

Onderwerp: Update hersteloperatie toeslagen

Datum: 2 april 2024

Portefeuillehouder: M. Everhardt

Team: Team Beleid Samenleving

Steller: M. Boerhof

Wat is de voorgeschiedenis en de concrete aanleiding van de informatie?

Tijdens de raadsvergadering van 7 december 2023 heeft de fractie van D66 gevraagd om een update over de hersteloperatie toeslagen die inzicht geeft in de aantallen, bestedingen en bevindingen. Het college vindt het belangrijk om de raad op de hoogte te stellen van de ontwikkelingen en voortgang. Dit Informatie van het College bevat de huidige stand van zaken, een terugblik op de afgelopen periode en sluit af met wat de komende periode de aandacht heeft.

Tussen 2004 en 2019 heeft de Belastingdienst tienduizenden ouders in grote problemen gebracht. Zij moesten te veel kinderopvangtoeslag terugbetalen en raakten daardoor in de schulden met de nodige gevolgen. In 2020 is een herstelprogramma opgezet dat bestaat uit financiële compensatie door het Rijk, een schuldenaanpak¹ én brede ondersteuning op vijf leefgebieden uitgevoerd door gemeenten: financiën, wonen, zorg, gezin en werk.

De Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) werkt aan het *financiële* herstel van dit onrecht. De UHT kijkt naar het verleden.

Binnen de hersteloperatie wordt sinds 2021 van gemeenten verwacht dat zij *brede ondersteuning* bieden aan (mogelijk) gedupeerde ouders, door de Belastingdienst erkende ex-toeslagpartners en kinderen van gedupeerde ouders. De brede ondersteuning kijkt naar de toekomst.

Sinds 2021 werkt Diemen hard aan de hersteloperatie. Vanaf het eerste moment wordt de doelgroep proactief benaderd, is er ingezet op een zo goed mogelijk bereik en wordt de best mogelijke ondersteuning geboden. Voor alle gemeenten in Nederland is de manier waarop dat gebeurt een zoektocht. Gelukkig zijn de eerste resultaten van de Diemense dienstverlening zichtbaar. Dat is te merken aan de positieve feedback op de dienstverlening en daaropvolgend: het toenemende aantal inwoners dat zich aanmeldt voor brede ondersteuning. Ondertussen dijt de operatie uit en komen er uitdagingen en zorgen op ons pad. Hoe daar vervolgens mee om te gaan is een belangrijk vraagstuk.

Ligt aan de informatie een collegebesluit ten grondslag?

Ja, datum: 2 april 2024 (zaaknummer 2024-033776)

¹ In de brede schuldenaanpak hebben meerdere partijen een rol. Het omvat een pauzeknop voor publieke schulden en kwijtschelding van schulden die in een bepaalde periode zijn ontstaan. Meer informatie:

<https://herstel.toeslagen.nl/verder-zonder-schulden/>

1. Het verschil tussen financieel herstel en brede ondersteuning

1.1 Financieel herstel door de UHT

De Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) werkt namens de Belastingdienst (Dienst Toeslagen) aan het financieel herstellen van het onrecht.

Er zijn twee opeenvolgende toetsen: De 'eerste toets' en de Integrale Beoordeling (IB). Als uit de eerste toets al blijkt dat men gedupeerd is, ontvangt men de Catshuisregeling (€ 30.000, -). Ouders die dat willen (IB is niet verplicht) gaan door naar de IB. Bij de IB wordt gekeken of men de dupe is geweest van één of meerdere fouten van de Belastingdienst en hoe lang². Aan die fouten en duur hangen forfaitaire bedragen.

