**Goed doorverwijzen: informatie voor Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente**

**Achtergrond hersteloperatie en rol gemeenten**

Enkele tienduizenden gezinnen in Nederland zijn in grote problemen gekomen omdat de kinderopvangtoeslag tussen 2005-2019 onterecht is stopgezet. Sinds 2020 is er een rijksbrede hersteloperatie van start gegaan om de gedupeerde gezinnen te compenseren. Inmiddels zijn er verschillende financiële herstelregelingen in werking getreden: voor gedupeerde ouders, kinderen en ex-toeslagpartners. Onderdeel van de hersteloperatie is de brede ondersteuning door gemeenten binnen de vijf leefgebieden: financiën, wonen, zorg, gezin en werk. Deze ondersteuning is altijd gericht op het maken van een nieuwe start voor de betreffende gedupeerde ouder of kind.

**Ouders snel doorverwijzen naar de juiste hulpverleners**

De (mogelijk) gedupeerde ouders en hun kinderen kunnen zich op verschillende manieren melden bij de gemeente met een verzoek om brede ondersteuning. Mochten zij het algemene gemeentelijke informatienummer bellen, dan is het belangrijk dat de medewerkers van het Klant Contact Centrum (KCC) beschikken over enige basisinformatie en weten welke vervolgvragen zij moeten stellen zodat deze inwoners snel en goed en bij voorkeur warm door te verbinden met de juiste gemeentelijke hulpverleners.

Hieronder een overzicht van mogelijke vragen van inwoners en suggesties voor vervolgvragen voor de medewerkers van het KCC. Wij hopen op deze manier eraan bij te dragen dat de mogelijk gedupeerde ouders en hun kinderen snel en bij voorkeur warm kan worden ‘overgedragen’ aan de juiste gemeentelijke hulpverleners.

