificatie of duurzaam kunnen participeren in een arbeidsproces
Zorg	Welzijn vanuit lichamelijke en geestelijke gezondheid

Verhouding reguliere dienstverlening

Waar de reguliere dienstverlening is ingericht als sociaal vangnet, is de brede ondersteuning gericht op het bevorderen van een nieuwe start in het kader van herstel. Alle rechthebbenden hebben toegang tot de brede ondersteuning. Er zijn geen inkomens noch vermogenstoetsen verbonden aan de toegang tot brede ondersteuning[6]. Daarnaast kan er op grond van maatwerk de meest adequate hulp worden ingezet die nodig wordt bevonden.

Hoewel er duidelijke verschillen zitten tussen de doelstellingen en voorwaarden van de reguliere ondersteuning in het sociaal domein en de brede ondersteuning in de hersteloperatie toeslagen, sluiten deze werkwijzen wel op elkaar aan. Veel van de reguliere kennis en hulpverlening die gemeenten inzetten voor al hun inwoners is passend voor het bevorderen van een nieuwe start. Denk hierbij aan de ondersteuning bij het oplossen en in balans krijgen en houden van financiën zoals vanuit afdelingen schuldhulpverlening en gezinscoaching vanuit het maatschappelijk werkveld.

3.3. Maatwerk

Brede ondersteuning is maatwerk. Dit stelt de gemeente in staat om – binnen de situatie van de rechthebbende - passende en adequate ondersteuning in te zetten en zo in samenhang op alle vijf de leefdomeinen ondersteuning te bieden. De individuele situatie van de rechthebbende en het gezin is hiervoor het uitgangspunt. Inherent aan maatwerk is dat er bepaalde verschillen in ondersteuning bestaan. Ook tussen gemeenten onderling. De situatie en de behoefte van iedere rechthebbende is anders – en dus ook de hulpverlening die wordt geboden.

[5] Kamerstukken II, 2023-2034, 36577, nr. 9, p. 7
[6] De financiële situatie van de rechthebbende weegt wel mee bij de beoordeling welke hulp of ondersteuning het meest passend is in de situatie.

Voorbeeld: Gezin A heeft schimmel in de badkamer. Dit zorgt voor een ongezonde leefomgeving. De gemeente stelt een plan van aanpak op waarbij wordt toegewerkt aan het creëren van een veilige leefomgeving. Dit betekent dat de gemeente via de brede ondersteuning hulp inzet om de schimmel uit de badkamer te verwijderen. Er komt een ventilatiesysteem in de badkamer en het plafond wordt geverfd. Dit betekent niet dat alle rechthebbenden een ventilatiesysteem vanuit de gemeente ontvangen of het badkamerplafond kunnen laten schilderen. Brede ondersteuning is maatwerk – er wordt op maat gekeken wat nodig is.

In het plan van aanpak wordt gemotiveerd en toegelicht naar welk doel wordt toegewerkt en waarom welke ondersteuning op dat moment nodig is om dit doel te bereiken.



Figuur 2: Brede ondersteuning is maatwerk

3.4. Beoordelings- en beleidsvrijheid

De brede ondersteuning is bedoeld als een steun in de rug met het oog op het maken van een nieuwe start. In het bepalen of brede ondersteuning wordt toegekend en, zo ja, in welke vorm dat gebeurt, heeft het college de beleids- en beoordelingsruimte om een eigen afweging te maken. De gemeente bekijkt of, en zo ja welke vorm van, brede ondersteuning passend is. Uiteraard gebeurt dit in overleg en in afstemming met de rechthebbende.

Hoewel de brede ondersteuning de gemeente veel ruimte biedt om te doen wat in een individueel geval nodig is, is de brede ondersteuning niet onbegrensd. De ingezette dienstverlening moet *nodig* zijn om de doelen in het plan van aanpak te bereiken. Per geval kijkt en beoordeelt de gemeente welke voorziening in de situatie het meest passend is. Bij het toekennen van materiele voorzieningen (spullen) geldt dat dit alleen mogelijk is, als de verstrekking *noodzakelijk* is voor het kunnen maken van een nieuwe start.

Het ontvangen compensatiebedrag van UHT telt niet mee bij toegang tot de brede ondersteuning. De financiële draagkracht en financiële armslag kan wel van invloed zijn op *welke* voorziening in de situatie van de rechthebbende het meest passend is.

Welke voorzieningen wordt toegekend en welke afweging(en) de gemeente daarbij heeft gemaakt, wordt opgenomen in het plan van aanpak.

3.5 Uitgangspunten brede ondersteuning

De uitgangspunten voor de brede ondersteuning:

- Doelgerichte ondersteuning op vijf leefdomeinen voor het bevorderen van een nieuwe start
- De geboden ondersteuning voor de ouder/kind is maatwerk en van tijdelijke aard
- De ondersteuning is gericht op de toekomst
- De ondersteuning wordt geboden aan de rechthebbende en het gezin
- De huidige situatie van ouder/kind/gezin is leidend
- De ondersteuning wordt opgenomen in een plan van aanpak waarbij maximaal twee jaar tijd is voor het toekennen van verstrekkingen ondersteunend aan het behalen van de doelstellingen op de vijf leefdomeinen na het eerste gesprek waarin de hulpvraag is vastgesteld
- Materiële verstrekkingen zijn onderdeel van de brede ondersteuning als de verstrekking noodzakelijk is voor het maken van een nieuwe start. Het besluit tot verstrekking wordt binnen zes maanden na het eerste gesprek genomen.
- De brede ondersteuning stopt wanneer de doelen zijn behaald of een inwoner niet gedupeerd blijkt
- Wanneer er langer ondersteuning nodig is, vindt er een warme overdracht plaats naar reguliere dienstverlening

In het model voor beleidsregels zijn de uitgangspunten en het afwegingskader nader uitgewerkt. Wanneer deze beleidsregels door het college zijn vastgesteld, vormen zij een duidelijk richtsnoer voor het bieden van brede ondersteuning. Meer informatie is te vinden in paragraaf 2.5 van deze handreiking.

