

Uitvoeringstoets herijking hersteloperatie

Versie 1.01

Eindrapport

Auteurs: Frank van Zutphen & Ewout Bückmann

© VNG Realisatie, Den Haag, mei 2022

Management samenvatting

Het aantal ouders dat zich heeft gemeld voor de hersteloperatie kinderopvangtoeslag is vele malen groter dan oorspronkelijk gedacht. In september 2021 is mede daarom gestart met een herijking van de hersteloperatie, waarbij het volledige proces voor ouders en de daarvoor benodigde organisatie tegen het licht worden gehouden. Doel van de herijking van de hersteloperatie is een versnelling en verbetering van de hersteloperatie.

Gemeenten bieden brede ondersteuning aan (mogelijk) gedupeerde ouders met problemen op één van de vijf leefgebieden: financiën, wonen, zorg, gezin en werk. De VNG heeft zich (namens de gemeenten) in december 2021 positief uitgesproken over een grotere rol voor gemeenten onder bepaalde randvoorwaarden en met de noodzaak voor een uitvoeringstoets bij gemeenten voor besluitvorming. Dit rapport bevat de resultaten van die uitvoeringstoets. Gelijktijdig heeft UHT ook haalbaarheidstoetsen opgesteld van dezelfde oplossingsrichtingen bij de herijking van de hersteloperatie. Relevante resultaten en inzichten daaruit zijn hier meegenomen.

Onderzochte oplossingsrichtingen met een rol voor of impact op gemeenten

De oplossingsrichtingen van de herijking hebben onder meer betrekking op het proces tot en met de eerste toets, het proces van de eerste toets tot de integrale beoordeling, de operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten en gegevensuitwisseling. In deze uitvoeringstoets is gekeken wat de impact is van de herijking op de brede ondersteuning en wat de uitvoeringsconsequenties zijn van de beoogde nieuwe rollen voor gemeenten:

- Urgentiebepaling financieel herstel;
- Driegesprek tussen ouder, UHT en hulpverlener gemeente;
- Aanspreekpunt bij gemeenten;
- Ervaringsdeskundige;
- Betere operationele samenwerking gemeenten en UHT, en
- Oplossingen voor al eerder aangemelde ouders (rework).

Bepaling uitvoeringsconsequenties voor gemeenten

De uitvoeringsconsequenties zijn bepaald door de situatie na de herijking te vergelijken met de situatie zonder herijking. In de huidige situatie stromen alle ouders door het hele proces van financieel herstel bij UHT.

In de toekomstige situatie is het de bedoeling dat niet-gedupeerde ouders eerder uitstromen uit het proces en zijn er extra stappen om dit te bewerkstelligen en zo mede het proces te versnellen. Als verbetering beoogt de herijking van de hersteloperatie meer aandacht voor ouders én een meer

persoonlijke benadering van ouders. Daarin is een grotere rol voor de gemeente voorzien met nieuwe rollen op het gebied van urgentiebepaling, driegesprekken, aanspreekpunt, de inzet van ervaringsdeskundigen en een betere operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten.

Huidige problemen in de uitvoering

Versnelling en verbetering van de hersteloperatie zijn vanzelfsprekend vooral relevant voor de (mogelijk) gedupeerde ouders. Gemeenten lopen bij de huidige brede ondersteuning echter ook tegen verschillende problemen aan in de uitvoering:

- Gebrek aan duidelijkheid over de gedupeerdheid van ouders beperkt de mogelijkheden voor een gerichte inzet van brede of reguliere ondersteuning.
- Stress en onzekerheid bij ouders over de status en mate van gedupeerdheid zetten de ouders in een soort van 'wachtstand'. Gedurende deze periode staan ouders minder open om te werken aan hun herstel.
- Onduidelijkheid over het (proces van) financieel herstel leidt tot veel vragen van ouders aan hulpverleners bij de gemeente.
- Er wordt meer en meer een beroep gedaan door mogelijk gedupeerde ouders op middelen en voorzieningen als gevolg van de lange wachttijden. Dit kan in bepaalde gevallen leiden tot dilemma's in de uitvoering.

Versnelling van de hersteloperatie?

Versnelling van de hersteloperatie kan mogelijk bijdragen aan een versnelling van de hersteloperatie. De uitvoering van deze oplossingsrichtingen ligt bij UHT, gemeenten hebben geen invloed op een eventuele versnelling van de hersteloperatie. Gemeenten vinden het (voor de ouder en vanwege de hierboven beschreven problemen) wel essentieel dat ouders zo snel mogelijk in het proces te horen krijgen of zij wel of niet gedupeerd zijn. Volledig uitsluitel na de eerste toets is daarvoor een belangrijke oplossingsrichting.

UHT heeft geconstateerd dat het nu niet mogelijk is om volledig uitsluitel te geven na de eerste toets en dat kan tot twee gevolgtrekkingen leiden:

- A. Het doel van volledig uitsluitel is niet haalbaar gegeven de huidige toetsen; of
- B. De eerste toets moet worden verrijkt zodat het wel mogelijk is om na de eerste toets volledig uitsluitel te geven over gedupeerdheid.

Uitvoerders uit de gemeenten vinden het essentieel dat ouders na de eerste toets volledig uitsluitel krijgen of zij wel of niet gedupeerd zijn (gevolgtrekking B).

Versnelling is ook noodzakelijk voor een grote groep ouders (iets meer dan 19 duizend ouders) die nu wacht op een integrale beoordeling en niet door de eerste toets is gekomen. De huidige

oplossingen voor rework bieden slechts voor een deel van de ouders (in totaal ongeveer 3.700) ouders uit de gehele groep van 19 duizend ouders een oplossing. Uitvoerders uit de gemeenten vinden het essentieel dat er een versnelling komt voor de gehele groep van 19 duizend ouders. In deze groep zitten ook mensen (naar verwachting ongeveer 1.900 ouders) die in eerste instantie niet door de eerste toets zijn gekomen en waarvan later na de integrale beoordeling zal blijken dat ze toch gedupeerd zijn.

Herijking heeft impact op de brede ondersteuning

Het eerder duidelijkheid bieden over gedupeerdheid heeft de grootste impact op de brede ondersteuning. Dan kan eerder in het proces gericht worden vervolgd met de brede ondersteuning (als de ouder gedupeerd is) of worden overgegaan naar de reguliere ondersteuning (als de ouder niet gedupeerd is). De ondersteuning door de gemeente wordt ook effectiever omdat onduidelijkheid over de status van de gedupeerdheid herstel van de ouder niet meer in de weg staat.

Het eerder duidelijkheid bieden over de status gedupeerdheid zorgt er ook voor dat het proces van financieel herstel voor meer ouders versneld kan worden afgerond. Van de mogelijk gedupeerden die nu wachten op de integrale beoordeling is het de verwachting dat een groot deel later niet gedupeerd zal blijken te zijn (schatting van ruim 17 duizend ouders). Hoe eerder er duidelijkheid is voor deze groep, hoe minder lang zij een beroep kunnen doen op middelen en dienstverlening bij gemeenten voor gedupeerden, hoe minder er sprake is van oneigenlijk gebruik.

Meer persoonlijke aandacht en de betere informatievoorzieningen kunnen bijdragen aan beter begrip bij de ouder voor het proces van financieel herstel en ervoor zorgen dat ouders met minder vragen zitten. Ouders en hulpverleners bij gemeenten kunnen zich dan beter richten op de brede ondersteuning.

De betere operationele samenwerking kan er ook aan bijdragen dat medewerkers bij UHT en hulpverleners bij gemeenten elkaar sneller en beter weten te vinden als dat nodig is. Dit kan leiden tot efficiëntievoordelen in de uitvoering en kan ook bijdragen aan een betere dienstverlening bij financieel herstel en brede ondersteuning.

Op dit moment ontvangen ongeveer een derde van alle mogelijk gedupeerde ouders brede ondersteuning vanuit hun gemeente. In het herijkte proces zijn er meer contactmomenten tussen UHT en de ouder en wordt regelmatig gevraagd door UHT of de ouder een hulpvraag heeft. Het is de verwachting dat het aantal ouders dat brede ondersteuning ontvangt hierdoor zal gaan stijgen.

Impact urgentie op uitvoering gemeenten is beperkt

Invulling geven aan de beoogde oplossingsrichting van urgentiebepaling financieel herstel is voor gemeenten uitvoerbaar. De impact van de implementatie en de uitvoering voor gemeenten is beperkt. De hulpverlener vanuit de gemeente moet wel naast de ouder kunnen blijven staan. Het is van belang om ook duidelijk aan ouders te communiceren wat de criteria en het proces voor urgente afhandeling door UHT van hun aanvraag zijn.