Als een gedupeerde denkt meer schade te hebben geleden dan het herstelbedrag dat uit de IB komt, dan kan de gedupeerde zich aanmelden voor aanvullende schade. Daar zijn nu drie routes voor:

1. De Commissie Werkelijke Schade (CWS): een commissie die exacte berekeningen maakt van (financieel) geleden schade. Met terugwerkende kracht wordt het causale verband aangetoond en berekend.
Na een trage start is dit inmiddels de snelste route voor aanvullende schade.
De landelijke cijfers: gemiddeld worden er 3,5 adviezen³ per week afgegeven. Sinds de start in september 2020 zijn er 3.045 verzoeken binnengekomen en 448 adviezen afgegeven.
2. Sinds augustus 2023 is er een tweede route: de Regieroute vaststellingsovereenkomst (Regieroute-VSO). Deze route geeft ouders, in tegenstelling tot de CWS route, meer regie op de afhandeling van aanvullende schade. De vaststelling van de hoogte van de aanvullende schade is gebaseerd op het schadekader van de CWS.
Deze route is een pilot. Er is landelijk plek voor 100 mensen. Op 4 maart waren er 40 mensen gesproken en 8 VSO's ondertekend.
3. In september 2023 is er nog een alternatieve route opgestart, namelijk afhandeling via Stichting (Gelijk)waardig Herstel (SGH). De werkwijze houdt in dat er een feitenrelaas opgetekend wordt op basis waarvan een schadeanalist een berekening maakt voor financiële compensatie. De nadruk ligt niet op 'bewijsvoering en berekeningen', maar meer op het verhaal van gedupeerden en vertrouwen. Uit de eerste evaluatie van 14 maart jl.⁴ blijkt dat deze afhandeling niet sneller verloopt, maar wel ruimere compensatie oplevert. Met de uitvoerende stichting heeft Diemen (bestuurlijk en ambtelijk) contact. SGH heeft inwoners tijdens een lotgenotenbijeenkomst over deze route geïnformeerd. Deze route is in de pilotfase. De insteek is dat deze route omstreeks maart dit jaar publiek toegankelijk wordt.

1.2 Brede ondersteuning door gemeenten

In het kader van de hersteloperatie toeslagen heeft het Rijk gemeenten gevraagd om brede ondersteuning te bieden. Dat betekent een nieuwe start faciliteren op vijf leefgebieden: financiën, wonen, zorg, gezin en werk. Bij de brede ondersteuning kijkt naar en werkt aan de toekomst.

Aan wie biedt de gemeente ondersteuning?

De inwoners die voor de brede ondersteuning in aanmerking komen zijn:

1. Ouders die zich hebben aangemeld bij de UHT als mogelijk gedupeerde ouder van de toeslagenproblematiek totdat zij de definitieve integrale beoordeling (beschikking) hebben ontvangen;
2. Erkend gedupeerde ouders;
3. Kinderen van erkend gedupeerde ouders die de eenmalige tegemoetkoming hebben ontvangen;
4. Erkende ex-toeslagpartners.

² Meer informatie in 'de folder voor ouders': <https://herstel.toeslagen.nl/over-uhf/folders/>

³ CWS geeft advies aan de UHT, de UHT neemt het besluit.

⁴ [Eerste verslag onafhankelijke herstelroute kinderopvangtoeslagaffaire | Publicatie | Rijksoverheid.nl](#)

Ouders die aanvrager waren van de kinderopvangtoeslag konden zich tot en met 2 januari 2024 aanmelden bij de UHT als mogelijk gedupeerde. Iedere aangemelde ouder mag gebruik maken van brede ondersteuning. De UHT besluit uiteindelijk of ouders erkend gedupeerd zijn (meer daarover onder 'Financieel herstel door de UHT').

Kinderen die een tegemoetkoming⁵ hebben gekregen mogen gebruikmaken van brede ondersteuning.

Ex-toeslagpartners krijgen een brief van de UHT waarmee ze zich kunnen aanmelden voor een onderzoek door de UHT waaruit blijkt of ze gedupeerd zijn. Als de UHT erkent dat zij gedupeerd zijn en zij een compensatiebedrag hebben gekregen, mogen zij gebruik maken van brede ondersteuning.

Hoe wordt brede ondersteuning geboden?