4. Proces brede ondersteuning

Brede ondersteuning is maatwerk. Het plan van aanpak – en daarmee ook de ingezette hulp – verschilt per gedupeerde. Zo kan de unieke persoonlijke situatie worden meegewogen. Het proces van brede ondersteuning verloopt wel (grotendeels) uniform. In dit hoofdstuk wordt de start, het verloop en het einde van de brede ondersteuning toegelicht.

De ondersteuning op de vijf leefdomeinen is gericht op het **bevorderen van een nieuwe start** na de toeslagenproblematiek**.** De brede ondersteuning stelt de gemeente in staat om snel en adequaat te handelen voor deze doelgroep. De brede ondersteuning door gemeenten is opgenomen in artikel 2.21 van de Wet hersteloperatie toeslagen.

Plan van aanpak is voorwaardelijk
De ondersteuning die de gemeente biedt wordt opgenomen in een plan van aanpak[7]. Dit plan van aanpak is wettelijk verplicht en daarmee voorwaardelijk voor de inzet van dienstverlening door de gemeente. Het is dus *alleen* mogelijk om ondersteuning te bieden als hier een gemotiveerd plan van aanpak met heldere doelstellingen aan ten grondslag ligt. Het plan van aanpak biedt ook de basis voor de financiële dekking die geboden wordt vanuit het rijk.

De VNG heeft een format beschikking en plan van aanpak ontwikkeld voor gemeenten die als basis kunnen dienen.

De ondersteuning is gericht op het direct kunnen oplossen van noodsituaties en voorts gericht op het behalen van de volgende doelstellingen:

Wonen	Realiseren van een veilige en betaalbare plek om te wonen, een passende woning.
Financiën	Financieel vaardig en in balans; in staat zijn om een duurzaam financieel gezonde huishouding te voeren. Iemand beschikt over de vaardigheden om inkomsten en uitgaven in balans te houden.
Gezin	Samenleven en opgroeien in een veilige omgeving waarbinnen kinderen zich kunnen ontwikkelen.
Werk	Minimaal de beschikking hebben over een startkwalificatie of duurzaam kunnen participeren in een arbeidsproces
Zorg	Welzijn vanuit lichamelijke en geestelijke gezondheid

[7] Zie Wet hersteloperatie toeslagen, o.a art. 2.21

Voorbeeld: een ouder heeft een baan waarmee inkomen wordt verworven. Ook is de ouder in het bezit van een startkwalificatie. De ouder geeft aan zich te willen laten omscholen. De huidige situatie op het leefdomein voldoet al aan de gestelde doelstellingen van de brede ondersteuning. Het is niet nodig om voorzieningen in te zetten om passend werk te vinden. Het gevraagde is een wens – geen noodzaak. De gemeente kan de ouder wel begeleiden naar ondersteuning om de ouder op weg te helpen de omscholing te realiseren.

De doelstellingen sluiten aan bij de reguliere ondersteuning die gemeenten bieden aan alle inwoners. De Wet hersteloperatie toeslagen biedt de ruimte om over de volle breedte van de vijf leefdomeinen geïntegreerd te ondersteunen naar gelang nodig is gegeven de specifieke situatie. De ondersteuning wordt altijd geboden op basis van maatwerk. Er wordt aan de rechthebbende altijd uniek maatwerk geleverd; wat voor inwoner a in een bepaalde situatie een passende oplossing biedt, is niet automatisch passend voor inwoner b.

4.1. Aanmelden

Het College ontvangt het gegeven van een aangemelde ouder, ex-toeslagpartner of nabestaande via het Gegevensportaal. Een rechthebbende kan zich ook direct bij de gemeente melden voor brede ondersteuning. In dat geval verifieert het College bij UHT of de inwoner in aanmerking komt voor brede ondersteuning.

De Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) draagt zorg voor het financieel herstel. UHT heeft een speciaal team van medewerkers die vragen van de gemeentelijke professional beantwoord. Deze medewerkers werken voor het Serviceteam voor gemeenten. Zij zijn bereikbaar via 0800 - 2358358 + de belcode voor gemeenten. U kunt het Serviceteam gemeenten van UHT bellen om te verifiëren of een inwoner van uw gemeente recht heeft op brede ondersteuning.

Na aanmelding en verificatie volgt binnen een **redelijke termijn**[8] een eerste gesprek om de hulpvra(a)g(en) vast te stellen.

4.2. Het eerste gesprek

Het eerste gesprek is het gesprek met de hulpverlener waarin gesproken wordt over hoe het met de ouder/het kind gaat en om met elkaar te bespreken wat nodig is om op de vijf leefdomeinen te kunnen functioneren. De hulpvraag wordt in dit gesprek vastgesteld. Is er brede ondersteuning nodig, en zo ja, wat heeft de rechthebbende nodig voor het kunnen maken van een nieuwe start om zo het leven weer op de rit te krijgen?