Driegesprek vraagt serieuze capaciteit bij gemeenten

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de oplossingsrichting van het driegesprek uitvoerbaar is. Het driegesprek heeft duidelijke meerwaarde voor de ouder en sluit goed aan bij de brede ondersteuning vanuit de gemeente. Het aanbod kan een belangrijke vindplaats zijn voor ouders met hulpvragen en behoefte aan ondersteuning, die dat nu niet krijgen.

Er is een duidelijk impact op de benodigde capaciteit om driegesprekken voor te bereiden en te houden. Gemeenten hebben inzicht nodig in de productieplanning bij UHT om de verwachte aantallen driegesprekken en de mogelijke piekbelasting aan te kunnen. Er moeten ook heldere afspraken komen over afhandeling en doorlooptijd bij verzoeken voor driegesprekken en over de opvolging tussen gemeenten en UHT.

De rol van aanspreekpunt voor de hersteloperatie is voor gemeenten niet uitvoerbaar

De meerwaarde van een aanspreekpunt is in het bijzonder afhankelijk van de mate waarin het aanspreekpunt ook daadwerkelijk vragen van de ouders over het proces bij UHT kan beantwoorden. Dit is op haar beurt weer afhankelijk van de informatie waarover het aanspreekpunt beschikt. Met de voorgestelde gegevensuitwisseling kan het aanspreekpunt maar een klein deel van de vragen van de ouder direct beantwoorden. Het aanspreekpunt zal dan ook vaak het antwoord 'dat weet ik niet' of 'daarvoor moet u contact opnemen met UHT' moeten geven. Een adequate invulling van de rol van aanspreekpunt (die wel vragen van ouders kan beantwoorden) is voor hulpverleners daarom ook niet uitvoerbaar; het aanspreekpunt beschikt over te beperkte informatie om direct antwoorden te kunnen geven op vragen van ouders.

Er zijn andere manieren om ervoor te zorgen dat ouders beschikken over de door ouders gewenste informatie, zoals goede toegang tot hun persoonlijke informatie in de vorm van een webportaal voor de ouders.

Ervaringsdeskundige kan meerwaarde hebben, zijn er voldoende ervaringsdeskundigen?

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de inzet van ervaringsdeskundigen meerwaarde kan hebben voor ouders en dat het uitvoerbaar is om te implementeren. De huidige

pool van ervaringsdeskundigen is nog beperkt en het is nog onduidelijk hoe groot deze gaat worden. Op korte termijn lijkt het niet realistisch te verwachten dat veel inzet vanuit deze pool kan worden geleverd.

Goede operationele samenwerking is een belangrijke randvoorwaarde

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de verbetering van de operationele samenwerking gaat helpen om betere dienstverlening aan de ouders te geven haalbaar is om te implementeren. Om dit te bereiken is vanuit de VNG zowel incidentele als structurele capaciteit nodig om dit te faciliteren. Ook bij individuele gemeenten is hiervoor capaciteit nodig. De benodigde capaciteit kan na verdere uitwerking van de oplossingen worden geraamd.

Inhoudsopgave

Uitvoeringstoets herijking hersteloperatie	1
Management samenvatting	1
Inhoudsopgave	7
1. Inleiding.....	9
1.1. Achtergrond.....	9
1.2. Vraagstelling.....	10
1.3. Aanpak & methodologie	11
1.4. Leeswijzer	12
2. Herijking hersteloperatie	13
2.1. Probleemanalyse	13
2.2. Projectbeschrijving	15
2.3. Persona's ouders	17
2.4. Samenhangende ontwikkelingen	20
3. Processen en gegevensuitwisseling.....	22
3.1. Proces herijking hersteloperatie.....	22
3.2. Oplossingen voor eerder aangemelde ouders (rework)	30
3.3. Gegevensuitwisseling	35
3.4. Operationele samenwerking	41
4. Impact op de uitvoering	42
4.1. Brede ondersteuning.....	42
4.2. Urgentiebepaling financieel herstel.....	48
4.3. Driegesprek.....	53
4.4. Aanspreekpunt.....	57
4.5. Ervaringsdeskundige.....	67
4.6. Operationele samenwerking	69
4.7. Oplossingen voor eerder aangemelde ouders (rework)	71

5. Financiën / kosten.....	77
6. Conclusies en aanbevelingen.....	80
Bijlage A: Gesprekspartners.....	86
Bijlage B: Gebruikte bronnen.....	87
Bijlage C: Gegevensuitwisseling.....	89
Bijlage D: Analyse gegevensuitwisseling aanspreekpunt.....	96

1. Inleiding

1.1. Achtergrond

Het aantal ouders dat zich heeft gemeld voor de hersteloperatie kinderopvangtoeslag is vele malen groter dan oorspronkelijk gedacht. In september 2021 is mede daarom gestart met een herijking van de aanpak en governance van de hersteloperatie, waarbij het volledige proces voor ouders en de daarvoor benodigde organisatie tegen het licht worden gehouden.¹ In de periode tot en met december 2021 zijn verschillende mogelijke oplossingsrichtingen geïnventariseerd.

Eén van de belangrijke oplossingsrichtingen is een grotere rol voor gemeenten bij de herijking van deze operatie. De VNG heeft zich (namens de gemeenten) in december 2021 positief uitgesproken over deze grotere rol voor gemeenten. Wel is daarbij aangegeven dat gemeenten alleen een grotere rol kunnen vervullen als de volgende randvoorwaarden worden ingevuld:²

- Helderheid rollen en verantwoordelijkheden van gemeenten en UHT richting gedupeerden;
- Helderheid verschillende doelgroepen waarvoor de gemeenten taken gaan uitvoeren en hoe de transitie naar nieuwe aanpak wordt vormgegeven;
- Gemeenten krijgen inzicht in procesinformatie op casusniveau van UHT;
- UHT gaat meer regionaal werken (vast team PZB'ers verbinden aan vaste gemeenten, regio's of werkgebieden);
- Geen financiële risico's bij gemeenten;
- Afspraken over verantwoording;
- Communicatie over herijking en uitvoering vindt in overleg met gemeenten plaats.

De VNG heeft aangegeven dat bovengenoemde randvoorwaarden ingevuld moesten zijn én dat er een uitvoeringstoets moest worden opgesteld voordat een definitief besluit kon worden genomen. De resultaten van de uitvoeringstoets zijn in het voorliggende rapport opgenomen.

¹ Kamerstukken II (2020-2021), 31 066, nr. 914.

² Zie <https://vng.nl/nieuws/vng-positief-over-grotere-rol-gemeenten-in-hersteloperatie>.

1.2. Vraagstelling

De uitvoeringstoets moet inzicht geven in de uitvoerbaarheid en de impact van de herijking van de hersteloperatie op de gemeentelijke organisaties. Tevens geeft de uitvoeringstoets aanbevelingen voor een succesvolle implementatie van de herijking van de hersteloperatie bij gemeenten. Ook moet de uitvoeringstoets informatie bieden voor verdere besluitvorming over de herijking van de hersteloperatie. De volgende onderzoeksvragen worden beantwoord in dit rapport.

- Wat wijzigt er in de werkwijze van de gemeente door de nieuwe regeling?
- Wat betekenen deze veranderingen voor de gemeentelijke organisatie?
- Is de gemeente voldoende toegerust voor een doeltreffende uitvoering?
- Welke kosten en besparingen voor de gemeentelijke uitvoering zijn aan deze wijziging van de regeling verbonden?
- Wat zijn de verwachte effecten van de gewijzigde regeling?
- Hoe kunnen veranderingen worden geïmplementeerd en wat zijn de randvoorwaarden en risico's?

Deze uitvoeringstoets is opgesteld aan de hand van de plannen voor de herijking van de hersteloperatie zoals opgenomen in de volgende documenten:

- Belastingdienst Toeslagen (2022), *Uitwerking oplossingen herijking in fiches. Bijlage bij beslisdocument bestuurlijk overleg Rijk/VNG d.d. 17 februari 2022*;
- Belastingdienst Toeslagen (2022), *Toelichting beslispunten - oplossingsrichtingen herijking. Bestuurlijk Overleg Rijk/VNG d.d. 17 februari 2022*.

Gelijktijdig met het opstellen van deze uitvoeringstoets heeft UHT ook een haalbaarheidstoets opgesteld van de herijking van de hersteloperatie op basis van dezelfde documentatie. Hierbij is op regelmatige basis afstemming geweest om te voorkomen dat interpretaties van oplossingsrichtingen uiteenliepen. In gevallen dat interpretaties van oplossingsrichtingen uiteenlopen is dat expliciet opgenomen in deze rapportage. Resultaten en inzichten uit de haalbaarheidstoets van UHT zijn voor zover relevant ook meegenomen in deze uitvoeringstoets, waarbij dat dan ook expliciet in de rapportage is benoemd.