Elke inwoner die brede ondersteuning krijgt, wordt gekoppeld aan een casusregisseur. De casusregisseur stelt samen met de betreffende inwoner een plan van aanpak op. Daarin staan per leefgebied (wonen, geld, gezin, werk en financiën): de huidige situatie, het doel (de omschrijving van de nieuwe start) en de hulp die geboden wordt. Om de nieuwe start te realiseren worden zowel materiele (bijvoorbeeld een laptop) als immateriële zaken (bijvoorbeeld een tandartsbehandeling, schuldhulpverlening etc.) toegekend. Per situatie wordt gekeken wat nodig is. Anders dan bij aanvragen voor bijzondere bijstand en minaregelingen worden het inkomen en vermogen bij brede ondersteuning buiten beschouwing gelaten. Dat is door het Rijk bepaald.

Wanneer stopt de brede ondersteuning?

Ouders hebben recht op brede ondersteuning van de gemeente vanaf het moment van aanmelden bij UHT tot het moment dat zij als niet-gedupeerd zijn aangemerkt na de integrale beoordeling (IB). In dat geval wordt het plan aanpak dat op is opgesteld nog uitgevoerd. Daarna stopt de brede ondersteuning. Inwoners kunnen, vanzelfsprekend, wel gebruik maken van de reguliere dienstverlening die de gemeente biedt. De betrokken casusregisseur zorgt voor een warme overdracht.

2. Cijfers en feiten

Cijfers van de UHT

De UHT houdt per maand verschillende lijsten bij⁶. Hieronder een overzicht van de aantallen op peildatum 4 maart 2024.

	<i>Categorie</i>	<i>Aantal</i>
1	Aantal Diemense ouders dat zich gemeld heeft bij de UHT	197
2a	Aantal aangemelde kinderen gemeente Diemen 0 t/m 15 jaar	135
2b	Aantal aangemelde kinderen gemeente Diemen 16 jaar en ouder	135
3	Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)	Geen
4	Minnelijke Schuldsanering Natuurlijke Personen (MSNP)	127

1 Als ouders zich bij de UHT melden betekent dat nog niet dat zij gedupeerd zijn, wel dat zij recht hebben op brede ondersteuning

2a Het aantal kinderen van gedupeerde ouders

2b Het aantal kinderen van gedupeerde ouders

⁵ Kinderen van gedupeerde ouders ontvangen een tegemoetkoming. Dat is een geldbedrag van minimaal € 2.000 tot maximaal € 10.000.

⁶ <https://herstel.toeslagen.nl/samen-herstellen/schulden/aantal-gedupeerden-per-gemeente/>

- 3&4 Het aantal wettelijke- (WSNP) of minnelijke akkoorden (MSNP) van gedupeerde ouders en hun partners waarbij de Belastingdienst als schuldeiser partij is.
- MSNP is voorliggend op WSNP. Dat kan een mogelijke verklaring zijn voor het verschil.
 - Er is geen direct verband te leggen tussen het aantal ouders dat zich heeft aangemeld bij de UHT en het aantal dat een schuldakkoord heeft bij de Belastingdienst. Met andere woorden: de 127 inwoners maken niet per se deel uit van de 197 inwoners. Het aantal Diemense ouders dat zich heeft gemeld bij de UHT is aanvrager van de kinderopvangtoeslag. Op dat moment is het nog niet duidelijk of zij gedupeerd zijn of niet. De 127 inwoners betreft gedupeerde ouders én hun partners.
 - Daarnaast kan de gemeente niet zeggen hoeveel van de 127 inwoners bekend is bij de Diemense aanbieders van schuldhulpverlening⁷: Madi of Zuidweg en Partners. De Algemene Verordening Gegevensuitwisseling (AVG) staat dat niet toe.