Als zich acute situaties voordoen (huisuitzetting, energieafsluiting, ontbinding van de zorgverzekering, etc.) kan er direct een eerste plan van aanpak worden opgesteld, zodat

[8] Binnen de Awb wordt een termijn van 8 weken als redelijk beschouwd. Als het door de gegeven omstandigheden niet mogelijk is om binnen 8 weken na aanmelding een eerste gesprek te voeren, is het aan te bevelen aan de rechthebbende mede te delen binnen welke termijn het eerste gesprek plaatsvindt. De gemeente kan ook via de beleidsregels aan de rechthebbende kenbaar maken, welke termijn zij redelijk acht.

gehandeld kan worden en de nodige expertise worden ingezet. Het is dan zaak eerst de acute situatie te adresseren en op te lossen. Daarna kan het plan van aanpak verder worden vervolmaakt en breed gekeken worden wat nodig is om op de vijf leefdomeinen te kunnen functioneren.

De datum van het eerste gesprek wordt vastgelegd in het plan van aanpak.

Het opnemen van de datum van het eerste gesprek is belangrijk, omdat de termijnen voor het verstrekken van spullen en de doorlooptijd van de brede ondersteuning gekoppeld is aan het eerste gesprek.[9]

4.3. Opstellen plan van aanpak

Het (eerste) **plan van aanpak** wordt uiterlijk binnen 8 weken na het eerste gesprek vastgesteld. In het plan van aanpak wordt de situatie op het moment van aanmelding beschreven. De huidige situatie wordt getoetst aan de rijksbrede doelstellingen op de vijf leefgebieden:

Leefgebied	Doelstelling	Omschrijving doelstelling
Wonen	Passende woning	Realiseren van een veilige en betaalbare plek om te wonen, een passende woning.
Financiën	Financieel vaardig en in balans	Financieel vaardig en in balans; in staat zijn om een duurzaam financieel gezonde huishouding te voeren. Iemand beschikt over de vaardigheden om inkomsten en uitgaven in balans te houden.
Gezin	Veilige leefomgeving	Samenleven en opgroeien in een veilige omgeving waarbinnen kinderen zich kunnen ontwikkelen.
Werk	Werkzekerheid	Minimaal de beschikking hebben over een startkwalificatie of duurzaam kunnen participeren in een arbeidsproces
Zorg	Positieve gezondheid	Welzijn vanuit lichamelijke en geestelijke gezondheid

Gezamenlijk wordt bepaald of de huidige situatie aan de doelstellingen voldoet en zo nee, welke ondersteuning nodig is om tot het behalen van de doelstellingen te komen. In het plan van aanpak wordt beschreven op welke wijze de gemeente (passend) ondersteund en welke voorzieningen of middelen nodig zijn – en dus worden toegekend - om het doel te bereiken.

Het eerste plan van aanpak kan **een plan van aanpak op hoofdlijnen** zijn. Het is immers lang niet altijd mogelijk om binnen 8 weken volledig overzicht op de doelstellingen en de ondersteuningsbehoefte te krijgen. In het plan van aanpak is ook opgenomen wanneer het eerste gesprek heeft plaatsgevonden.

[9] Met het inwerkingtredingsbesluit van de Wet aanpassing termijnen en nabestaandenregeling hersteloperatie toeslagen zijn termijnen toegevoegd aan de Wet hersteloperatie per 1 januari 2025.

Via het plan van aanpak worden doelen gesteld. De gemeente zet op basis daarvan voorzieningen in om de rechthebbende brede ondersteuning te bieden. In het plan van aanpak kunnen voorzieningen worden beschreven die voor elke inwoner toegankelijk zijn, zoals het consultatiebureau, of voorzieningen die specifiek aan de rechthebbende wordt toegekend. In het laatste geval spreken we over niet vrij-toegankelijke voorzieningen. De inwoner heeft het besluit van de gemeente nodig om de voorziening te ontvangen.

Het toekennen van niet vrij- toegankelijke voorzieningen veronderstelt altijd een verleningbeslissing op basis van een beoordeling door de gemeente van de persoonlijke situatie en behoeften. Dit doet het college - of de gemandateerde namens het college – via het plan van aanpak. Het plan van aanpak is daarmee ook een **beschikking**. Dit betekent dat bezwaar- en beroep openstaat. Daarmee wordt de rechtsbescherming van de (mogelijk) gedupeerde gewaarborgd.

De status van het plan van aanpak als beschikking betekent ook dat, wanneer de wijziging van het plan van aanpak een wijziging van de rechtspositie van de inwoner tot gevolg heeft, er een aanvullende beschikking wordt gegeven. Dit noemen we een addendum op het plan van aanpak. De rechthebbende kan ook tegen het addendum in bezwaar.

Half jaar termijn voor verstrekkingen van materiële aard
In de eerste periode van een half jaar na het eerste gesprek kunnen gemeenten naast hulpverlening ook materiële verstrekkingen toekennen indien dit **noodzakelijk** is voor het bereiken van de opgenomen doelstellingen. De noodzaak van de verstrekking wordt gemotiveerd vastgelegd in het plan van aanpak. Toegelicht wordt op welke wijze de verstrekking bijdraagt aan het wegnemen van obstakels en zo een bijdrage levert aan een of meerdere doelstellingen op de vijf leefdomeinen.