In deze rapportage is alleen gekeken naar de uitvoeringsconsequenties voor gemeenten. Uitvoeringsconsequenties voor UHT zijn niet onderzocht in deze rapportage. Indien van toepassing is op het grensvlak van de samenwerking tussen UHT en gemeenten wel aangegeven welke wensen er zijn vanuit de gemeenten in die samenwerking. In deze uitvoeringstoets is niet gekeken naar de juridische haalbaarheid van de herijking van de hersteloperatie, dat is een onderwerp dat thuis hoort in de haalbaarheidstoets van UHT. In deze uitvoeringstoets is ook geen onderzoek

gedaan onder ouders; ervaringen en inzichten van gemeentelijke hulpverleners over de mogelijk gedupeerde ouders die zij bijstaan zijn wel meegenomen in de analyse.

1.3. Aanpak & methodologie

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van februari tot en met april 2022. In deze paragraaf is de onderzoeksaanpak beschreven en is een korte toelichting gegeven op de gehanteerde methodologie om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden.

Voor dit onderzoek is intensief samengewerkt met gemeenten. Per week stond één specifiek thema centraal. Achtereenvolgens is ingegaan op de thema's overall proces, persona's, urgentie, driegesprek, aanspreekpunt, gegevensuitwisseling, rework, gegevensuitwisseling (deel 2) en rework (deel 2).

Iedere week startte met een uitwerking van de oplossingsrichting uit de fiche, waarna interviews werden gehouden met professionals uit de gemeentelijke uitvoering.³ De resultaten van die week werden vervolgens teruggelegd in een klankbordgroep van gemeenten. De resultaten van de betreffende week werden de maandagochtend daarop teruggekoppeld aan UHT en ouderbeleving.

De resultaten van de analyse zijn opgenomen in een conceptrapportage, die ook is voorgelegd aan de klankbordgroep en aan UHT. De resultaten zijn vervolgens nog een keer getoetst in de reguliere klankbordgroep én nog een tweede keer in een aparte klankbordgroep (met veelal kleine en middelgrote gemeenten die daarvoor niet betrokken waren bij dit onderzoek). Reacties vanuit gemeenten en UHT zijn tot slot verwerkt in de definitieve rapportage.

Voor deze analyse is het analysekader voor impactanalyses en uitvoeringstoetsen van VNG Realisatie gebruikt. Het gebruik van dit kader zorgt ervoor dat alle relevante elementen bij de herijking van de hersteloperatie worden meegenomen. Op deze manier wordt voorkomen dat bepaalde onderdelen worden 'vergeten'.

³ In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van de gesprekspartners. Met het merendeel van de respondenten hebben wij wekelijks een interview gehouden over een specifiek thema.

1.4. Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk is in hoofdstuk 2 een algemene introductie gegeven van de huidige situatie met betrekking tot de hersteloperatie en de beoogde oplossingen als onderdeel van de herijking van de hersteloperatie. In hoofdstuk 3 zijn de huidige en toekomstige situatie omschreven aan de hand van de processen en is ingegaan op de benodigde gegevensuitwisseling. In hoofdstuk 4 is ingegaan op de impact van de herijking van de hersteloperatie voor gemeenten aan de hand van de verschillende thema's waar gemeenten een rol hebben in de herijkte hersteloperatie. In hoofdstuk 5 is ingegaan op de financiën en de kosten van de herijking. In hoofdstuk 6 tot slot zijn de conclusies en aanbevelingen opgenomen en zijn de antwoorden op de onderzoeksvragen gegeven.

2. Herijking hersteloperatie

In dit hoofdstuk is meer achtergrondinformatie opgenomen over de herijking van de hersteloperatie. Allereerst is een uitwerking gemaakt van de huidige problemen die gemeenten ervaren bij de brede ondersteuning aan (mogelijk) gedupeerde ouders. In de tweede paragraaf is een nadere uitwerking gemaakt van de herijking van de hersteloperatie, terwijl in de derde paragraaf een nadere uitwerking is gemaakt van de verschillende groepen ouders in de vorm van persona's. In de vierde paragraaf tot slot zijn enkele relevante samenhangende ontwikkelingen opgenomen.

2.1. Probleemanalyse

Door zowel gedupeerden, gemeenten, maatschappelijke organisaties en Rijksoverheid is geconstateerd dat de huidige hersteloperatie kinderopvangtoeslag is vastgelopen.⁴ Als de huidige processen en de uitvoering daarvan ongewijzigd wordt voortgezet, duurt het nog jaren (meer dan drie jaar) voor alle zaken zullen zijn afgehandeld.

Het onderzoek 'Ouderbeleving herstelproces kinderopvangtoeslagaffaire'⁵ en de hulpverleners die in de gemeente brede ondersteuning aan (mogelijk) gedupeerde ouders geven, signaleren de volgende problematiek bij ouders:

- Het financieel herstelproces heeft al de focus van de ouders en hierover is veel onduidelijk bij ouders.
- De lange en oplopende wachttijden in het financieel herstelproces zorgen bij een deel van de ouders dat zij niet verder kunnen met herstel, ook op andere leefgebieden. Dit komt neer op stilstand of achteruitgang bij deze groep. Ook wantrouwen in de overheid (Belastingdienst, Rijksoverheid en in mindere mate in de gemeente) zit herstel in de weg. Een lange wachttijd is zeer ongunstig voor de kansen op duurzaam emotioneel herstel voor de zwaarst gedupeerden.
- De huidige financiële en energiecrisis vergroot het risico op financiële problemen en toename van schulden bij ouders.

⁴ AEF (2021), *Verkenning nieuwe rol gemeenten; Herijking hersteloperatie toeslagen*.

⁵ Livework (2021), *Ouderbeleving herstelproces kinderopvangtoeslagaffaire*.

- De vraag naar vergoeding van schade tijdens de wachttijd in het financieel herstelproces (vanuit de SPUK⁶) neemt toe.

Gemeenten werken samen met UHT om aanvullende hulp te bieden bij de hersteloperatie kinderopvangtoeslag. Bovenstaande problemen bij ouders leiden bij de brede ondersteuning op de vijf leefgebieden (financiën, wonen, zorg, gezin en werk) die gemeenten bieden tot:

- Gerichtte hulpverlening is lastig door de aanhoudende stress en onzekerheid bij ouders over het erkend worden als gedupeerde en compensatie en vergoeding van hun schade.
- De onduidelijkheid bij ouders over het financieel herstelproces leidt tot veel vragen bij de hulpverleners die brede ondersteuning bieden. Deze hulpverleners hebben de antwoorden niet en kunnen in de tussentijd alleen 'wachttijdbegeleiding' bieden.
- De toenemende vraag naar vergoeding van schade door mogelijk gedupeerde ouders leidt tot dilemma's in de uitvoering bij gemeenten.

Net als alle andere betrokken partners hebben gemeenten daarom de wens het proces zo te herijken, dat de uitvoering van de hersteloperatie wordt verbeterd én versneld. Gemeenten zijn graag bereid onder de al genoemde randvoorwaarden hier een grotere rol in te spelen.

In deze uitvoeringstoets geven we inzicht in de uitvoerbaarheid en de impact van de herijking van de hersteloperatie op de gemeentelijke organisaties. Daarbij vergelijken we de situatie na de herijking ('SOLL') met de situatie zonder herijking ('IST'). In de huidige situatie bieden de gemeenten alleen brede ondersteuning op de vijf leefgebieden: financiën, wonen, zorg, gezin en werk. In de toekomstige situatie is een rol voor de gemeente voorzien in onder andere urgentiebepaling, driesprekken, aanspreekpunt financieel herstel en inzet van ervaringsdeskundigen. Deze rol en de impact komen in deze rapportage aan bod.

⁶ SPUK staat voor Specifieke uitkering gemeentelijke hulp gedupeerden belastingproblematiek.

2.2. Projectbeschrijving

In deze paragraaf is op basis van de 7 w's (wie, wat, waar,⁷ wanneer, waarom, op welke wijze en met welke middelen) een algemene projectbeschrijving gemaakt van de herijking van de hersteloperatie.

Wie?

