

Brede ondersteuning door gemeenten

(Mogelijk) gedupeerde ouders en kinderen die vallen onder de kindregeling, ontvangen van gemeente – als ze dat willen - brede ondersteuning op de vijf leefgebieden financiën, wonen, zorg, gezin en werk. De VNG inventariseert in de periode 2022-2023 in het eerste en derde kwartaal bij gemeenten de stand van zaken van de lokale hersteloperatie¹. Buiten de enquête om staat de VNG actief in contact met gemeenten; om vragen en problemen op te lossen en om signalen over de hersteloperatie te inventariseren. De enquête² van Q1 2023 had een respons van 247 gemeenten. Deze gemeenten vertegenwoordigen 90% van de (mogelijk) gedupeerde ouders die ingeschreven stonden bij een gemeente, of daar woonachtig waren. Dit is vergelijkbaar met de respons op de eerdere enquêtes.

De enquête is opgebouwd uit een set vaste en een set nieuwe vragen, waarmee ontwikkelingen over tijd inzichtelijk kunnen worden gemaakt. De meest actuele regeling waarover in de enquête van Q1 2023 vragen zijn meegenomen, is de Kindregeling. De terugkoppeling die gemeenten geven is gebaseerd op informatie vanuit de gemeentelijke uitvoering en direct contact dat gemeenten hebben met (mogelijk) gedupeerde ouders, kinderen van gedupeerde ouders en hun gezinnen.

Buiten de enquête om staat de VNG actief in contact met gemeenten; om vragen en problemen op te lossen en om signalen over de hersteloperatie te inventariseren. Iedere gemeente heeft een eigen regionale procesbegeleider als aanspreekpunt.

Ondersteuningsaanbod en organisatie

Gemeenten weten ouders nog altijd goed te bereiken om een ondersteuningsaanbod te doen. 91% van de gemeenten geeft op dit moment actief invulling aan het verlenen van brede ondersteuning. Van de ouders met een ondersteuningsvraag heeft circa 20% een (actief) lopend ondersteuningstraject. Een klein aantal, vaak kleinere gemeenten, heeft op dit moment geen lopende ondersteuningstrajecten. Dat komt in dat geval bijna altijd omdat ouders en kinderen aangeven op dit moment geen ondersteuningsbehoefte te hebben. Alle ouders of kinderen kunnen zich op ieder moment alsnog melden bij deze gemeenten, wanneer ze toch een ondersteuningsverzoek hebben. Over de gehele populatie (mogelijk) gedupeerde ouders en kinderen doet op dit moment ongeveer 20% een beroep op brede ondersteuning.

Toename druk op de gemeentelijke uitvoering

Grote gemeenten ervaren in vergelijking met de meting van september meer druk op hun uitvoeringsorganisaties. Die druk hangt samen met een toename van vragen van nieuwe en al bekende ouders en kinderen. Gemeenten ervaren een forse toename van verzoeken om financiële ondersteuning in relatie tot huisvesting, zorgkosten en onderwijs. De druk op de gemeentelijke uitvoering komt ook door een toename van het aantal ouders met meervoudige problematiek. Gemiddeld betreft 60% van de huidige vragen aan gemeenten meervoudige problematiek. Dat was 41% in de vorige meting.

Ouders (en kinderen) melden zich ook vaker bij gemeenten met aanvullende of nieuwe behoeften rond hun herstel. Deze ontwikkeling sluit aan bij de signalen die de VNG ontvangt vanuit gemeenten: ouders melden zich vaker en doen vaker een beroep op middelen of aanvullende hulp naarmate het financieel herstel langer duurt. Gemeenten ervaren ook een verandering in de manier waarop ouders en kinderen hen benaderen: de toon en de houding verhardt. Gemeenten kunnen alleen aan dit soort verzoeken voldoen als ze bijdragen aan het realiseren van een nieuwe start voor ouders vanuit de brede ondersteuning op de vijf leefgebieden. Wat inhoudt dat gemeenten vaker niet dan wel aan deze aanvullende verzoeken van ouders kunnen voldoen.

Gemeenten nemen waar dat een groep ouders het geduld en vertrouwen in de hersteloperatie heeft verloren. Gemeenten maken zich zorgen over deze ontwikkeling en de onduidelijkheden die ouders in het herstelproces ervaren. Gemeenten zien dat het vertrouwen in overheid verder afneemt naarmate het financieel en daarmee ook het emotioneel herstel langer duurt. Door de

lange doorlooptijden bij het financieel herstel nemen de materiële ondersteuningsverzoeken bij gemeenten toe.