Hulpverlening en verstrekkingen van materiële aard gaan hand-in-hand. Achter vrijwel elke materiële hulpvraag ligt een diepere ondersteuningsbehoefte. De vraag die centraal staat is bijvoorbeeld ‘wat is nodig om mijn inkomsten en uitgaven in balans te krijgen en te houden om in de toekomst vervanging van spullen zelf te kunnen bekostigen’ en ‘op welke wijze kan ik zorgen dat de mondzorg onderhouden blijft’.

Helpende vragen bij het opstellen van het plan van aanpak

- Wat is de huidige situatie?
- Wat is de hulpvraag ondersteunend aan het behalen van de doelstellingen?
- Welke ondersteuning is adequaat/passend?
- Wordt de doelstelling met de ondersteuning bereikt?
- Wat is noodzakelijk en waarom?
- Op welke wijze draagt de geboden hulp bij aan het behalen van de doelstelling?
- Welk obstakel lost de ondersteuning op?
- Betreft het een noodzaak of een wens?

Verdiepen plan van aanpak tijdens de brede ondersteuning
Wanneer er sprake is van meervoudige of complexe problematiek kan de brede ondersteuning stapsgewijs worden aangepast. Bijvoorbeeld: wanneer een jongere een afgebroken opleiding heeft en niet goed weet wat hij/zij wil is het doel: behalen van een startkwalificatie om hierna structureel te kunnen voorzien in een eigen inkomen. Zo kan er eerst een loopbaancoach worden

toegekend en hierna de opleiding. De toekenning worden na elkaar gedaan en opgenomen in het plan van aanpak. Binnen twee jaar komt een volledig plan van aanpak tot stand. Alle beschikkingen worden binnen deze termijn genomen. De toegekende verstrekking(en) van deze beschikkingen kunnen langer doorlopen dan twee jaar.

Het college – of de gemandateerde door het College – komt een hoge mate van beoordelings- en beleidsvrijheid toe.[10] Het is aan het college om per geval te bekijken of brede ondersteuning passend is. Bij het bepalen welke voorzieningen worden ingezet, speelt de geschiktheid (is het geschikt om het doel te bereiken), de noodzakelijkheid (is het noodzakelijk of kan het ook op een andere manier?) en de evenredigheid een rol (is het evenredig?).

4.4. Beëindiging brede ondersteuning

De brede ondersteuning eindigt:

1. Als de aangemelde ouder niet als gedupeerde wordt erkend;
Aangemelde aanvragers van de kinderopvangtoeslag hebben in ieder geval recht op brede ondersteuning tot het moment dat de eindbeschikking vanuit UHT wordt gestuurd. Als de ouder als gedupeerde ouder wordt erkend, blijft het recht op brede ondersteuning behouden. Als de ouder niet wordt erkend, eindigt de brede ondersteuning.

De gemeente ontvangt de statusinformatie via het gegevensportaal van de Belastingdienst of via een statusupdate bij het serviceteam gemeenten bij UHT. Na ontvangst van het bericht dat de ouder niet als gedupeerde wordt erkend, wordt de brede ondersteuning binnen 30 dagen afgebouwd. Dit wordt de acclimatisatiefase genoemd. Publieke schuldeisers hebben de afspraak om gedurende de acclimatisatiefase geen incasso op te starten voor schulden die onder de pauzeknop vielen.[11] Dit geeft de hulpverlener de tijd om de ouder voor te bereiden op herstart van de invordering en – indien nodig – door te geleiden naar de reguliere schuldhulpverlening. Dit geeft de hulpverlener de ruimte om met de inwoner het gesprek aan te gaan over de situatie en welke hulp in de nabije toekomst nodig is.

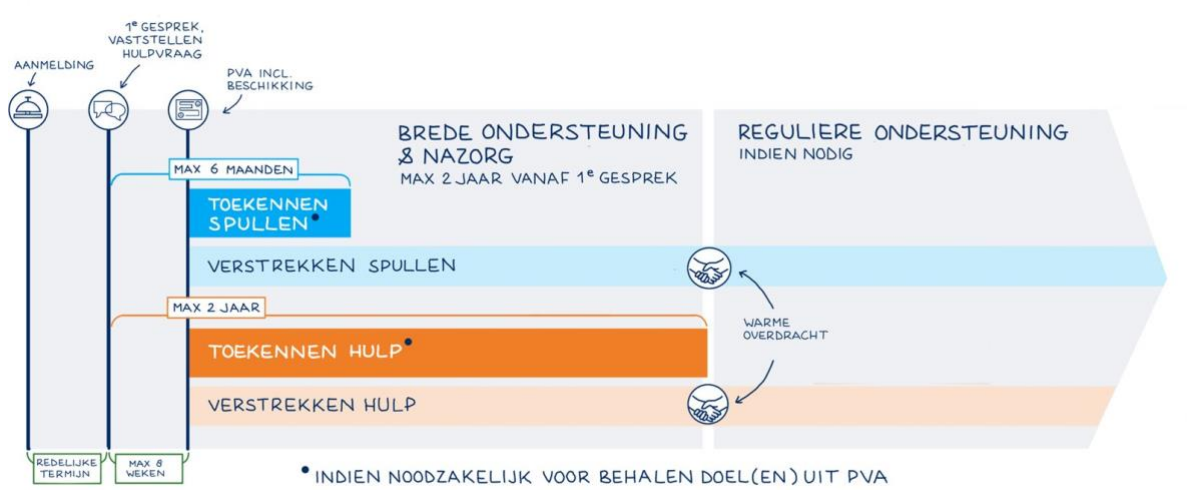
NB: reeds toegekende voorzieningen via het plan van aanpak worden nagekomen. Bijvoorbeeld: er zijn 3 EMDR-sessie toegekend. Er heeft één sessie plaatsgevonden wanneer blijkt dat de inwoner niet erkend is. De resterende twee sessies worden gevolgd. Deze zijn immers beschikt/toegekend.