In de hersteloperatie zijn er de volgende belanghebbenden:

- Ouders, waarbinnen er veel verschil is, afhankelijk van:
 - waar zij in het proces van financieel herstel zitten en of ze mogelijk gedupeerd, gedupeerd of niet gedupeerd zijn.
 - of zij (weer) grip op hun leven hebben of niet en behoefte aan ondersteuning vanuit de gemeente hebben of nietOm hier meer gevoel voor te krijgen en de verschillen in problematiek en brede ondersteuning te kunnen schetsen maken we gebruik van persona's (zie paragraaf 2.3)
- Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT): een apart onderdeel van Belastingdienst Toeslagen speciaal opgericht om het herstel te verzorgen.
- Gemeenten die ouders kunnen bijstaan met brede ondersteuning voor (mogelijk) gedupeerden of reguliere ondersteuning (niet-gedupeerden). In dit onderzoek maken we onderscheid in de volgende rollen:
 - Die van contactpersoon voor UHT (inhoudelijk of procesmatig);
 - Die van hulpverlener die brede ondersteuning op de vijf leefgebieden geeft.
- Overige personen die ouders kunnen bijstaan, zoals lotgenoten en/of ervaringsdeskundigen of advocaten.

Wat?

Om het proces van financieel herstel voor ouders te versnellen en te verbeteren zijn in de herijking verschillende fiches met mogelijke oplossingsrichtingen uitgewerkt.⁸ Deze zijn onder meer gebaseerd op de wensen van de gedupeerde ouders Het betreft de volgende oplossingsrichtingen:⁹

⁷ De 'waar' is hier minder relevant, de herijking van de hersteloperatie is van toepassing voor alle ouders in Nederland.

⁸ Zie Belastingdienst Toeslagen (2022), *Uitwerking oplossingen herijking in fiches. Bijlage bij beslisdocument bestuurlijk overleg Rijk/VNG d.d. 17 februari 2022*. Voor een gedetailleerde toelichting op de inhoud voor de fiches wordt verwezen naar de fiches met oplossingsrichtingen.

⁹ De oplossingsrichtingen 3. Commissie van Wijzen, 4. Vaststellingsovereenkomst (VSO) en 5. Collectief emotioneel herstel zijn niet meegenomen in deze uitvoeringstoets.

- 1.1 Aanmelding;
- 1.2 Volledig uitsluitel na eerste toets;
- 1.3 Uitslaggesprek eerste toets;
- 1.4 Versnelde afronding niet-gedupeerden;
- 1.5 Versnelde afronding wanneer 30K waarschijnlijk volstaat;
- 1.6 Fysieke informatiepakketten over herstelproces;
- 1.7 Ouders voorlichten over goede rechtshulp;
- 2.1 Driegesprek;
- 2.2 Afrondend gesprek na uitslaggesprek;
- 2.3 Aanspreekpunt;
- 2.4 Urgentiebepaling financieel herstel;
- 2.5 Inzetten ervaringsdeskundige;
3. Commissie van Wijzen;
4. Vaststellingsovereenkomst (VSO);
5. Collectief emotioneel herstel;
- 6.1 Operationele samenwerking gemeenten en UHT;
- 6.2 PZB'er koppelen aan gemeente;
7. Gegevensdeling tussen UHT en gemeenten;
8. Financiering verandering.

In deze rapportage concentreren we ons op de oplossingsrichtingen die impact hebben op de rol van gemeenten. Deze oplossingen zijn nader uitgewerkt en hiervan zijn de uitvoeringsconsequenties opgenomen.

Wanneer?

Het is de bedoeling van de oplossingen die haalbaar en uitvoerbaar zijn zo snel mogelijk worden ingevoerd. Wanneer implementatie mogelijk is afhankelijk van de haalbaarheidstoetsen en verdere besluitvorming. Sommige oplossingen kunnen nog voor zomer 2022 worden geïmplementeerd, anderen misschien direct erna.

Waarom?

Als de huidige processen en de uitvoering van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag ongewijzigd wordt voortgezet, duurt het nog jaren voor alle zaken zullen zijn afgehandeld. Daarnaast is uit het behoeftenonderzoek onder ouders duidelijk gebleken dat op het gebied van communicatie en verwachtingen nog veel te verbeteren is. Het doel van de herijking is dan ook versnelling en verbetering van de hersteloperatie.

Op welke wijze?

Om deze verbetering mogelijk te maken is meer persoonlijke aandacht voor en communicatie naar de ouders nodig. Betere samenwerking tussen gemeenten en UHT kan ervoor zorgen dat ouders meer inzicht krijgen in hun persoonlijke situatie en wat ze te wachten staat, beter worden ondersteund en geen ‘verkeerde deur’ ervaring krijgen.

De versnelling moet worden bereikt door een andere inrichting van het financieel herstelproces bij UHT, waardoor niet-gedupeerde ouders eerder uit het proces gaan en de beschikbare capaciteit voor gedupeerde ouders wordt ingezet. Gemeenten hebben hier maar een beperkte rol in.

Met de oplossing urgentie financieel herstel wordt invulling gegeven aan de wens om ‘zwaarst gedupeerden eerst’ te helpen. Eerder helderheid bij ouders over het wel of niet gedupeerd zijn helpt om de zwaarst gedupeerde ouders beter te ondersteunen.

Met welke middelen?

Gemeenten ontvangen vanuit het Ministerie van Financiën een specifieke uitkering (SPUK) voor de hulpverlening aan (mogelijk) gedupeerde ouders. In de voorliggende uitvoeringstoets is een raming gemaakt van de aanvullende gemeentelijke uitvoeringskosten voor de invulling van de beoogde rollen voor gemeenten, die nog niet gedekt worden vanuit de SPUK.

2.3. Persona’s ouders

De gevolgen van de herijking van de hersteloperatie kunnen verschillen voor verschillende groepen ouders. Deze verschillen worden veroorzaakt door de fase in het financieel herstelproces waarin ouders zitten, of ouders wel of niet gedupeerd zijn, of er wel of niet sprake is van urgentie, etc. Ten behoeve van de analyse van de uitvoeringsconsequenties zijn daarom persona’s ontwikkeld om zo een beter beeld te krijgen wat de herijking van de hersteloperatie voor verschillende groepen ouders betekent (dat werkt ook weer door naar de uitvoeringsconsequenties voor gemeenten). Bij de ontwikkeling van deze persona’s is rekening gehouden met het huidige proces en het herijkte proces en met de doelgroepen waar gemeenten in het bijzonder mee te maken hebben. In de volgende tabel zijn de persona’s uitgewerkt met een korte omschrijving en informatie over de aantallen (in cursief weergegeven cijfers in de tabel zijn door UHT geraamd op basis van ervaringscijfers).

Tabel 2.1: Persona's ouders

Persona	Omschrijving	Aantal ouders
Alaïa	Gaat zich nog aanmelden	13.338
Evi	Heeft zich aangemeld, wacht op (nieuwe) eerste toets	5.718
Bobbi	Urgent: Heeft zich aangemeld, wacht op (nieuwe) eerste toets ^{a) b)}	(437)
Fajah	Heeft (oude) lichte/eerste toets doorlopen, uitslag 'gedupeerdheid niet vast kunnen stellen', is (in werkelijkheid) wel gedupeerd (30K voldoende), wacht op start IB ^{b) c)}	472
Faith	Heeft (oude) lichte/eerste toets doorlopen, uitslag 'gedupeerdheid niet vast kunnen stellen', is (in werkelijkheid) wel gedupeerd (30K niet voldoende), wacht op start IB ^{b)}	1.431
Fieke	Heeft (oude) lichte/eerste toets doorlopen, uitslag 'gedupeerdheid niet vast kunnen stellen', is (in werkelijkheid) niet gedupeerd, wacht op start	17.128
Céline	Urgent: Heeft (oude) lichte/eerste toets doorlopen, uitslag 'gedupeerdheid niet vast kunnen stellen', is (in werkelijkheid) niet gedupeerd, wacht op start IB ^{a) b)}	(1.310)
Giulia	Heeft (oude) lichte/eerste toets doorlopen, is gedupeerd (30K voldoende), wacht op start IB, krijgt ondersteuning gemeente ^{b) d)}	5.990
Hannah	Heeft (oude) lichte/eerste toets doorlopen, is gedupeerd (30K voldoende), wacht op start IB, krijgt geen ondersteuning gemeente ^{b) d)}	
Ise	Heeft (oude) lichte/eerste toets doorlopen, is gedupeerd (30K niet voldoende), wacht op start IB ^{b)}	9.269
Demi	Urgent: Heeft (oude) lichte/eerste toets doorlopen, is gedupeerd (30K niet voldoende), wacht op start IB ^{a) b)}	(709)
Julie	IB (inclusief PZB'er) is net gestart, is gedupeerd	2.132
Jayden	IB (inclusief PZB'er) is net gestart, uitslag 'gedupeerdheid niet vast kunnen stellen'	772
Kaoutar	IB is afgerond, vooraankondiging is verstuurd ^{e)}	2.995
Keet	IB is afgerond, is gedupeerd	6.115
Leia	IB is afgerond, is gedupeerd, wacht op CWS ^{f)}	(330)
Kylie	IB is afgerond, is niet gedupeerd	570