(Mogelijk) gedupeerden in Diemen

<i>Peildatum</i>	<i>Aantal Diemense (mogelijk) gedupeerden als gemeld door de UHT aan gemeente (cumulatief)</i>	<i>Aantal uitgewerkte plannen van aanpak (cumulatief)**</i>
31-12-2021 (SiSa ⁸)	119*	18
31-12-2022 (SiSa)	123	24
Meest recent	197 (peildatum 4 maart 2024)	56 (SiSa 2023)***

***Catshuisregeling zorgt voor explosieve toename aantal aanmeldingen**

Het grote aantal aanmeldingen in 2021 komt waarschijnlijk door de aankondiging van de Catshuisregeling in december 2020. Aan gedupeerde ouders is toen beloofd dat als zij zich vóór 15 februari 2021 aanmeldde, zij, uiterlijk 1 mei 2021, het bedrag van € 30.000 euro ontvingen. Ouders die toen € 30.000 hebben ontvangen zijn door de UHT, in de eerste toets, erkend gedupeerd.

**** Aantal plannen van aanpak versus de aantallen bij de UHT**

Met uitgewerkte plannen van aanpak wordt bedoeld dat het plan van aanpak is opgesteld door de casusregisseur met de inwoner en dat de betrokken inwoner er zijn/haar akkoord op heeft gegeven. Het aantal uitgewerkte plannen van aanpak zegt niets over of de doelen wel of niet zijn behaald. Er zijn inwoners die momenteel door de betrokken casusregisseur begeleid worden in het realiseren van het plan van aanpak. Er zijn inwoners waarvan het plan van aanpak gerealiseerd is en die geen beroep meer doen op de gemeente. Er zijn ook gedupeerden die na het realiseren van het plan van aanpak aanvullende aanvragen doen. Meer daarover verderop onder '81 actieve casussen'.

Niet iedereen die voor brede ondersteuning in aanmerking komt maakt er gebruik van. Dat verklaart het verschil tussen het aantal aanmeldingen bij de UHT en het aantal uitgewerkte plannen van aanpak.

- Momenteel is niet duidelijk op hoeveel van de 56 uitgewerkte plannen van aanpak nog ondersteuning geboden wordt en op hoeveel er geen hulpvraag meer binnen is gekomen.
- Het aantal plannen van aanpak staat niet gelijk aan het aantal inwoners dat gebruik maakt van brede ondersteuning. Bij complexe situaties wordt per gezinslid een plan opgesteld. Bij minder complexe situaties wordt er één plan van aanpak opgesteld voor het hele gezin.

Er wordt gewerkt aan managementinformatie om het onderscheid tussen bovenstaande zoveel mogelijk zichtbaar te maken.

⁷ Madi verleent schuldhulpverlening aan particulieren namens de gemeente Diemen. Zuidweg en Partners doet dat voor inwoners die ondernemer zijn. Een gemeente heeft de wettelijke verplichting om minnelijke schuldhulpverlening (MSNP) te bieden aan alle inwoners vanuit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

⁸ De SiSa is de verantwoordingsystematiek van de gemeente aan het Rijk.

*** Stijging in aanmeldingen sinds Sociaal Team brede ondersteuning uitvoert

In 2023 zijn er 32 plannen van aanpak uitgewerkt. Een fikse stijging. Door een proactieve benadering en communicatie is in het begin geprobeerd zoveel mogelijk (mogelijk) gedupeerden te bereiken. In 2021 is de ondersteuning belegd bij Madi Diemen en vanaf 2023 is gekozen om de ondersteuning uit te laten voeren door het Sociaal Team.

Sinds het Sociaal Team brede ondersteuning biedt, stijgt het aantal aanmeldingen. Inwoners die zich aanmelden geven aan dat ze van andere inwoners positieve geluiden hoorden over de brede ondersteuning en zich daarom aanmelden. De insteek van de brede ondersteuning is om met meer gerichte aandacht het vertrouwen zoveel mogelijk te herstellen en brede oplossingen te vinden die nodig zijn voor (duurzaam) herstel.

81 actieve casussen

Momenteel wordt er bij 81 casussen actieve ondersteuning geboden. Hieronder vallen:

- Inwoners met wie het plan van aanpak wordt opgesteld⁹;
- Inwoners die begeleid worden in het realiseren van de doelen van het plan van aanpak;
- Aanvullende aanvragen van inwoners met een uitgewerkt of zelfs al gerealiseerd plan van aanpak.