Toename knelpunten bij bieden brede ondersteuning

Gemeenten ervaren vaker knelpunten bij het bieden van brede ondersteuning aan ouders, kinderen en hun gezinnen (83% van de gemeenten). Gemeenten zien dat ouders zich steeds vaker richting hen wenden voor steun of hulp als het financieel herstel lang(er) op zich laat wachten. Gemeenten hebben ook veel last van de aanhoudende krapte op de woningmarkt. Daardoor kunnen ze bij ondersteuningsvragen op het gebied van huisvesting regelmatig geen passende ondersteuning bieden. Grote gemeenten, waar gemiddeld genomen veel (mogelijk) gedupeerde ouders en kinderen wonen, ervaren deze knelpunten logischerwijs het meest.

Er wordt een verschuiving waargenomen van de hulpvraag: van psychosociaal naar materieel. Dit komt – zoals gezegd – deels door het lange wachten op financieel herstel, en deels door (niet correcte) berichtgeving op bijvoorbeeld social media tussen ouders onderling over welke rechten zij hebben binnen de brede ondersteuning. Ouders vinden bijvoorbeeld dat ze recht hebben op spullen of geld op basis van de Spuk brede ondersteuning. Ouders kunnen echter geen rechten ontlenen aan de Spuk. De basis voor de ondersteuning ligt in de Wet hersteloperatie toeslagen en het daaruit voortkomende persoonlijke plan van aanpak waarbij maatwerk centraal staat.

Onjuist beeld brede ondersteuning

De verwachtingen van ouders/kinderen over wat brede ondersteuning inhoudt en voor hen kan betekenen, kloppen vaak niet. Die verkeerde verwachtingen leiden in de praktijk tot teleurstelling of boosheid, als blijkt dat de brede ondersteuning anders werkt. Gemeentelijke uitvoerders zijn veel tijd kwijt met het bijsturen van verwachtingen en het herstellen van vertrouwen in de overheid. Daarom zet de VNG samen met UHT, ketenpartners en oudervertegenwoordigers actief in op het verbeteren van de beeldvorming over brede ondersteuning. Zo heeft de VNG de volgende acties uitgevoerd:

- Er is een document met uitgangspunten voor brede ondersteuning opgesteld voor gemeenten inclusief een format communicatieboodschap voor ouders en kinderen;
- De VNG heeft het format plan van aanpak voor brede ondersteuning vernieuwd en eenduidiger gemaakt;
- Door het hele land organiseert de VNG opleidingen en trainingen voor uitvoerders bij gemeenten over het aanbieden van brede ondersteuning op basis van de geformuleerde uitgangspunten;
- Met een groot deel van de stakeholders en ouderorganisaties is overleg over het aanbieden van de brede ondersteuning aan ouders en wat de juiste boodschap aan ouders hierbij is (verwachtingsmanagement);
- Het serviceteam van UHT en de PZB'ers worden door VNG getraind over wat de brede ondersteuning inhoudt en wat niet.

Veel gemeenten hebben begrip voor de wensen van ouders, maar kunnen niet alle verzoeken die ouders of kinderen indienen inwilligen. Brede ondersteuning is altijd maatwerk op basis van iemands persoonlijke situatie. Daarnaast komt een groot deel van de vragen voort uit het uitblijven van duidelijkheid rondom het financieel proces. Op dat proces hebben gemeenten geen directe invloed.

Beroep en bezwaar bij gemeenten

Bijna alle gemeenten hebben een algemene plek voor klachten. In grote gemeenten zijn vaak aparte plekken ingericht voor klachten op het gebied van brede ondersteuning en de hersteloperatie. Ongeveer de helft van de gemeenten (53%) biedt een reguliere klachtenroute aan. Bij 58% van de gemeenten zijn geen klachten binnengekomen. Klachten die binnenkomen, hebben vaak betrekking op de duur van het financieel herstelproces. Veel gemeenten hebben naar aanleiding van de inwerkingtreding van de Wet hersteloperatie toeslagen een beroep- en

bezwaarprocedure voor brede ondersteuning ingericht. De meeste gemeenten (94%) hebben nog niet te maken gehad met beroep- en bezwaarprocedures door ouders of kinderen. Gemeenten geven aan dat er de komende periode een aantal van dit soort procedures gaat volgen.