Persona	Omschrijving	Aantal ouders
Totaal	Exclusief Alaïa (gaat zich nog aanmelden)	52.552
Totaal	Inclusief Alaïa (gaat zich nog aanmelden)	65.890

- Voor de aantallen voor urgentie is gerekend met een percentage van 7,6%. Dit percentage gebaseerd op een schatting door team Acute Nood van UHT bij toepassing van de nieuwe urgentiecriteria in aanvulling op de huidige verhouding urgent/niet urgent voor de gehele huidige populatie). De cijfers tussen haakjes geven de aantallen ouders weer die urgent zijn binnen de (grotere) doelgroep.
- Voor deze persona heeft UHT een raming gemaakt van de aantallen op basis van ervaringscijfers.
- In deze rapportage zijn de termen 'uitslag gedupeerdheid niet vast kunnen stellen' of 'niet door de eerst toets gekomen' gebruikt waarmee hetzelfde wordt bedoeld als met de uitslag 'Geen toekenning Catshuisregeling' zoals UHT hanteert. Er is bewust gekozen voor de termen 'uitslag gedupeerdheid niet vast kunnen stellen' of 'niet door de eerste toets gekomen' omdat dit beter aansluit bij de beleving van ouders en gemeenten én om in de analyse scherper het belang van het vast kunnen stellen van de gedupeerdheid te kunnen duiden.
- Er is niet bekend welk deel van de ouders per persona brede ondersteuning krijgen van de gemeente. De persona's Giulia en Hannah zijn gebruikt om de uitvoeringsconsequenties voor gemeenten beter te kunnen analyseren.
- Het was binnen de doelgroep 'ouders die na de IB een vooraankondiging hebben ontvangen' niet mogelijk om een nader onderscheid te maken naar gedupeerdheid.
- De persona Leia is een 'subgroep' van de persona Keet. Een deel van alle gedupeerde ouders wacht na de IB op de Commissie Werkelijke Schade.

Bron: Informatie UHT, gebaseerd op peildatum 20 februari 2022.

Per 20 februari 2022 hebben in totaal 52,5 duizend ouders zich aangemeld bij UHT voor de hersteloperatie. Het is de verwachting dat meer dan 13 duizend ouders zich alsnog aan gaan melden tot en met eind 2023.¹⁰ Het totaal aantal ouders dat te maken krijgt met de hersteloperatie komt dan uit op ruim 65 duizend ouders.

De aantallen en de verdeling over de verschillende doelgroepen is ook voorgelegd aan de gemeenten met daarbij de vraag of deze aantallen en verdeling aansloten bij het beeld uit hun uitvoeringspraktijk. Daarbij moet allereerst worden opgemerkt dat het beeld van de gemeentelijke uitvoeringspraktijk geen representatief beeld geeft van alle gedupeerden omdat gemeenten alleen contact hebben met ouders die brede ondersteuning krijgen. Het beeld van de verhouding tussen

¹⁰ Het is mogelijk om aan te melden voor herstel tot 1 januari 2024. Zie <https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/aanmelden/aanmelden-voor-herstel/>

gedupeerden en ouders met ‘uitslag gedupeerdheid niet vast kunnen stellen’ – beiden wachtend op de IB - kwam wel redelijk overeen met de uitvoeringspraktijk. Het beeld was anders voor de verdeling van de aantallen voor de persona’s Fajah, Faith en Fieke (uitslag gedupeerdheid niet vast kunnen stellen en wachtend op de IB). Een deel van onze gesprekspartners herkende deze verdeling wel, een groter deel van onze gesprekspartners gaf aan dit beeld niet te herkennen en sprak de verwachting uit dat een relatief groter deel van deze groep uiteindelijk toch wel gedupeerd zal blijken te zijn (en dat de aantallen van de persona’s Fajah en Faith dus hoger zijn). Ook hier is er overigens een bias; hulpverleners bij gemeenten krijgen alleen het verhaal van de ouder te horen en de verwachtingen van de ouders hoeven niet aan te sluiten bij de definitieve vaststelling.

Op basis van het bovenstaande kunnen wel de volgende conclusies worden getrokken. Ouders hebben een hele andere verwachting van hun gedupeerdheid dan UHT. Dat gegeven maakt een persoonlijke benadering met adequate uitleg door UHT des te belangrijker in de contacten met de ouders. Daarnaast is het ook van belang om in de verdere uitvoering van de hersteloperatie rekening te houden met de kans dat er relatief meer ouders straks wel gedupeerd blijken te zijn. Dit versterkt nogmaals het belang om snel een goede oplossing te vinden voor de ouders die wachten op de IB met de uitslag ‘gedupeerdheid nog niet vast kunnen stellen’.

Voor het bepalen van de uitvoeringsconsequenties voor gemeenten is uitgegaan van de cijfers zoals opgenomen in tabel 2.1.

In hoofdstuk 3 is een nadere uitwerking gemaakt van het huidige en het herijkte proces. In dat hoofdstuk presenteren wij ook grafisch waar de verschillende persona’s op dit moment in het proces van het financieel herstel zitten.

2.4. Samenhangende ontwikkelingen

Gemeenten zijn bereid een grotere rol in te spelen in de hersteloperatie. Er zijn wel een aantal ontwikkelingen buiten de herijking die van invloed zijn op de mogelijkheden die gemeenten hiervoor hebben.

Zorgpunten daarbij zijn de huidige knelpunten in het sociaal domein:

- de oplopende financiële tekorten en daarmee schaarse middelen voor reguliere ondersteuning bij veel gemeenten;
- het tekort aan goed personeel dat kan worden ingezet voor brede ondersteuning;
- de schaarste in de jeugdzorg en ggz;
- de schaarste op de woningmarkt.

Samen vormen deze knelpunten een belemmering voor zowel de brede ondersteuning van (mogelijk) gedupeerde ouders als voor de reguliere ondersteuning van niet-gedupeerde inwoners.

Het herijkte proces gaat naar verwachting meer vraag naar brede ondersteuning opleveren bij ouders die nu nog niet in beeld zijn. De beschikbare capaciteit is schaars en de gewenste verbetering vraagt extra inzet. Die kan worden vrijgespeeld door minder wachttijdbegeleiding aan ouders en meer gerichte dienstverlening. Hiervoor zijn kortere wachttijden en eerder uitsluitel voor mogelijk gedupeerde ouders en dus versnelling van de hersteloperatie essentieel.

3. Processen en gegevensuitwisseling

In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk is een nadere uitwerking gemaakt van de verschillen tussen het huidige proces en het herijkte proces gebaseerd op de oplossingsrichtingen uit de fiches. Hierdoor ontstaat een beter beeld in de verschillen tussen de huidige situatie (IST) en de toekomstige situatie (SOLL).

Het herijkte proces is niet alleen van toepassing voor ouders die zich nog aan gaan melden. Het is nadrukkelijk ook de bedoeling om te kijken wat de herijking kan betekenen voor ouders die nu in het proces van financieel herstel zitten. Welk rework (of herstelwerk) is nodig voor deze ouders? Voor rework is geen aparte fiche met een oplossingsrichting geschreven. In paragraaf 3.2 is een nadere uitwerking gemaakt hoe UHT tegen het vraagstuk van rework aankijkt en welke oplossingen zij hier zien. In paragraaf 4.7 is vervolgens een nadere uitwerking gemaakt van de impact van de door UHT voorgestelde oplossingen en hoe gemeenten tegen dit vraagstuk aankijken.

In paragraaf 3.3 is een uitwerking gemaakt van de gegevensuitwisseling die randvoorwaardelijk is voor de uitvoering van de gemeentelijke werkzaamheden en in paragraaf 3.4 tot slot een nadere uitwerking van de operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten.