Het idee is dat de brede ondersteuning is eindig is. Dat een inwoner die na de brede ondersteuning hulp nodig heeft, terecht kan bij het reguliere aanbod van de gemeente. De betrokken casusregisseur zorgt dan voor een warme overdracht als een inwoner dienstverlening nodig heeft. Bij regelingen wordt gekeken of een inwoner daarvoor in aanmerking komt. Bij aanvragen bijzondere bijstand en minimaregelingen betekent dat het inkomen en het vermogen worden getoetst.

De realiteit is weerbarstiger:

Bij inwoners die door de Belastingdienst niet erkend gedupeerd zijn stopt de brede ondersteuning (zie uitleg onder eerdergenoemd kopje 'wanneer stopt de brede ondersteuning'). Voor gedupeerde inwoners zijn er niet echt regels over wanneer de brede ondersteuning 'klaar' is. Zij mogen aanvullende aanvragen doen.

In het kader van nazorg bellen de casusregisseurs inwoners bij wie het plan van aanpak is gerealiseerd, na een bepaalde periode op om te vragen hoe het gaat. Vaak vraagt de inwoner dan aanvullende zaken aan. Dat kan van alles zijn. Een vakantie, een abonnement op een sportschool of een elektrische fiets etc.

Bij een aanvullende aanvraag wordt nogmaals bekeken op welk leefgebied(en) de aanvraag betrekking heeft en of de nieuwe start al is behaald met hetgeen er in het plan van aanpak is toegekend. Als dat niet het geval is en de aanvullende aanvraag is noodzakelijk om het doel te behalen, dan wordt de aanvullende aanvraag toegekend. Het kan ook zijn dat een andere variant van de aanvraag wordt toegekend. Bijvoorbeeld: geen elektrische fiets maar wel een gewone fiets.

Een inwoner kan niet drie maanden later een aanvraag voor bijvoorbeeld een nieuwe wasmachine doen omdat de oude stuk is gegaan. In dat geval wordt bekeken of de inwoner in aanmerking komt voor bijzondere bijstand.

Het team

- Er zijn momenteel vier casusregisseurs. Drie werken 32 uur per week, en een werkt 24 uur per week.
- Half januari 2024 is een projectleider gestart voor 1,5 dag in de week. Hij verbetert processen en is vraagbaak voor de casusregisseurs. Ook verzorgt hij de financiële verantwoording aan het Rijk (SiSa).

⁹ Het opstellen van een plan van aanpak kan heel lang in beslag nemen. Er zijn inwoners bij wie dit langer dan een jaar duurt.

Resultaten

De casusregisseurs stellen samen met de inwoner een plan van aanpak op en begeleiden en zien toe op de realisatie van het plan van aanpak. Het intensieve persoonlijke contact werpt zijn vruchten af merken de casusregisseurs.

Casusregisseurs geven aan:

'We zien dat cliënten kleine stappen maken naar herstel:

- *Cliënten komen uit een overlevingsstand en komen tot rust;*
- *Het lukt hen om trauma aan te pakken met een psycholoog omdat daar voldoende energie voor is;*
- *Ze kunnen nadenken over hoe hun toekomst eruit gaat zien;*
- *Ze komen letterlijk in beweging door te gaan sporten;*
- *Ze voelen zich veilig in hun eigen woning omdat die is opgeknapt;*
- *Cliënten komen beter in contact met hun lijf;*
- *Er komen emoties los;*
- *Het lukt hen zelf om het gesprek met een instantie aan te gaan zonder te schelden wanneer ze zich onbegrepen voelen.'*

'Dikwijls lukt het ons om het contact langzaam af te bouwen. In gevallen waarin het niet lukt, dragen we warm over aan het voorliggend veld.'

'Met alles is het: drie stappen vooruit en twee achteruit.'