Zorgen en klachten vanuit gemeenten

Er is een toename zichtbaar van gemeenten die anders willen worden bijgestaan door de landelijke hersteloperatie. Eén op de drie gemeenten heeft hier behoefte aan. Dit was een jaar geleden nog 25%. Deze trend zet met name de afgelopen periode door en word ook de VNG waargenomen in dagelijkse contacten met gemeenten. Zo zijn significant meer gemeenten (48% nu, was 17% in 2022) op zoek naar meer duidelijkheid op het gebied van de herstelregelingen en naar heldere uitgangspunten voor de brede ondersteuning. Dit hangt samen met een toename van ouders die zich melden bij gemeenten met eisen rond brede ondersteuning (fysieke middelen). Gemeenten zijn veel tijd kwijt aan het geven van uitleg over wat de brede ondersteuning inhoudt, wat de werkwijze is en welke uitgangspunten daarbij horen. Ouders accepteren die uitleg regelmatig niet.

Gemeenten zien dat ouders zich steeds vaker richting hen wenden voor steun of hulp als het financieel herstel lang(er) op zich laat wachten. Gemeenten zoeken daarom naar meer inzicht in het integraal beoordelingsproces van individuele ouders om hulp zo optimaal mogelijk en op maat aan te bieden. Ze vragen om meer samenwerking met UHT en een voor ouders transparant financieel beoordelingsproces zodat ouders beter kunnen worden geïnformeerd en bijgestaan. Het verbeteren en versnellen van het financieel herstelproces is noodzakelijk richting gedupeerde ouders en indirect richting gemeenten. Dit stelt gemeenten beter in staat passende ondersteuning te bieden.

Spuk's en jaarverantwoording

De financiering van onder meer de brede ondersteuning en kwijtschelding van publieke schulden door gemeenten gebeurt op basis van drie specifieke uitkeringen (Spuk's). Jaarlijks melden gemeenten of en hoe ze kosten hebben besteed voor de hersteloperatie op basis van de SiSa¹ verantwoordingsmethode.

- Drie op de vijf gemeenten kunnen de kosten voor de brede ondersteuning kwijt in de SiSa-verantwoording (59%), bij 37% lukt dit deels. Ten opzichte van de meting in het najaar van 2022 daalde het aantal gemeenten dat de kosten kwijt kon (toen 69%). Kosten die niet goed in de SiSa te verantwoorden zijn, zijn vaak de organisatiekosten en juridische kosten. Dit is in lijn met de signalen die de VNG ontvangt vanuit de gemeenten. Omdat de hersteloperatie langer duurt dan is voorzien, en ouders terugkerend een beroep doen op de brede ondersteuning, raken de budgetten verstrekt vanuit normbedragen uitgeput. Voor de juridische *ondersteuning* van ouders die voor herstel in aanmerking willen komen, zijn er regelingen via de Raad voor Rechtsbijstand. Soms kiezen ouders ervoor om zelf een advocaat in te schakelen. Deze kosten kunnen niet via de brede ondersteuning vergoed worden. Alleen in het CWS-traject kunnen die kosten, mits redelijk qua inzet en uurtarieven, meegenomen worden in de berekening van de compensatie.
- Gemeenten geven aan dat gemaakte kosten die momenteel niet (meer) in de SiSa te verantwoorden zijn, vaak worden vergoed uit reguliere budgetten. Een meerderheid van de gemeenten geven aan wel goed in staat te zijn om met de data uit de jaarlijsten hun jaarlijkse verantwoording af te leggen. Dit is iets vaker het geval voor de grotere gemeenten.

¹ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/financien-gemeenten-en-provincies/uitwisseling-financiele-gegevens-met-sisa-en-iv3/single-information-single-audit-sisa>

Schuldenaanpak

Algemeen

Gemeenten zijn bij met het oplossen van publieke schulden. Bij ouders die problematische schulden blijken te hebben buiten de reikwijdte van de schuldenregeling, starten de meeste gemeenten (54%) een regulier schuldhulpverleningstraject (Msnp). Ongeveer een kwart van de gemeenten wacht de integrale beoordeling af en biedt in de tussentijd alternatieve schuldhulpverlening.