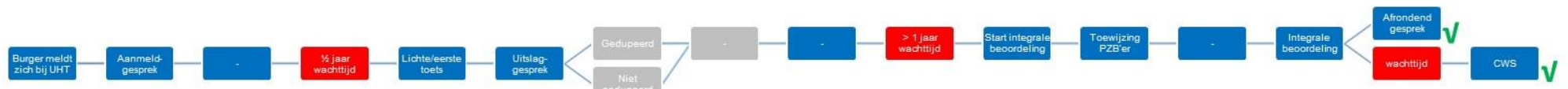
3.1. Proces herijking hersteloperatie

Aan de hand van de fiches met de oplossingsrichtingen is een uitwerking gemaakt van het huidige proces voor het financieel herstel en het herijkte proces van het financieel herstel. In de volgende figuur zijn de beide processen naast elkaar gezet.¹¹

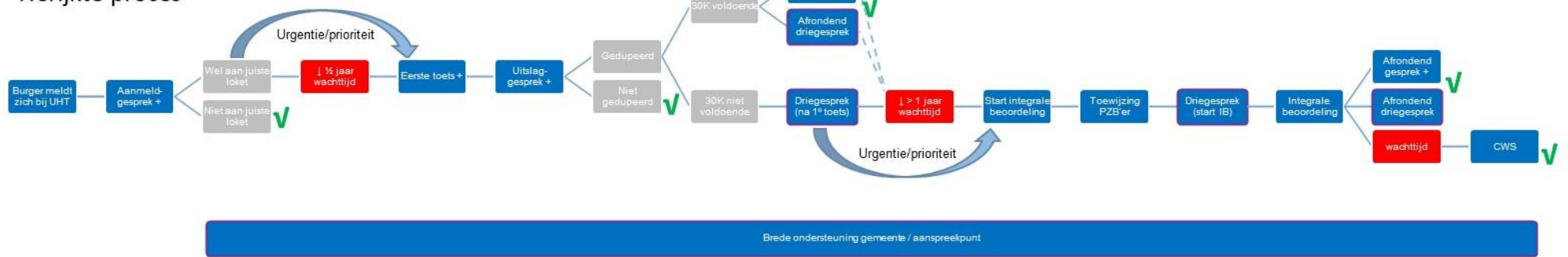
¹¹ Het betreft hier een beschrijving van de processen op hoofdlijnen. Achter deze stappen zitten nog meer detailstappen (bv. het versturen van beschikkingen, de mogelijkheid voor beroep en bezwaar, nazorg door UHT, etc.). Voor de overzichtelijkheid zijn deze stappen hier in deze figuur niet apart inzichtelijke gemaakt. Waar detailstappen wel gevolgen hebben voor gemeenten zijn deze in de tekst apart toegelicht.

Figuur 3.1: Huidige proces versus herijkte proces

Huidige proces



Herijkte proces



In het huidige proces krijgt een ouder na het aanmeldgesprek een eerste toets.¹² De huidige wachttijd voor de eerste toets is op dit moment ongeveer een half jaar. Uit de eerste toets kan naar voren komen dat de ouder in aanmerking komt voor de Catshuisregeling (de ouder is gedupeerd en ontvangt 30K) of dat (nog) niet is vastgesteld of de ouder gedupeerd is. In beide gevallen kan een ouder doorgaan naar de integrale beoordeling waarin de gedupeerdheid definitief wordt vastgesteld en indien van toepassing ook wordt vastgesteld voor welk bedrag een gedupeerde ouder gecompenseerd moet worden.

¹² Bij de start van de hersteloperatie werd er een lichte toets gedaan, tegenwoordig gaat het om een eerste toets. Beide toetsen dienen om vast te stellen of een ouder in aanmerking komt voor de Catshuisregeling.

De huidige wachttijd voor de integrale beoordeling is meer dan een jaar. Na afloop van de integrale beoordeling heeft een ouder nog de mogelijkheid om naar de Commissie Werkelijke Schade te gaan als een ouder vindt dat hij/zij niet voldoende geld heeft ontvangen als compensatie voor zijn/haar werkelijke schade na de integrale beoordeling.

Naast het proces van financieel herstel bij UHT kunnen ouders vanaf het moment van aanmelding ook gebruik maken van brede ondersteuning door de gemeente als zij problemen ervaren op het gebied van werk, wonen, zorg, gezin en financiën (in het huidige proces én in het herijkte proces).

In het herijkte proces zijn er verschillende wijzigingen ten opzichte van het huidige proces. Zo wordt bij de aanmelding gekeken of een ouder bij het juiste loket is (*fiche 1.1. Aanmelding*). Mensen zonder kinderen, ouders die geen kinderopvangtoeslag hebben ontvangen, ex-toeslagpartners, mogelijk gedupeerden van andere toeslagen (huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebonden budget) of de kinderen van gedupeerde ouders worden door UHT niet aangemeld voor de eerste toets en komen dus niet in het proces van financieel herstel terecht.¹³

Een andere beoogde oplossingsrichting is de mogelijkheid voor versnelling bij urgentie (*fiche 2.4 Urgentiebepaling financieel herstel*), als er urgentie is bij een ouder dan krijgt deze ouder voorrang bij de eerste toets en/of de integrale beoordeling. Hiermee wordt wachttijd voor de betreffende ouder voorkomen.

In het herijkte proces krijgt de ouder een eerste toets +. De beoogde oplossingsrichting voor de eerste toets is dat volledige uitsluitel wordt gegeven na de eerste toets ('de intentie is om te voorkomen dat er na de eerste toets nog geen uitsluitel is over de gedupeerdheid'¹⁴), zodat er na de eerste toets nog maar twee groepen zijn: wel gedupeerd of niet gedupeerd (*fiche 1.2 Volledig uitsluitel na eerste toets*).¹⁵ Het onderscheid wel/niet gedupeerd maakt ook meerdere op de ouder toegesneden processen mogelijk voor het vervolg. Voor niet-gedupeerde ouders voert UHT nog een VIB uit en eindigt het proces van financieel herstel met een afwijzende beschikking (*fiche 1.4 Versnelde afronding niet-gedupeerden*).^{16, 17} Als uit data-analyse van UHT blijkt dat voor de gedupeerde ouder 30K met grote waarschijnlijkheid volstaat voor wat betreft het financieel herstel dan bespreekt UHT of dit voor de ouder aanleiding is om af te zien van de integrale beoordeling (*fiche 1.5 Versnelde afronding wanneer 30K waarschijnlijk volstaat*). Overige gedupeerde ouders –

¹³ Iets nauwkeuriger geformuleerd: Voor deze groep volgt na aanmelding directe afronding overeenkomstig het GKGK-proces bij UHT (zie de haalbaarheidstoets van UHT voor 1.1 aanmeldgesprek), waarmee deze groep uit het proces gaat. Deze groep komt niet in de wachtrij voor de eerste toets terecht.

¹⁴ Zie fiche met oplossingsrichting 1.4 Versnelde afronding niet-gedupeerden.

¹⁵ Waar wij in het vervolg van het rapport spreken over de (nieuwe) eerste toets bedoelen wij daarmee een eerste toets waarmee volledig uitsluitel wordt gegeven over de gedupeerdheid.

¹⁶ Niet-gedupeerden, die zichzelf niet actief afmelden voor de integrale beoordeling, krijgen een zogenaamde VIB (verkorte integrale beoordeling).

¹⁷ Het is bij de VIB ook van belang dat de doorlooptijd voor het uitvoeren van een VIB kort is en dat hier geen nieuwe wachtrijen gaan ontstaan.

ouders voor wie 30K met grote waarschijnlijkheid niet volstaat - komen in de wachtrij voor de integrale beoordeling.

Met de herijking van de hersteloperatie wordt er veel meer aandacht voor ouders én een meer persoonlijke benadering van ouders beoogd. Zo wordt er veel meer aandacht besteed aan het uitslaggesprek na de eerste toets (*fiche 1.3 Uitslaggesprek eerste toets*), het afrondend gesprek (*fiche 2.2 Afrondend gesprek na uitslaggesprek*) en krijgen ouders ook de mogelijkheid voor een driegesprek tussen ouder, UHT en de hulpverlener bij de gemeente (*fiche 2.1 Driegesprek*). Gedupeerde ouders, die daar behoefte aan hebben kunnen een driegesprek aanvragen na de eerste toets, voor de start van de integrale beoordeling of na de integrale beoordeling. Ouder hebben ook de mogelijkheid voor een aanspreekpunt bij de gemeente voor alle vragen en zorgen over de hersteloperatie (*fiche 2.3 Aanspreekpunt*). Gedupeerde ouders krijgen ook de mogelijkheid om een ervaringsdeskundige te betrekken voor verdere ondersteuning (*fiche 2.5 Inzetten ervaringsdeskundige*).

Los daarvan is het ook de bedoeling om de informatievoorziening richting ouders te verbeteren (zie de *fiche 1.6 Fysieke informatiepakketten over herstelproces* en *fiche 1.7 Ouders voorlichten over goede rechtshulp*).

Eén van de sleutels om een versnelling en verbetering van de hersteloperatie te kunnen realiseren ligt in een intensievere en betere samenwerking tussen UHT en de gemeenten, waarvoor dan wel goede afspraken nodig zijn (zie *fiche 6.1 Operationele samenwerking gemeenten en UHT* en *fiche 6.2 PZB'er koppelen aan gemeente*).