3. Uitdagingen en dilemma's

De hersteloperatie groeit nog steeds

De doelgroep groeit: Kinderen en ex-toeslagpartners zijn toegevoegd als doelgroep voor brede ondersteuning. Nabestaanden komen waarschijnlijk ook in aanmerking voor brede ondersteuning. Daarnaast groeit de dienstverlening: aanvullend schuldhelpverleningsaanbod voor jongeren is toegevoegd en hulp bij schade aan ex-toeslagpartners wordt toegevoegd.

Het bieden van brede ondersteuning gaat langer door dan de oorspronkelijke verwachting. In de eerste IvhC van 9 februari 2021 stond 'De hersteloperatie zal plaatsvinden in de periode 2021-2023'. Inmiddels weten we dat het minstens tot 2030 gaat duren. De SPUK¹⁰ loopt tot 2026 en tot 2030 kan er gedeclareerd worden. De kosten stijgen. Dat komt overeen met het landelijke beeld. 'De kosten van de zogeheten hersteloperatie werden bijna vier jaar geleden begroot op 310 miljoen. De teller staat nu op ruim 7,2 miljard euro en het einde is nog niet in zicht'. Dat schreef de NOS in een recent artikel: 'De Toeslagenaffaire: van een miljoenen- naar een miljardenoperatie'¹¹.

Vertrouwen winnen kost tijd, maar het is van belang

Het trauma is groot, er is veel schaamte en veel wantrouwen in de overheid bij inwoners die zich melden voor brede ondersteuning. Casusregisseurs steken veel tijd in het opbouwen van een band en proberen vertrouwen te winnen. Een casusregisseur gaat bijvoorbeeld soms mee naar afspraken. Als het lukt om vertrouwen te winnen is er meer begrip waarom sommige dingen niet toe worden gekend. Ook lukt het dan dikwijls om de inwoner te overtuigen hulp te accepteren voor problemen die voor de kinderopvangtoeslagaffaire al aan de orde waren, zoals psychische problemen of financiële problemen. Deze werkwijze draagt bij aan duurzaam herstel.

De Diemense aanpak met de klusjesmannen is een voorbeeld van hoe casusregisseurs werken aan vertrouwen. VNG heeft dit positieve nieuws opgepikt en een casusregisseur geïnterviewd (zie bijlage 1).

¹⁰ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0045864/2023-11-07#Artikel6>

¹¹ <https://nos.nl/artikel/2503966-de-toeslagenaffaire-van-een-miljoenen-naar-een-miljardenoperatie>

Deze werkwijze komt met dilemma's. De casusregisseurs geven aan dat het een uitdaging is om de balans te houden tussen het maken van de verbinding en de tijd die er is om iedereen te helpen. Elke casusregisseur heeft gemiddeld 20-25 plannen van aanpak onder haar hoede. Bij de meeste plannen van aanpak is er sprake van complexe problemen op alle leefgebieden. Bij sommige dossiers is er sprake van schrijnende situaties. Door de vertrouwensband tussen de casusregisseur en de inwoner, kan een casus niet zomaar door iemand anders worden overgenomen.

Ondersteuning vs. afhankelijkheid

Doel van de plannen van aanpak is onder andere om de brede ondersteuning op termijn af te sluiten. Het is de bedoeling dat de inwoner niet afhankelijk wordt van (brede) ondersteuning, maar zoveel mogelijk in staat is het leven op orde te krijgen en houden. De brede ondersteuning is, na realisatie van de gestelde doelen, afgerond. De behoefte van (mogelijk) gedupeerden (tijdens en na de brede ondersteuning) is vaak afhankelijk van externe factoren waar de casusregisseurs geen invloed op hebben. Dat maakt soms dat, ook na opgebouwd vertrouwen, er alsnog een gespannen relatie ontstaat en/of er verwachtingen zijn waar de gemeente geen rol in kan spelen. Voorbeelden van externe factoren waar de gemeente geen invloed op heeft zijn:

- Sommige kinderen van gedupeerde ouders zijn een hoge lening aangegaan bij DUO en starten op hun achttiende al met enorme schulden. DUO scheldt de lening niet altijd geheel kwijt.
- Er wordt veel gevraagd om een nieuwe/andere woning. Er wordt altijd gekeken naar wat mogelijk is. Door de schaarste op de woningmarkt is het echter vaak niet mogelijk om een andere woning te vinden. Er wordt daarom vaak een oplossing gezocht in de huidige woning.
- Inwoners die met de toeslagenaffaire te maken hebben gehad ervaren spanning en stress. Soms al meer dan tien jaar. De (ervaren) onzekerheid¹² over de toekomst blijft. Dat resulteert in langdurige psychische en fysieke problemen.
- Aanmeldingen en afhandelingen via de Commissie Werkelijke Schade (CWS) gaan gepaard met het indienen van bewijzen. Dat voelt aan als het oprakelen van oud zeer. Gevolg is dat gedupeerden psychische en lichamelijke klachten ervaren waardoor de druk bij de casusregisseurs opnieuw toeneemt.

Lokale brede ondersteuning vs. landelijke afhandeling financiële compensatie

De wachttijd voor de Integrale Beoordeling (onderdeel van de financiële afhandeling vanuit de UHT) bedraagt een tot drie jaar. Doordat men lang moet wachten, zien we dat er bij de gemeentelijke ondersteuning steeds vaker aanvullende aanvragen worden ingediend. Daar is immers contact ontstaan en vertrouwen. Omdat de landelijke financiële compensatie achterblijft is het moeilijker om ervoor te zorgen dat inwoners zonder ondersteuning verder kunnen.

Maatwerk vs. 'recht hebben op'

Enerzijds zorgen positieve verhalen over de brede ondersteuning ervoor dat meer inwoners zich aanmelden. Anderzijds zorgt het onderlinge contact tussen inwoners die gebruikmaken van de brede ondersteuning, dat zij elkaar stimuleren aanvullende aanvragen te doen en gaan er verhalen rond over wat toegekend wordt bij andere gemeenten (wat niet altijd klopt). De eerste bezwaarzaken druppelen binnen. Het lukt niet altijd om over te brengen wat de afwegingen zijn geweest om iets niet te honoreren. Men is het vertrouwen in de overheid kwijt. Het recht op ondersteuning staat niet gelijk aan het recht op spullen. Het verstrekken van middelen kan wel onderdeel zijn van de ondersteuning.

¹² Of de onzekerheid reëel of ervaren is hangt af van de situatie. Bij sommige gezinnen is zoveel gebeurd dat men zich afvraagt of het nog goed komt.

4. Werkzaamheden in de komende periode

Blijven doen wat we doen

We merken dat de aanpak in Diemen effect heeft als het gaat om bereik, ondersteuning, herstel en vertrouwen. De komende periode houdt het bieden van brede ondersteuning prioriteit. We bekijken, met de opgedane ervaringen, hoe we kunnen leren vanuit casuïstiek.

Afgelopen periode lag de prioriteit bij het bieden van voldoende ondersteuning. Momenteel werken we aan het beschikbaar krijgen van managementinformatie. Onder andere informatie over het aantal gezinsleden aan wie brede ondersteuning wordt geboden en welke doelgroep (kind, ex-partner, ouder) het betreft.

We blijven lotgenotenbijeenkomsten organiseren. Dat gebeurt vier keer per jaar. De bijeenkomsten zijn belangrijk omdat (mogelijk) gedupeerden wederzijds begrip en steun vinden bij elkaar. Van te voren wordt geïnventariseerd aan welke informatie behoefte is. Eventueel wordt er een spreker uitgenodigd. De bijeenkomsten die in 2023 plaatsvonden gingen over de thema's : een presentatie van Stichting Lotgenoten, een presentatie van Stichting (Gelijk)waardig Herstel, de Kindregeling en uitleg over het stappenproces van de UHT. Daarnaast evalueerden we de samenwerking met Stichting Lotgenoten.

