



Factsheet Inrichten Steunpunt Kinderopvangtoeslag

26 januari 2021



Inhoud

1.	Inleiding	2
2.	Inrichting Steunpunt	3
2.1.	Contactpersoon voor ouders	3
2.2.	Contactpersoon op beleidsniveau	3
2.3.	De gemeente neemt het initiatief tot contact met gedupeerde ouders	3
2.4.	Een goede bereikbaarheid voor gedupeerde ouders	4
2.5.	Zichtbaarheid online	4
2.6.	Heldere communicatie op B1 niveau	4
3.	Achtergrond	6

1. Inleiding

Om gedupeerde ouders snel te ondersteunen, kunt u als gemeente een steunpunt voor deze ouders inrichten. De onderstaande punten/vragen kunnen helpen om snel een steunpunt in te richten.

Inrichting Steunpunt

Er zijn een aantal zaken die belangrijk zijn in het opzetten van een steunpunt:

1. Een contactpersoon voor ouders aanwijzen.
2. Een contactpersoon voor beleid aanwijzen
3. Het bereiken van gedupeerde ouders
4. Zorg voor een goede bereikbaarheid voor gedupeerde ouders
5. Een goede zichtbaarheid online
6. Een heldere en duidelijke communicatie op B1 niveau

Hieronder zijn de suggesties verder uitgewerkt.

2. Inrichting Steunpunt

2.1. Contactpersoon voor ouders

Welke medewerkers gaan de gedupeerde ouders helpen? De VNG heeft ter ondersteuning het volgende profiel opgesteld:

- Groot empathisch vermogen. Het vertrouwen van deze ouders is immers vaak ernstig beschadigd
- Brede kennis van de reguliere processen binnen het sociaal domein
- Ervaring met inwoners in crisissituaties
- Verbindend vermogen

Dat zijn bijvoorbeeld medewerkers die werkzaam zijn bij de schuldhulpverlening of het sociale wijkteam.

De VNG ontvangt graag de gegevens van de medewerkers die als contactpersoon ouder niveau zijn aangewezen. U kunt dit doorgeven via ons formulier:

https://formulieren.vngrealisatie.nl/steunpunt_hersteloperatie

2.2. Contactpersoon op beleidsniveau

Welke medewerker(s) coördineert de hulp binnen de gemeente (wanneer het contact decentraal verloopt)?

- E-mailadres aanvragen voor meldpunt/loket
- Telefoonnummer aanvragen voor meldpunt/loket, met doorzetmogelijkheid naar betrokken medewerkers
- Medewerkers koppelen aan e-mailadres en telefoonnummer
- Meerdere gemeenten hebben de hulp op bovenstaande wijze ingericht.

De VNG ontvangt graag de gegevens van de medewerkers die als schakelpunt naar de Belastingdienst en de gegevens van de medewerker(s) die de hulp coördineert binnen de gemeente. U kunt dit doorgeven via ons formulier:

https://formulieren.vngrealisatie.nl/steunpunt_hersteloperatie

2.3. De gemeente neemt het initiatief tot contact met gedupeerde ouders

Niet alle gedupeerde ouders melden zich bij de Belastingdienst. Het is daarom belangrijk dat gemeenten actief op zoek gaan naar gedupeerden. Dit vraagt inzet op communicatie, informatie en advies vanuit de gemeente om outreachend te werk te kunnen gaan.

Hoe kom je in contact met eventueel gedupeerden?

- Via data- en dossieranalyse; bijvoorbeeld door het checken naar fraudegevallen of het doornemen van dossiers van schuldhulpverleners en maatschappelijk werkers om te zien welke cliënten te maken hebben gehad met de KOT of schulden bij de Belastingdienst.
- Door bevraging van inwoners op spreekuren
- Tijdens keukentafelgesprekken
- Informatiecampagne lanceren: oproep in nieuwsbladen, huis aan huisbladen, website van de gemeente, sociale media
- Oproep via professionals: wijkteams, huisartsen, maatschappelijk werkers en schuldhulpverleners

- Basisscholen, kinderopvang en gastouders een oproep laten doen

2.4. Een goede bereikbaarheid voor gedupeerde ouders

Zorg ervoor dat de gemeente goed te bereiken is voor gedupeerde ouders. Denk aan het opzetten van de volgende opties waarbij de ouder direct wordt verwezen naar de juiste persoon. Voor alle opties zou moeten gelden dat de ouder alleen maar een naam en telefoonnummer achter hoeft te laten zodat hij of zij teruggebeld kan worden.