Een belangrijk element in de herijking is dat na de eerste toets definitief vastgesteld kan worden of een ouder wel of niet gedupeerd is (*fiche 1.2 Volledig uitsluitel na eerste toets*). In de haalbaarheidstoets van UHT is aangegeven, dat het niet mogelijk is om volledig uitsluitel te geven na de eerste toets.¹⁸ In de haalbaarheidstoets wordt (voor nieuwe aanmeldingen) gesteld: 'Een IB is noodzakelijk omdat de eerste toets niet volstaat en ook niet bedoeld is om in alle situaties uitsluitel te geven.'

¹⁸ Er is een kleine groep van ouders in complexe situaties voor wie het erg lastig is om vast te stellen of iemand gedupeerd is, zijnde: nabestaanden, ouders met verzuimboete, vergrijp/strafrecht en ouders die gedupeerd zijn en ook fraude hebben gepleegd. In totaal gaat het hier om 536 ouders op de gehele populatie. Die groep ouders is overigens buiten de scope van de haalbaarheidstoets voor *fiche 1.2 Volledig uitsluitel na eerste toets* geplaatst.

De constatering van UHT dat het nu niet mogelijk is om volledig uitsluitel te geven na de eerste toets kan tot twee gevolgtrekkingen leiden:

- A. Het doel van volledig uitsluitel is niet haalbaar gegeven de huidige toetsen; of
- B. De eerste toets moet worden verrijkt zodat het wel mogelijk is om na de eerste toets volledig uitsluitel te geven over gedupeerdheid.

Gemeenten in het onderzoek is gevraagd hoe zij tegen beide bovenstaande gevolgtrekkingen aankeken. Bij de eerste conclusie wordt er meer vanuit bestaande instrumenten en systemen gedacht, bij de tweede conclusie wordt meer vanuit de ouder gedacht. Als de definitieve vaststelling van de gedupeerd al na de eerste toets wordt gedaan, dan duurt het veel minder lang tot de ouder definitief te horen krijgt of hij/zij wel of niet gedupeerd is. In het huidige proces hoort de ouder dit pas aan het einde van de integrale beoordeling waar ook nog een lange wachttijd op zit.¹⁹ Ouders worden hierdoor lang in onzekerheid gehouden wat een start van hun financieel en emotioneel herstel in de weg staat. Gemeenten vinden het dan ook essentieel dat vanuit de ouder wordt gedacht en dat de eerste toets volledig uitsluitel gaat bieden.²⁰

Randvoorwaarde: Het is essentieel dat ouders na de eerste toets volledig uitsluitel krijgen of zij wel of niet gedupeerd zijn.

In het voorgaande zijn het huidige en herijkte proces op hoofdlijnen uitgewerkt. Los van de bovenstaande hoofdprocessen zijn er voor specifieke oplossingen ook zogenaamde subprocessen nodig. In het navolgende zijn deze subprocessen uitgewerkt voor de brede ondersteuning, voor urgentie, voor het driegesprek en voor het aanspreekpunt.

3.1.1. Brede ondersteuning

Zowel in het huidige proces als in het herijkte proces bieden gemeenten brede ondersteuning aan (mogelijk) gedupeerde ouders met problemen op één van de leefgebieden. Het proces voor het initiëren van brede ondersteuning door de gemeente bestaat uit de volgende stappen:²¹

- UHT vraagt bij aanmelding aan ouder of gemeentelijke ondersteuning op de vijf leefgebieden gewenst is.

¹⁹ Dit is ook één van de redenen waarom er nog maar van een relatief kleine groep ouders definitief is vastgesteld dat zij niet gedupeerd zijn.

²⁰ Met 'volledig uitsluitel' wordt bedoeld dat er slechts een zeer beperkte groep (enkele procenten) overblijft voor wie de eerste toets geen uitsluitel biedt (anders dan de 10% zoals nu voorzien is).

²¹ Zie ook <https://vng.nl/artikelen/vraag-en-antwoorden-ondersteuning-gedupeerde-ouders-kinderopvangtoeslagaffaire>. Al deze activiteiten worden gedekt vanuit de SPUK.

- Als de ouder dit wenst informeert UHT de gemeente dat de ouder een hulpvraag heeft (zie gegevensuitwisseling).
- De contactpersoon bij de gemeente²² wijst een hulpverlener aan.
- De hulpverlener neemt contact op met de ouder en inventariseert zijn/haar hulpvragen.
- De hulpverlener stelt (samen met de ouder) een plan van aanpak op voor de brede ondersteuning door de gemeente.
- De gemeente regelt inkoop en uitvoering van trajectzorg op de vijf leefgebieden financiën, wonen, zorg, gezin en werk conform plan van aanpak.
- De gemeente verleent nazorg aan (mogelijk) gedupeerden.

Als blijkt dat een ouder definitief niet gedupeerd is, dan moet de brede ondersteuning binnen 30 dagen worden afgerond. Als de niet-gedupeerde ouder dan nog steeds actuele hulpvragen heeft dan moet de reguliere ondersteuning opgestart worden. Het opstarten van reguliere ondersteuning is *common practice* voor gemeenten en is hier daarom niet nader uitgewerkt.²³

3.1.2. Urgentie

In het huidige proces is er niet echt een vaste route om urgentie voor ouders aan te vragen. Gemeenten nemen nu veelal contact op met het serviceteam of het contactpunt (via het mailadres odg@belastingdienst.nl), die de vraag dan verder doorzet in de organisatie. Ouders kunnen zelf ook contact opnemen met het serviceteam om een verzoek te doen voor urgentie.

In het herijkte proces is het de bedoeling dat er een meer gestroomlijnd proces komt voor het aanvragen van urgentie voor financieel herstel. Het proces voor het aanvragen van urgentie²⁴ bestaat uit de volgende stappen:

- De hulpverlener van de gemeente signaleert dat een ouder (mogelijk) in aanmerking komt voor urgentie of krijgt verzoek van de ouder dat sprake is van urgentie.
- De hulpverlener stelt vast dat (mogelijk) sprake is van urgentie voor de ouder.
- De hulpverlener neemt contact op (bellen/mailen) met het acute hulpteam en in dat contactmoment worden ook de redenen van de aanvraag van de urgentie gedeeld.

²² De contactpersoon bij de gemeente heeft toegang tot het Gegevensportaal Belastingdienst, waarin het bericht van UHT verschijnt dat een ouder wil dat de gemeente contact opneemt.

²³ In het vervolg van dit rapport wordt structureel het volgende onderscheid gemaakt met betrekking tot ondersteuning. Als wordt gesproken van 'brede ondersteuning' dan gaat dit over hulpaanbod door de gemeente aan (mogelijk) gedupeerde ouders, als wordt gesproken over 'reguliere ondersteuning' dan gaat dit over hulpaanbod aan niet-gedupeerde ouders.

²⁴ Van toepassing bij de persona's Bobbi, Céline en Demi.

- Als de situatie voldoet aan de criteria voor urgentie dan stelt de gemeente de urgentie vast en neemt het acute hulpteam / UHT deze onverkort over.
- Als de situatie niet helemaal voldoet aan de criteria, maar volgens de gemeente wel urgent is ('escape-route') dan bespreekt de hulpverlener dit met het acute hulpteam.
- De hulpverlener krijgt terugkoppeling (per telefoon of mail) of de urgentie is toegekend dan wel afgewezen (in het laatste geval ook omkleedt met redenen).
- De hulpverlener koppelt aan de ouder terug of deze wel of niet in aanmerking komt.
- Bij toegekende urgentie is de ouder als eerstvolgende aan de beurt bij de eerste toets dan wel integrale beoordeling.

3.1.3. Driegesprek

Met de herijking van de hersteloperatie krijgen ouders de mogelijkheid voor een driegesprek tussen ouder, UHT en de hulpverlener in plaats van een tweegesprek zonder de hulpverlener.²⁵ Het gemeentelijke proces voor de organisatie van een driegesprek ziet er als volgt uit:

- UHT bespreekt in het uitslaggesprek na de eerste toets of bij de start of afronding van de IB met de ouder of de ouder gebruik wil maken van de mogelijkheid voor een driegesprek. De ouder kan deze wens ook aan de hulpverlener in de gemeente aangeven.
- UHT informeert de gemeente dat de ouder een driegesprek wil en om welk type driegesprek het gaat (zie gegevensuitwisseling). Als er een PZB'er aangewezen is, ontvangt de gemeente bij voorkeur ook de contactgegevens van de PZB'er.
- De gemeente controleert of de ouder al brede ondersteuning heeft:
 - Zo ja, en wie de hulpverlener vanuit de gemeente is.
 - Zo nee, welke hulpverlener een intake met de ouder gaat houden. Als de ouder nog geen brede ondersteuning krijgt wordt ook vastgesteld of de ouder een hulpvraag heeft die aanleiding kan zijn voor de start van brede ondersteuning door de gemeente.
- De hulpverlener neemt contact op met de ouder en bereidt het gesprek met deze ouder voor (onder andere wensen/verwachtingen van de ouder, agendapunten, etc.).
- De hulpverlener organiseert het gesprek (mogelijke momenten, tijdstip, locatie: online of fysiek, evt. aanwezige derden) en plant met het afsprakenbureau van UHT (driegesprek na eerste toets) of de PZB'er de afspraak.