2. Als de doelen in het plan van aanpak zijn behaald;
De brede ondersteuning eindigt als de doelen in het plan van aanpak zijn behaald. Het kunnen maken van een nieuwe start is gefaciliteerd. Als de brede ondersteuning is afgerond, maar iemand heeft nog wél hulp nodig, staat de reguliere hulp en ondersteuning vanuit het gemeentelijk sociaal domein - met de daarvoor geldende criteria en voorwaarden - open.

3. Twee jaar na het eerste gesprek.
Er geldt een maximale looptijd van twee jaar waarbinnen besluiten genomen worden voor de inzet van hulpverlening. Deze worden opgenomen in het plan van aanpak. Binnen een periode van twee jaar wordt dus een compleet plan van aanpak opgesteld en worden voorzieningen

[10] Dit wordt o.a. bevestigd in ECLI:NL:RBDH:2024:15878
[11] Zie voor meer informatie over de pauzeknop de handreiking ‘Hulp bij schulden’.

toegekend. De twee jaar vormt geen belemmering voor het verstrekken van een voorziening die langer dan twee jaar doorloopt. De aanspraak op de voorzieningen die opgenomen zijn in het plan van aanpak, kan langer doorlopen dan de twee jaar.



Figuur 3: Schematische weergave van het proces BO en toepassing van de termijnen

Voorbeeld: Een kind van een gedupeerde ouder meldt zich bij de gemeente voor de brede ondersteuning. De jongere is meerderjarig en heeft de kindregeling ontvangen. Hij heeft geen startkwalificatie wat hem belemmert richting passend werk. De jongere geeft aan handig te zijn. Via de brede ondersteuning wordt het doel gesteld om richting passend werk te komen. De gemeente zet eerst twee sessies met een loopbaancoach in via het plan van aanpak.

Uit de gesprekken met de loopbaancoach blijkt dat de jongen affiniteit heeft met elektra en duurzaamheid. De jongere ziet een opleiding in de elektra- en installatietechniek zitten. Er wordt binnen twee jaar een toevoeging gedaan in het plan van aanpak: de gemeente verstrekt een opleiding van drie jaar. Het plan van aanpak wordt na twee jaar afgerond. De jongere kan de opleiding afmaken – ook al is de tweejaarstermijn verstreken. De verstrekking heeft immers plaatsgevonden binnen de doorlooptijd van de brede ondersteuning van twee jaar.

Wanneer gedurende deze ondersteuningsperiode blijkt dat de doelstellingen niet behaald kunnen worden zonder reguliere ondersteuning vanuit de gemeente, maakt de begeleiding en overdracht naar reguliere dienstverlening van de gemeente onderdeel uit van de brede ondersteuning.

Aandacht voor de soms ingewikkelde verhouding die de doelgroep heeft met de overheid is essentieel voor het borgen van passende dienstverlening. Met de overdracht naar reguliere dienstverlening zijn de doelstellingen voor dat specifieke leefdomein behaald. Inzet van voorzieningen uit de brede ondersteuning en het reguliere domein kunnen naast elkaar ingezet worden. Het college kan in geval van onvoorziene en schrijnende situaties afwijken van de wettelijke voorwaarden. Zij kunnen dan gebruik maken van de mogelijkheid om de hardheidsclausule toe te passen.

4.5. Nazorg

Nazorg op brede ondersteuning is op verschillende momenten in het proces en bij afronding van de brede ondersteuning van toepassing. Het is een essentieel voor effectieve zorg en nabije dienstverlening aan ouders en kinderen. Brede ondersteuners hebben vanuit hun ervaringen met rechthebbenden (en de hersteloperatie) kennis over de soms ingewikkelde verhouding die ouders/kinderen hebben met de overheid. De begeleiding naar en het nog even vinger-aan-de-pols houden bij de overdracht of start van hulp vanuit een andere afdeling/collega's is onderdeel van de nazorg brede ondersteuning. Denk hierbij aan processen van:

- Coördinatie van overdracht naar regulier dienstverlening – de warme overdracht
- Bewaken van de opstart van dienstverlening uit regulier kader
- Samen met de ouder/kind een overdracht inzetten naar gemeentelijke collega's die expertise bieden ondersteunend aan de brede ondersteuning (bijvoorbeeld schuldhulpverleners)
- Afbouwen van de brede ondersteuning bij niet-erkend gedupeerden naar collega's die mogelijk hulp voortzetten vanuit het reguliere wettelijke kader.

4.6. Een bijzondere doelgroep: brede ondersteuning aan nabestaanden

Er zijn binnen de hersteloperatie twee regelingen voor nabestaanden:

1. Een regeling voor nabestaande(n) van overleden kinderen;
De begunstigde van deze regeling is de toeslagpartner van het overleden kind of, de kinderen van het overleden kind, of bij afwezigheid, de ouders van het overleden kind. Zij ontvangen het tegemoetkomingsbedrag vanuit de kindregeling[12]. Ouders van overleden kinderen hebben vanuit hun eigen herstelregelingen veelal al recht op brede ondersteuning.