**Tip voor de interne organisatie**

Leg verbinding tussen uitvoering van de brede ondersteuning en het KCC. Maak aan elkaar kenbaar welke gemeentelijke collega het eerste aanspreekpunt is voor vragen van ouders en kinderen aan het KCC. Deze medewerker stelt op zijn/haar beurt het KCC op de hoogte bij wijzigingen, aanvullingen of wanneer (bv bij verzending van een brief van de Belastingdienst) er meer vragen te verwachten zijn of specifieke vragen gesteld kunnen worden. Bepaal met elkaar de impact op de werkzaamheden vanuit het KCC en zorg voor routering van de vragen naar de juiste medewerkers in uw organisatie.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mogelijke eerste vragen van inwoners** | **Vervolg- en verdiepingsvragen** | **Routeren - verbinden** | **Informatie voor het kennissysteem KCC** |
| Kan ik informatie krijgen over de brede ondersteuning?  Ik ben aangemeld bij UHT en wil graag hulp van mijn gemeente  Ik ben gedupeerde van de toeslagen  Ik ben mogelijk gedupeerde van toeslagen  Ik ben op zoek naar mijn casemanager/brede ondersteuner.  Ik ben gedupeerde. | Bent u (mogelijk) gedupeerde **ouder** van de toeslagenaffaire? | *Verbind door naar het gemeentelijk steunpunt (kan ook belegd zijn bij een wijkteam).*  *Indien niet mogelijk: terugbelverzoek noteren. Eventueel ter achtergrond verwijzen naar informatie en contactgegevens op de gemeentelijk website.* | Enkele tienduizenden gezinnen in Nederland zijn in grote problemen gekomen omdat de kinderopvangtoeslag tussen 2005-2019 onterecht is stopgezet. Sinds 2020 is er een rijksbrede hersteloperatie van start gegaan om de gedupeerde gezinnen te compenseren. Inmiddels zijn er verschillende financiële herstelregelingen in werking getreden: voor gedupeerde ouders, kinderen en ex-toeslagpartners. Onderdeel van de hersteloperatie is de brede ondersteuning door gemeenten binnen de vijf leefgebieden: financiën, wonen, zorg, gezin en werk.  Deze ondersteuning is altijd gericht op het maken van een nieuwe start voor de betreffende gedupeerde ouder of kind. |
| Mijn ouders zijn gedupeerden van de kinderopvangtoeslag-affaire.  Ik wil graag....... | Ben je kind van gedupeerde ouders?  De kindregeling is een regeling voor kinderen van gedupeerde ouders tussen 0 en 38 jaar. Afhankelijk van je leeftijd kunnen we je helpen met je vraag. Wat is je leeftijd? | *Verbind door naar het gemeentelijk steunpunt (kan ook belegd zijn bij een wijkteam).*  *Indien niet mogelijk: terugbelverzoek noteren. Eventueel ter achtergrond verwijzen naar informatie en contactgegevens op de gemeentelijk website.*  *Vraag naar leeftijd kind*  Wie en/of welke organisatie kan helpen is afhankelijk van de leeftijd van het kind en op welke wijze de gemeente de hulp aan jongeren en jongvolwassenen en volwassen kinderen van gedupeerde ouders heeft ingericht   * Ben je jonger dan 16 jaar? Kom dan met je je ouder(s) naar <naam, contactgegevens, bereikbaarheid> * Ben je tussen de 16 en 27 jaar? Dan helpen we je via <naam, contactgegevens, bereikbaarheid> * Ben je ouder dan 27 jaar? Dan kun je contact opnemen met <naam, contactgegevens, bereikbaarheid> | Er is een [kindregeling](mailto:https://kindregelingvoorjou.nl/) vanuit de Belastingdienst.  Kinderen van (erkend) gedupeerde ouders krijgen een brief van de Belastingdienst met daarin informatie over het geldbedrag dat zij krijgen.  Daarnaast biedt de gemeente hulp en ondersteuning aan de kinderen, denk aan problemen met werk, opleiding en hulp bij het op orde krijgen van de financiën, mentale gezondheid, wonen etc. |
| Ik ben ex-toeslagpartner en gedupeerd door de toeslagenaffaire.  Mijn ex is gedupeerd door de toeslagaffaire. Ik wil hulp.  Mijn kinderen hebben geld van de kindregeling ontvangen. Kan ik ook hulp krijgen? |  | *Verbind door naar het gemeentelijk steunpunt (kan ook belegd zijn bij een wijkteam).*  *Indien niet mogelijk: terugbelverzoek noteren. Eventueel ter achtergrond verwijzen naar informatie en contactgegevens op de gemeentelijk website.* | Vanaf juli 2023 is er een [compensatieregeling](mailto:https://herstel.toeslagen.nl/herstelregelingen/ex-toeslagpartnerregeling/) voor ex-toeslagpartners. De regeling bevat onder meer een eenmalige uitkering van € 10.000,-, een schuldenaanpak en het recht op brede ondersteuning vanuit de gemeente.  De meeste ex-toeslagpartners die recht hebben op deze regeling zijn bekend bij de Belastingdienst en krijgen vanaf september 2023 een brief met meer uitleg van de Belastingdienst. Vanaf dat moment kunnen er ook vragen bij het KCC binnen komen vanuit deze doelgroep. |
| Ik ben nabestaande van een overleden gedupeerde ouder en ik wil hulp.  Ik ben nabestaande van een overleden kind. | Bent u een nabestaande van een overleden aanvrager van de toeslagen (die mogelijk ook gedupeerd is)?  Bent u gedupeerde ouder en nabestaande van een overleden kind? | *Verbind door naar het gemeentelijk steunpunt (kan ook belegd zijn bij een wijkteam).*  *Indien niet mogelijk: terugbelverzoek noteren. Eventueel ter achtergrond verwijzen naar informatie en contactgegevens op de gemeentelijk website.* | Er is een regeling voor nabestaanden in de maak om nabestaanden van overleden aanvragers of een overleden kind dat recht gehad zou hebben op de kindregeling ondersteuning te bieden. De uitvoering van deze regeling start naar verwachting in het eerste kwartaal van 2024. |