- Een telefoonnummer
- Een emailadres
- Webpagina
- De mogelijkheid creëren dat burgers een whatsapp kunnen sturen naar de hulpverlening zodat ze binnen 24 uur teruggebeld kunnen worden.

Het is echter belangrijk dat wanneer de gedupeerde ouder contact opneemt middels een van de bovenstaande opties, deze ouder direct bij de aangewezen persoon terecht komt (contactpersoon ouders). De gemeente wil voorkomen dat de ouder lang moet wachten of zich van de kast naar de muur gestuurd voelt. Het vertrouwen van de ouder in de overheid is geschaad door de Toeslagenaffaire. Het is daarom van groot belang om de ouder direct te woord te staan en te begrijpen welke problemen er kunnen spelen.

2.5. Zichtbaarheid online

Enkele gemeenten hebben een webpagina aangemaakt voor gedupeerde ouders. Via deze pagina's zijn de gemeenten goed zichtbaar en kunnen ouders met vragen direct contact open nemen. Het is belangrijk dat de pagina's goed vindbaar zijn in de zoekmachine en dat de bezoeker van de website in één oogopslag kan zien wat hij of zij nodig heeft, zonder door te klikken. Dit zijn enkele voorbeelden:

- Rotterdam: <https://htt010.nl/nl/>
- Amsterdam: <https://www.amsterdam.nl/werk-inkomen/pak-je-kans/hulp-geldproblemen/hulp-gedupeerden-toeslagenaffaire/>

2.6. Heldere communicatie op B1 niveau

Als iets belangrijk is, dan is het communicatie. En dit geldt zeker voor de ondersteuning van de gedupeerde ouders. Hoe sterker de boodschap, des te beter bereikt deze degene voor wie de boodschap bedoeld is. Het is zinvol daar vooraf tijd aan te besteden. Dit verdient zich letterlijk en figuurlijk terug in de uitvoering. Een duidelijk ingericht, online steunpunt, wel of niet voorzien van visuals, kun vooraf worden bedacht en in de praktijk getoetst. Voor het voeren van gesprekken, aan de telefoon of tijdens een intake, is het belangrijk dat de uitvoerende medewerkers weten hoe zij de inwoner kunnen bereiken en hoe ze het 'goede' gesprek aan kunnen gaan.

Daarnaast is een belangrijk element is de leesbaarheid van de communicatie. Communiceren op B1 niveau zorgt ervoor dat laaggeletterden en anderstaligen de informatie ook begrijpen.

Communicatie een niet te onderschatten succesfactor is. Het is dus ook belangrijk steeds te evalueren of de boodschap nog de juiste is en de gemeente bereikt wat zij beoogt. Leg vast welke communicatiemiddelen het beste resultaat opleveren en waarom. Deel kennis en ervaring met andere gemeenten hierover.

Goede informatie over eenvoudig en helder communiceren is te vinden op:

- Is het B1? (<https://www.ishetb1.nl/>)
- Schouders Eronder - Toolkit blijf in verbinding met laaggeletterden (<https://www.schouderseronder.nl/toolkit-blijf-verbinding-met-laaggeletterden>)
- Stichting Lezen en Schrijven (<https://www.lezenenschrijven.nl/>)

Communicatievoorbeelden

Er zijn verschillende voorbeelden van communicatie beschikbaar die gemeenten kunnen gebruiken. De voorbeelden zoals de tekst voor de website en een afsprakenkaart voor ouders staan op deze pagina <https://vng.nl/artikelen/ondersteuning-geduceerde-ouders-kinderopvangtoeslagaffaire>.

3. Achtergrond

Duizenden ouders zijn getroffen door de problemen met kinderopvangtoeslag. De Belastingdienst/Toeslagen compenseert hen daar financieel voor. Maar voor wie in de problemen is geraakt is dat niet altijd voldoende. Er kunnen bijvoorbeeld problemen zijn ontstaan rondom huisvesting, schulden, inkomen, zorg en de opvoeding van kinderen. Staatssecretaris Van Huffelen, verantwoordelijk voor Toeslagen, heeft daarom de gemeenten gevraagd om die ouders over de volle breedte hulp te bieden. De VNG heeft met staatssecretaris Van Huffelen sinds juni jl. het gesprek gevoerd over de randvoorwaarden waaronder gemeenten de benodigde ondersteuning aan de gedupeerde ouders kunnen bieden. VNG en Belastingdienst/Toeslagen hebben op 28 september jl. een akkoord bereikt om ondersteuning te bieden aan gedupeerde ouders van de toeslagenaffaire.