2. Een regeling voor nabestaande(n) van overleden aanvragers.
Nabestaande(n) van overleden aanvragers hebben recht op het financieel herstel, de brede ondersteuning en een schuldenaanpak[13].

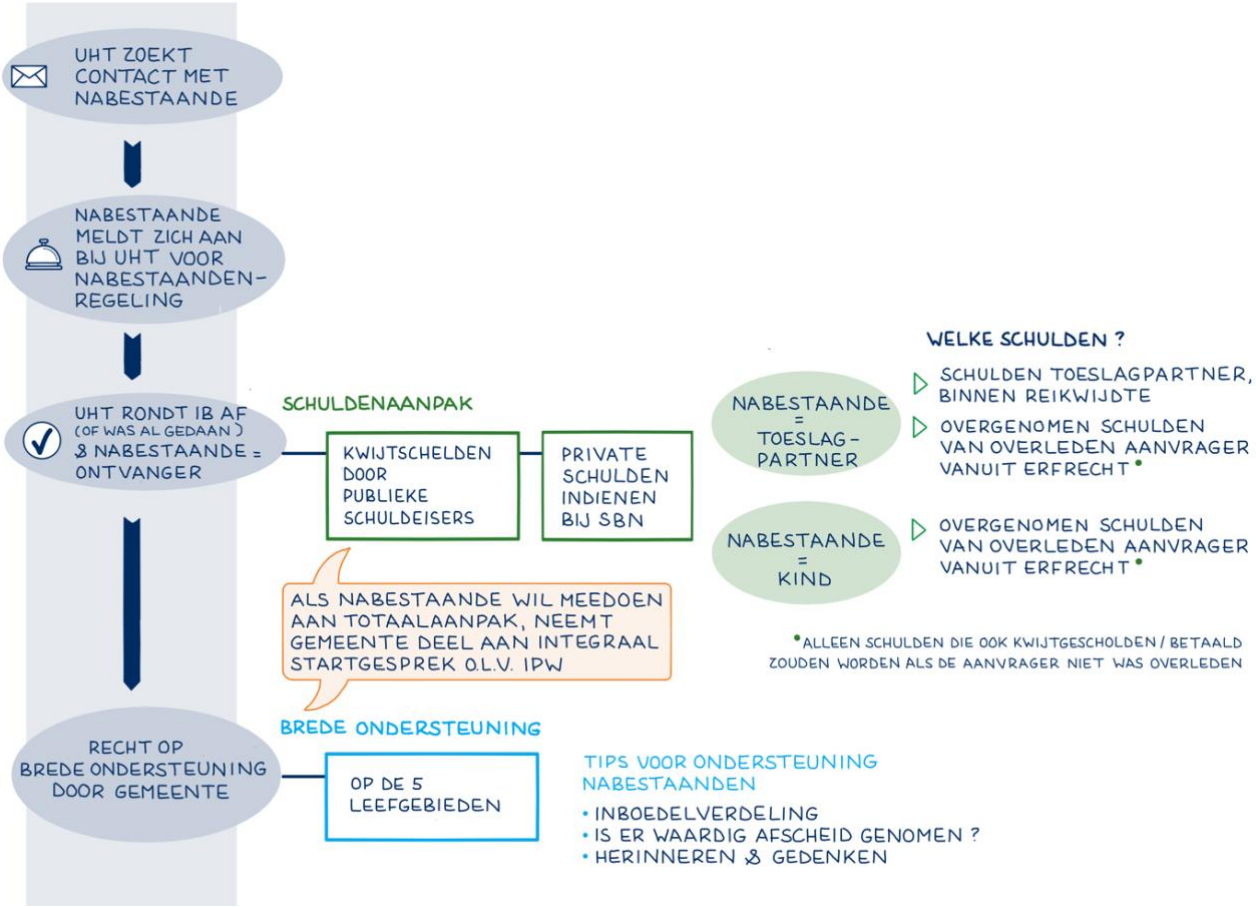
Nabestaanden kunnen zich op diverse momenten binnen het financieel herstelproces bevinden. Als de ouder is komen te overlijden na de aanmelding bij UHT als mogelijk gedupeerde, heeft het gezin door de aanmelding al recht op brede ondersteuning[14]. Het overlijden van de ouder verandert niks aan het feit dat zij recht hebben op de ondersteuning. Uiteraard heeft het overlijden van een ouder wel impact op de hulpverlening zelf. Denk hierbij aan de inzet van een notaris of een executeur om te borgen dat de nalatenschap van de overleden ouder correct verdeeld wordt.

Als de ouder overleden is voor 1 januari 2024[15], maar zich nog niet had gemeld als mogelijk gedupeerde, kunnen de nabestaanden bij de gemeente terecht voor brede ondersteuning nadat zij als begunstige/nabestaande zijn aangemerkt door UHT.

---

[12] Voor de hoogte van het bedrag wordt aangesloten bij de leeftijd van het moment van overlijden.
[13] Zie voor meer informatie over de schuldenaanpak in onze handreiking 'Hulp bij schulden'.
[14] Dit recht op brede ondersteuning komt te vervallen als de ouder niet als gedupeerde ouder wordt erkend. In dat geval worden lopende verplichtingen uit het plan van aanpak nagekomen en de brede ondersteuning binnen 30 dagen afgebouwd. Zie paragraaf 4.1.
[15] Het loket voor aanmelding sloot op 2 januari 2024.

