# Tips & tricks voor gemeentelijke communicatie brede ondersteuning

## Basis op orde

* Zorg dat ouders en hun kinderen de weg naar het gemeentelijke hulpaanbod goed weten te vinden.
  + Zorg voor duidelijke informatie op de gemeentelijk website (contactgegevens en bereikbaarheid) over de brede ondersteuning: waar kunnen ouders en hun kinderen terecht voor welke hulp. Zie ook standaardtekst brede ondersteuning in de toolkit.
  + Zorg dat het Klant Contact Centrum ouders en hun kinderen die naar het algemene informatienummer van de gemeente bellen goed kan doorverwijzen naar het ondersteuningspunt of naar de juiste medewerkers. Gebruik daarvoor bijvoorbeeld het document Goed Doorverwijzen in deze toolkit.
  + Wees helder in het contact met ouders en jongeren met gedupeerde ouders over de uitgangspunten van de brede ondersteuning (zie ook brede communicatieboodschap brede ondersteuning).
  + Maak onderscheid in taal en boodschap voor de verschillende doelgroepen binnen de kindregeling (doelgroep strekt zich uit van 0 t/m 38 jaar) en de ouders.

## Interne communicatie op orde en weet elkaar te vinden

* + Breng de **gemeentelijke keten** met betrokken partijen (interne afdelingen en betrokken organisaties) in kaart. Zie hiervoor ook de handreiking [‘hoe organiseer je het – handvatten voor het opzetten van de brede ondersteuning’.](https://vng.nl/sites/default/files/2023-10/handreiking-hoe-organiseer-je-het.pdf)
  + **Leg verbinding tussen de communicatieafdeling en de beleidsafdeling** en het ondersteuningspunt hersteloperatie en zorg voor een vast aanspreekpunt bij die afdeling(en) afspraken over informatie-uitwisseling over en weer, ‘waar komen veel vragen over binnen’, maar ook wanneer extra drukte verwacht kan worden, bv doordat de Belastingdienst brieven verstuurd Belastingdienst of een nieuwe regeling wordt aangekondigd (denk bijvoorbeeld aan de ex-toeslagpartnerregeling).
  + Hou ook de collega’s van de **social media** aangehaakt zodat zij weten hoe ze ouders en hun kinderen met vragen via DM’s kunnen helpen en/of verwijzen.
  + Zorg ervoor dat informatie over de brede ondersteuning goed gelinkt is aan mogelijke **zoektermen**. Zoals bv. Toeslagenaffaire – Kindregeling – Brede Ondersteuning – Gedupeerden – Kinderopvangtoeslagaffaire – Kinderopvangtoeslag – Ex-toeslagpartner – Ex-partner - Gedupeerd kind – Gedupeerde kinderen (NB: het Rijk spreekt nooit van gedupeerde kinderen, enkel over kinderen van gedupeerde ouders. Er zal wel op deze termen gezocht worden).
  + Communiceer ook **intern** over de brede ondersteuning, bijvoorbeeld op het intranet of via een vaste rubriek in de interne nieuwsbrief. De communicatie kan gaan over de stand van zaken en actuele ontwikkelingen, maar kan ook juist ingaan op de praktijkverhalen bij de uitvoering van de brede ondersteuning en wat dat van medewerkers en de gemeente vraagt.
  + Wordt de brede ondersteuning aan ouders en hun kinderen uitgevoerd onder mandaat, bijvoorbeeld door een buurtteam? Zorg dat de **informatie-uitwisseling** structureel belegd en geborgd is.

## NB! Extra aandachtspunten communicatie leeftijdsdifferentiatie kindregeling

* Met name de jongeren en jongvolwassen doelgroep van de kindregeling geven aan dat de vindbaarheid van de gemeentelijke dienstverlening over de brede ondersteuning te wensen overlaat (geen informatie op de website, medewerkers KCC niet op de hoogte).
  + Zorg voor informatie over de brede ondersteuning die ook aansluit en vindbaar is bij de behoefte van de Kindregeling-doelgroep jongeren en jongvolwassenen, bijvoorbeeld via social media-kanalen en of op fysieke plekken waar jongeren komen.
* Ook geven jongeren van de Kindregeling aan dat geen duidelijk beeld hebben over de inhoud van de brede ondersteuning, hoe het proces eruitziet en hoe zij zich hierop kunnen voorbereiden. Jongeren ervaren mede hierdoor een drempel om bij de gemeente aan te kloppen. Kinderen en jongeren zoeken vervolgens houvast in de ervaringen van anderen (wel geen toekenning van bepaalde spullen) en delen online ervaringen.
  + **Wees helder** over wat de brede ondersteuning wel en niet inhoudt en ook dat hulp kan verschillen omdat altijd gekeken wordt wat er in een specifiek geval nodig is. Neem de jongeren mee in de redeneringen om bepaalde hulp wel of niet toe te kennen.
  + **Communiceer sensitief en wees bewust van bestaand trauma van de doelgroep**. De brede ondersteuning vanuit de gemeente en hóe deze wordt uitgevoerd is een kans om de ontstane vertrouwensbreuk te herstellen en de drempel richting het hulpaanbod kan worden verlaagd.
* Kinderen van gedupeerde ouders **mogen vanaf 16 jaar** (ook wanneer zij nog onderdeel uitmaken van het gezin) **zelfstandig een aanvraag doen** voor brede ondersteuning.

## Te gebruiken terminologie voor rechthebbend op brede ondersteuning

**Aangemelde ouders, de aanmelder of (mogelijk) gedupeerde ouders**

*Toelichting*: De aanmelding bij UHT is voldoende om in aanmerking te komen voor brede ondersteuning. Ook tijdens het beoordelingsproces zit bij UHT is er recht op brede ondersteuning. We spreken in de communicatie daarom over (mogelijk) gedupeerde ouders of over aangemelde ouders bij UHT voor een herbeoordeling kinderopvangtoeslag. Gemeenten ondersteunen de kinderen die deel uitmaken van deze gezinnen.

**Kinderen van gedupeerde ouders of de doelgroep van de kindregeling**

*Toelichting*: Je hebt als kind recht op de kindregeling wanneer één van je ouders erkend is als gedupeerde ouder door UHT. Het rijk spreekt wel van gedupeerde ouders, maar niet van gedupeerde kinderen. De ouders ontvangen compensatie, de kinderen een eenmalige tegemoetkoming. We gebruiken daarom ‘kinderen van gedupeerde ouders’. De doelgroep van de kindregeling zijn allemaal kinderen van gedupeerde ouders, maar zij zijn niet allemaal meer kind. De doelgroep strekt zich uit tussen zij die geboren zijn tussen 1 januari 1984 en 5 november 2022 (leeftijd tussen 0 en 38 jaar). Een groot deel van hen is volwassen en geen kind meer. Gemeenten ondersteunen ook de zelfstandig wonende kinderen van erkend gedupeerde ouders.