Gemiddeld zijn er zes tot twaalf deelnemers. Dat is een mix van nieuwe mensen en een aantal mensen die altijd komen. Casusregisseurs nodigen (mogelijk) gedupeerden persoonlijk uit. Ook vertellen mensen het elkaar. Ervaring leert dat dat het beste werkt: advertenties en flyers zijn ingezet, maar werkten niet.

Beleidsregels brede ondersteuning

Tot nu toe zijn de enige juridische kaders de 'Wet hersteloperatie toeslagen'¹³ en de 'Regeling gemeentelijke hulp gedupeerden toeslagenproblematiek'¹⁴. Beide laten veel ruimte voor interpretatie.

De VNG heeft samen met gemeenten een format voor lokale beleidsregels opgesteld. Het format biedt gemeenten houvast wanneer er - aanvullend op de wetgeving - behoefte is om meer handen en voeten te geven aan het uitvoeren van de brede ondersteuning.

Op dit moment handelen de casusregisseurs al in lijn met de beleidsregels van het VNG-format. Desalniettemin wordt er gewerkt aan een collegevoorstel over Diemense beleidsregels rondom brede ondersteuning.

Casusregisseurs geven namelijk aan dat beleidsregels bijdragen aan meer duidelijkheid over de brede ondersteuning richting inwoners. Het bieden van maatwerk is en blijft het uitgangspunt.

Naar verwachting zijn de beleidsregels het tweede kwartaal van 2024 klaar.

Communicatie

Omdat de UHT het tijdens de aanvang van de hersteloperatie heel druk had, waren gemeenten van november 2020 tot september 2021 gemachtigd om proactief contact op te nemen met ouders die zich hadden gemeld bij de UHT als mogelijk gedupeerde

Proactief contact opnemen mag nu niet meer. De afgelopen tijd zien we dat de instroom vooral verloopt via via. Inwoners die nog geen gebruikmaken van de brede ondersteuning horen positieve verhalen van inwoners die er al gebruik van maken.

Intussen is de doelgroep die in aanmerking komt voor brede ondersteuning uitgebreid en is het belangrijk dat de gemeente de communicatie naar de (uitgebreidere) doelgroep oppakt.

Komende tijd verbeteren we de communicatie. Enerzijds zorgen we dat de informatie over de dienstverlening aan verschillende doelgroepen wordt bijgewerkt. Anderzijds onderzoeken we, bij voorkeur in samenwerking met de doelgroep, op welke manier(en) het bereik vergroot kan worden.

¹³ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0047436/2024-01-01>

¹⁴ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0044385/2021-11-23>

Financiën

De SiSa is de verantwoordingssystematiek van gemeenten aan het Rijk. De gemeente schiet de kosten voor de uitvoering van de brede ondersteuning voor en declareert de kosten via de SiSa aan het rijk.

Gemeente Diemen declareert over 2023 totaal € 943.313,73 aan kosten die gemoeid zijn met het bieden van de brede ondersteuning. De verdeling is als volgt:

- € 281.200,- organisatiekosten
- € 551.138,- kosten inkoop en uitvoering trajectzorg naar aanleiding van de opgestelde plannen van aanpak (brede ondersteuning op leefgebieden wonen, gezin, welzijn, financiën en werk). In 2022 is er € 33.412,-¹⁵ gedeclareerd en in 2021: € 21.188,-¹⁶.
- € 110.976,- voor overeengekomen plannen van aanpak en het begeleiden van de betrokken inwoner(s) in het realiseren ervan.

Daarnaast declareert gemeente Diemen aan het Rijk over 2023 € 14.908,- aan kwijtgescholden publieke gelden.

Ter inzage in iBabs

Bijlage 2. VNG Interview inzet klusjesmannen gemeente Diemen

- EINDE -

¹⁵ <https://jaarrekening2022.financielestukken.diemen.nl/jaarrekening/sisa-verantwoordingsbijlage>

¹⁶ <https://jaarrekening2021.financielestukken.diemen.nl/jaarrekening/sisa-verantwoordingsbijlage>