Vanuit UHT worden nabestaanden begeleid door een Persoonlijk Zaakbehandelaar Nabestaanden. Na de integrale beoordeling krijgen nabestaanden met hulpvragen op verschillende leefdomeinen de optie om te kiezen voor de Totaalaanpak vanuit het IPW. In dat geval begeleidt het IPW de nabestaande door alle regelingen binnen de hersteloperatie heen. Het IPW legt contact met alle partijen die betrokken (moeten) zijn – en dus woongemeente als er brede ondersteuning wordt gewenst door de nabestaande.



Figuur 1 Proces nabestaande(n) overleden aanvrager kinderopvangtoeslag

5. Ondersteuning van lokale ouderinitiatieven

Naast de brede ondersteuning op grond van individuele plannen van aanpak kunnen gemeenten met ouders en/of hun kinderen ook evenementen of bijeenkomsten organiseren.

In veel gemeenten zijn initiatieven opgezet waarbij ouders en/of kinderen vanuit hun lotgenootschap activiteiten voor emotioneel herstel ondernemen. De inrichtings- en coördinatiekosten voor het faciliteren van bijeenkomsten kunnen gemeenten declareren onder component E van de Spuk B2 en vallen onder de zogenaamde 'collectieve initiatieven'. Het gaat dan om de organisatie van niet-structurele activiteiten in het kader van de brede ondersteuning. Via deze mogelijkheid kunnen bijvoorbeeld bijeenkomsten worden gefaciliteerd met een ruimte om met (een deel van) de doelgroep groepsgesprekken te voeren ondersteunend aan de brede ondersteuning. De stichting lotgenoten kan gemeenten en hun ouders/kinderen ondersteunen bij het organiseren van lotgenotenbijeenkomsten.

In de onderstaande artikelen zijn aan de hand van interviews met een aantal projectleiders en initiatiefnemers bij gemeenten de ervaringen met ouderinitiatieven uitgewerkt.

- Amsterdam magazines – Bouwen aan vertrouwen: initiatieven
- VNG Praktijkvoorbeeld Amsterdam: Achter elke glimlach kan leed verborgen zitten
- VNG Praktijkvoorbeeld Zaanstad: Van de meedenkgroep leerden we wat er in het hoofd van de ouders gebeurt

Landelijke herstelinitiatieven buiten scope van de brede ondersteuning en Spuk-regeling
Er is een aantal initiatieven dat direct via het Ministerie van Financiën wordt gefinancierd. Deze vallen buiten de brede ondersteuning vanuit gemeenten.

Zo kunnen ouders en/of kinderen een verzoek indienen om ondersteund te worden bij het opzetten van lokaal overstijgende initiatieven voor gedupeerde ouders en/of hun kinderen als onderdeel van het programma Emotioneel Herstel van het rijk. De ouder(s) wordt in de beginfase van het initiatief door Radar Advies gekoppeld aan een coach en begeleid en ondersteund. De ouderinitiatieven die via Herstelinitiatieven.nl worden ondersteund, kunnen niet (ook) via de Spuk worden vergoed.

Hiernaast zijn er landelijke afspraken vanuit het Ministerie van Financiën met de Stichting Gelijkwaardig Herstel voor het opstellen van het verhaal van vertellers door luisterend schrijvers en de mogelijkheid tot het indienen van aanvullende schade om tot een collectieve VSO te komen. De financiering van de activiteiten van de Stichting, waaronder het huren van passende ruimtes, verloopt geheel via het Ministerie van Financiën.

6. Samenwerking in de keten

De brede ondersteuning is een onderdeel van de verschillende regelingen in de hersteloperatie. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de taken en verbinding van de brede ondersteuning met UHT via het Serviceteam voor gemeenten, het Ondersteuningsteam in het Buitenland (OTB), het Ondersteuningsteam voor Uithuisgeplaatste kinderen (OT), en het Instituut voor Publieke Waarden (IPW). Ook de samenwerking rondom het kwijtschelden van schulden vanuit de eigen gemeente komt aan bod.

Vanuit het perspectief van het gemeentelijk werkveld zijn er raakvlakken die – elk vanuit het eigen taakveld – aansluiten op de brede ondersteuning.

Financieel herstel
De uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) is onderdeel van de Dienst Toeslagen en speciaal opgericht om het herstel te verzorgen. De organisatie handelt ook de aanmeldingen af van ex-toeslagpartners die menen aanspraak te maken op de herstelregelingen en nabestaanden van overleden aanvragers en nabestaanden van overleden kinderen. Wanneer ouders erkend zijn als gedupeerde ouder/ex-toeslagpartner keren zij ook ambtshalve de uitkering uit.

Samenwerken met UHT via het Serviceteam voor gemeenten
De Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) draagt zorg voor het financieel herstel. UHT heeft een speciaal team van medewerkers die vragen van de gemeentelijke professional beantwoord. Deze medewerkers werken voor het Serviceteam voor gemeenten. Zij zijn bereikbaar via 0800 - 2358358 + de belcode voor gemeenten. U kunt het Serviceteam gemeenten van UHT bellen om te verifiëren of een inwoner van uw gemeente recht heeft op brede ondersteuning. De gemeentelijke professional kan ook bij dit team doorgeven dat een ouder een gezamenlijk gesprek wil voeren (een driegesprek). Met een extra gemeentelijke verificatie kunt u ook contact opnemen voor statusinformatie. De verificatiecode wordt halfjaarlijks gewijzigd en beschikbaar gesteld via het gegevensportaal van de Belastingdienst. De grondslag voor het uitwisselen van deze informatie is vastgelegd in de Wet hersteloperatie toeslagen in artikel 6 lid 12.