Publieke schulden

Bij een beperkt aantal ouders staan bestaande Msnp's waarvan de eindcontrole kan worden uitgevoerd 'on hold' in afwachting van de integrale beoordeling bij UHT. Deze Msnp's kunnen niet worden afgewikkeld, omdat schuldeisers het volledige bedrag uitgekeerd krijgen in geval van gedupeerdheid. De ouder krijgt in dat geval het ten behoeve van de schuldeisers gereserveerde geld volledig teruggestort op de eigen rekening. Het regulier afronden van deze Msnp's zou een benadeling van zowel de schuldeisers als ouder betekenen als uit de integrale beoordeling blijkt dat de ouder gedupeerd is. Het betreft gemiddeld zes Msnp's bij gemeenten. Bij meer dan de helft van de gemeenten (59%) is niet bekend of dit soort Msnp situaties aanwezig is. Vaak is de schuldhulpverlening in deze gemeenten uitbesteed of zijn er geen lopende Msnp-trajecten.

De rol van de gemeente als invorderaar in het sociaal domein

Een meerderheid van de gemeenten heeft genoeg informatie om de SiSa-tabel in te vullen en zijn goed in staat om met de data uit de jaarlijsten hun jaarlijkse verantwoording voor de Spuk SZW af te leggen

- In totaal geeft 58% van de gemeenten aan dat zij over genoeg informatie beschikken om de SiSa-tabel in te vullen. Voor 6% is dit niet het geval.
- 53% van de gemeenten geeft aan dat zij goed in staat zijn om met de data uit de jaarlijsten hun jaarlijkse verantwoording voor de Spuk SZW af te leggen. Voor 8% is dit niet het geval.

De invorderaars in het belastingdomein geven aan geen problemen te ervaren met het lijstwerk. Wel ervaren zij problemen met de pauzeknop voor aangemelde ouders die lang in afwachting zijn van de integrale beoordeling. Het is namelijk niet zeker dat de gepauzeerde vorderingen uiteindelijk worden kwijtgescholden, maar worden wel vergeten door ouders.

Private schulden

Een groot aantal gemeenten heeft nog geen ervaring met het loket private schulden. Dit beeld is onveranderd sinds september 2022. Gemeenten kunnen ouders ondersteunen bij het indienen van private schulden, maar de ouder kan dit ook zelfstandig of met behulp van anderen doen. De gemeenten die wel ervaring hebben met het loket private schulden zijn veelal positief (19%) of neutraal (15%).

Bij grote gemeenten worden vaker vragen gesteld over welke schulden wel/niet in aanmerking komen en over informele schulden. Ook stellen ouders vragen over afgeloste/betaalde schulden. Deze vallen niet onder de private schuldenaanpak.

Gerealiseerde opleidingen en trainingen (1/1 - 1/5 2023)

Om ouders, gemeenten en stakeholders optimaal te begeleiden heeft de VNG meerdere trainingen, opleidingen, (be)sprekken en contactmomenten gerealiseerd:

- In januari 2023 zijn regiobijeenkomsten georganiseerd om tekst en uitleg te geven over de jaarverantwoording aan financieel professionals van gemeenten;
- De VNG organiseert iedere week een (be)sprekkuur over actuele onderwerpen voor beleidsadviseurs en uitvoerend professionals. Deze (be)sprekken worden (zeer) goed bezocht;

- In overleg met UHT en het Ministerie van Financiën worden in april en mei 2023 trainingen gegeven aan het serviceteam van UHT en persoonlijk zaakbehandelaren. Deze trainingen geven inzicht in elkaars werkveld, verantwoordelijkheden en uitdagingen. Ook wordt hiermee gezorgd voor eenduidig inzicht in wat brede ondersteuning op de vijf leefgebieden inhoudt. Daarmee krijgen ouders die brede ondersteuning wensen van alle partijen dezelfde informatie met heldere verwachtingen;
- Tussen maart en juni 2023 organiseert de VNG meer dan 20 opleidingsdagen voor nieuwe en ervaren gemeentelijke medewerkers in de uitvoering over de brede ondersteuning. De training duurt 2 dagdelen en biedt handvaten om ouders optimaal te begeleiden en bij het opstellen van het plan van aanpak.
- Er vindt regulier overleg plaats met diverse stakeholders om actuele ontwikkelingen in de hersteloperatie te bespreken, ervaringen uit te wisselen en inzicht in elkaars werkprocessen en praktische uitdagingen te krijgen.