Samenwerken met UHT voor het organiseren van een driegesprek
In een aantal situaties is het wenselijk om fysiek of online af te spreken met de ouder – een persoonlijk zaakbehandelaar van UHT (PZB'er) en de brede ondersteuner van de gemeente. Het initiatief voor een driegesprek kan door ieder van de deelnemers worden genomen. Het driegesprek biedt ruimte om fysiek erkenning en toelichting op de beoordeling door UHT te ontvangen of kan de drempel om door de gemeente brede ondersteuning te ontvangen verlagen. Wanneer het initiatief start bij UHT neemt het ondersteunend loket contact met de gemeente op. Gegevens over welke ouder en persoonlijk zaakbehandelaar betrokken zijn, worden via een beveiligde mail gedeeld.

Gemeenten kunnen via het serviceteam gemeenten (0800 - 2358358 + de belcode voor gemeenten) aangeven dat een ouder samen in gesprek wil. Vanaf het moment dat de integrale beoordeling start kan dit gesprek gepland worden. Het gesprek vindt fysiek of online plaats. Voorafgaand aan het gesprek worden de onderwerpen voor het gesprek geïnventariseerd zodat iedereen zich kan voorbereiden.

Het ondersteuningsteam bij uithuisplaatste kinderen (OT)
Het Ondersteuningsteam Uithuisplaatsingen ondersteunt gedupeerde ouders en hun kinderen die te maken hebben (gehad) met een vrijwillige of juridische uithuisplaatsing. Zij worden bijvoorbeeld geholpen bij het herstellen van contact, uitleg van wat er gebeurd is en wanneer de situatie het

toelaat, dat de kinderen weer bij hun ouders kunnen wonen (gezinsherstel). Het kan voorkomen dat ter ondersteuning aan de hulp die het OT biedt, inzet nodig is vanuit de brede ondersteuning. Zo kan samen gezorgd worden dat de benodigde hulp geboden aan het gezin geboden wordt.

Sociale Banken Nederland (SBN)
SBN is opgericht om namens de Belastingdienst de private schulden (bij winkels, banken en andere bedrijven), die onder de reikwijdte vallen en dus in aanmerking komen voor een oplossing, direct te betalen aan de schuldeisers. SBN betaalt de achterstanden op private schulden af die in de periode tussen 1 januari 2006 en 1 juni 2021 zijn ontstaan en opeisbaar zijn. SBN neemt na indiening door de gedupeerde ouder altijd contact op met de schuldeiser om de hoogte van de opeisbare vordering vast te stellen. Gedupeerde ouders hebben een half jaar de tijd om de opeisbare vorderingen in te dienen bij SBN. Meer informatie vindt u in de handreiking Hulp bij schulden.

> Het is van belang om vroegtijdig in het proces te starten met het in kaart brengen van de financiële situatie om voor te kunnen sorteren op het indienen van de schulden die betaalt kunnen worden door SBN. Een goed hulpmiddel hierbij is de website https://schuldenwijzer.nl/toeslagenhulp/ voor een overzicht van schulden die bekend zijn bij gerechtsdeurwaarders. Er is maximaal een half jaar de tijd na erkenning voor indiening van de opeisbare private schulden.

SBN heeft ook een digitaal loket voor opeisbare vorderingen die door gedupeerde ouders zijn betaald en die anders vanuit de schuldenregeling voor private schulden zouden zijn betaald. Dat kunnen private schulden zijn die betaald zijn vanuit de 30.000 euro Catshuisregeling of in de situatie dat de aanvrager vanuit de integrale beoordeling erkend wordt als gedupeerde ouder.

Gemeenten in de rol van invorderaar
Gemeenten ondersteunen niet alleen de rechthebbenden bij het maken van een nieuwe start, maar hebben ook een taak om publieke schulden binnen de reikwijdte van de schuldenregeling die is opgenomen in de Wet hersteloperatie toeslagen – als onderdeel van de schuldenaanpak – te pauzeren en kwijt te schelden wanneer een ouder/ex-toeslagpartner erkend wordt als gedupeerde.

Het betreft opeisbare vorderingen van gemeentelijke belastingen en onterechte verstrekte uitkeringen binnen het sociaal domein. In de rol van gemeentelijke invorderaar ontvangen de gemeenten dan gegevens van de Belastingdienst van ouders en/of hun toeslagenpartner om publieke schulden te pauzeren en wanneer de hoofdaanvrager of ex-toeslagpartner erkend wordt als gedupeerde ouder de publieke schulden kwijt te schelden wanneer deze opeisbaar waren op 1 januari 2021. Er is meer informatie beschikbaar over de schuldenaanpak en het pauzeren en kwijtschelden van opeisbare vorderingen via de handreiking Hulp bij schulden.

Bijlage: overzicht formats en beschikking

In deze handreiking worden op meerdere plekken format documenten ontsloten. Deze format documenten helpen u in de uitvoeringspraktijk. In deze handreiking is verwezen naar:

- Format Plan van aanpak brede ondersteuning
- Format plan van aanpak (werkboekje) brede ondersteuning voor jongeren
- Handvatten voor inrichting van de brede ondersteuning
- Nota van wijziging Wet hersteloperatie toeslagen
- Toolkit communicatie
- Handreiking Werken met ervaring