²⁵ In het huidige proces hebben ouders niet de mogelijkheid om een driegesprek aan te vragen. Er is dan ook geen proces in de IST-situatie.

- De hulpverlener geeft de agendapunten en aanwezigen door aan de UHT'er of de PZB'er die bij het driegesprek aanwezig is. Mogelijk is er nog contact met de UHT'er of PZB'er om eventuele bijzonderheden te bespreken.
- Het driegesprek wordt gevoerd.
- De afspraken met betrekking tot financieel herstel worden door UHT vastgelegd, opgevolgd en teruggekoppeld. De hulpverlener koppelt de afspraken met betrekking tot de brede ondersteuning en overige afspraken terug naar de ouder.

3.1.4. Aanspreekpunt

Het aanspreekpunt is ook een nieuwe mogelijkheid voor gedupeerde ouders met de herijking van de hersteloperatie.²⁶ Als een gedupeerde ouder aangeeft een aanspreekpunt te willen, dan leidt dat tot het volgende proces bij de gemeente:

- UHT informeert de gemeente dat de gedupeerde ouder een aanspreekpunt wil (via gegevensuitwisseling).
- Gemeente wijst aanspreekpunt (persoon) aan:
 - Als de ouder al brede ondersteuning krijgt, dan wordt huidige hulpverlener van de ouder het aanspreekpunt.
 - Als de ouder nog geen brede ondersteuning krijgt, dan wordt een andere hulpverlener aanspreekpunt.
 - Als de ouder nog geen brede ondersteuning krijgt wordt ook vastgesteld of de ouder een hulpvraag heeft die aanleiding kan zijn voor de start van brede ondersteuning door de gemeente.
- Het aanspreekpunt neemt proactief contact op met ouder ter introductie en kennismaking (de rol van aanspreekpunt wordt toegelicht evenals bv. hoe de ouder contact op kan nemen met het aanspreekpunt).
- Als de ouder vragen heeft dan neemt de ouder contact op met aanspreekpunt (telefoon, mail). Het aanspreekpunt handelt alle vragen van de ouder af; indien van toepassing verwijst het aanspreekpunt door naar UHT.

²⁶ In het huidige proces hebben ouders niet de mogelijkheid voor een aanspreekpunt. Er is dan ook geen proces in de IST-situatie.

3.2. Oplossingen voor eerder aangemelde ouders (rework)

Het herijkte proces geldt niet alleen voor de nieuwe aanmeldingen van mogelijk gedupeerden, maar ook voor de al eerder aangemelde personen. Personen, die in het herijkte proces ook op de goede plek in het proces zijn, kunnen de volgende stap volgens dit herijkte proces zetten. Voor personen die nog niet op de goede plek zitten is een extra stap nodig om goed in te stromen. Hier is het nodig eerst een voorgaande stap te herstellen, dit wordt 'rework' genoemd. Het idee is om deze groep met één herstelstap vanuit het oude proces op de juiste plek in het nieuwe, herijkte proces te krijgen.

3.2.1. Uitgangspunten vanuit UHT

Vanuit UHT worden de volgende uitgangspunten voorgesteld voor deze groep:

- Rework is een eerstvolgend contactmoment waarin wachtende ouders van het huidige proces naar het nieuwe proces worden gebracht.
- Het contactmoment kan een actieve benadering of een passieve benadering (schriftelijk) zijn.
- Indien een regulier eerstvolgend contactmoment te lang duurt voor een ouder, wordt een extra contactmoment voorgesteld.
- De volgende stap na het contactmoment is een stap uit het herijkte proces.

Welke stap wordt gezet verschilt per doelgroep. Ouders worden ingedeeld in groepen op zo'n manier dat een ouder maar in één doelgroep kan voorkomen. Per doelgroep worden de (extra) contactmomenten bepaald.

3.2.2. Doelgroepen (persona's en aantallen)

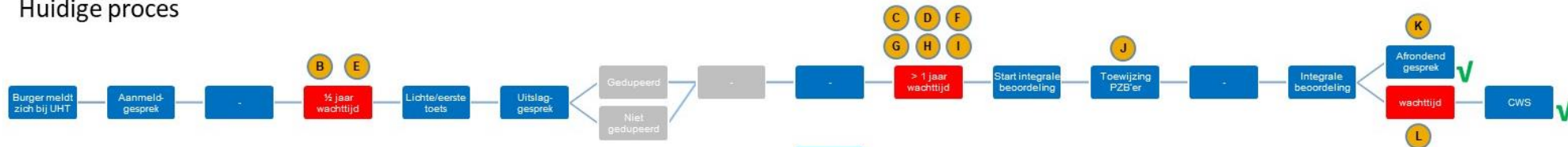
Grofweg kunnen we iedereen in het huidige proces, totaal 52,5 duizend op 20 februari 2022, in drie groepen opdelen:

1. De groep tussen aanmelding en eerste toets; ruim 5,7 duizend;
2. De grootste groep vormen de ouders die wachten op een integrale beoordeling, meer dan 34 duizend;
3. Tenslotte de groep die momenteel in de integrale beoordeling zit of deze al heeft afgerond, ruim 12,5 duizend.

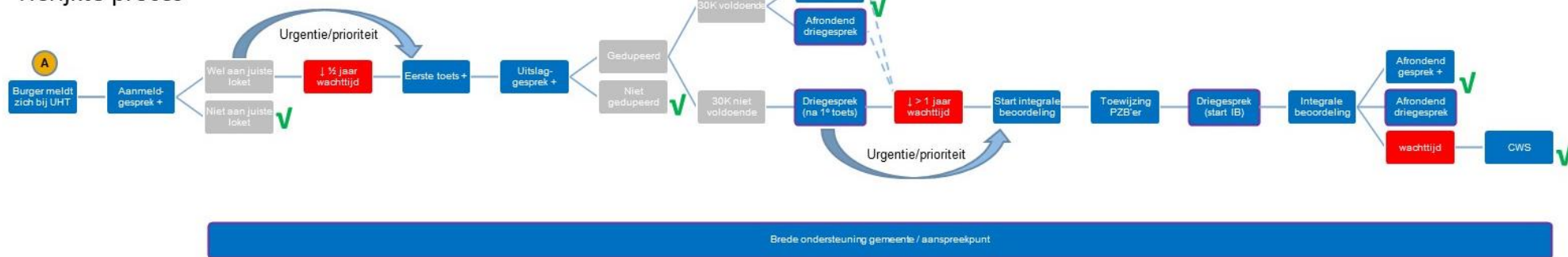
In de figuur op de volgende pagina is aangegeven welke persona's waar in het huidige proces zitten. Na de figuur is dit nader uitgewerkt.

Figuur 3.2: Persona's in huidige en herijkte proces

Huidige proces



Herijkte proces



Voor de eerste groep, persona's Evi en Bobbj, is beperkt rework nodig. Dit betreft alleen de personen die niet aan het juiste loket zijn. Bijvoorbeeld omdat ze nooit kinderopvangtoeslag (KOT) hebben aangevraagd of zich willen aanmelden voor één van de andere regelingen (huur-, zorgtoeslag en kindgebonden budget, de ex-partner regeling of de kindregeling).

Binnen de tweede en grootste groep, is voor iets minder dan de helft op basis van de eerste/lichte toets de Catshuisregeling toegekend (ruim 15 duizend). Daarbinnen is de verwachting dat voor 40% van de ouders deze compensatie van € 30k waarschijnlijk zal volstaan (persona's Giulia en Hannah, bijna 6 duizend). In het herijkte proces zou met hen worden overlegd of zij hiermee tevreden zijn en behoefte hebben aan een afrondend gesprek. Anders blijven zij met de rest van de ouders (persona Ise) in de wachtrij voor de integrale beoordeling. Ook hier is nauwelijks sprake van rework.

Bij de overige mensen (19 duizend) wachtend op de integrale beoordeling is de Catshuisregeling niet toegekend. Zij hebben nog geen definitieve duidelijkheid heeft gekregen of ze wel of niet gedupeerd zijn. Bij een deel van hen wordt in de integrale beoordeling alsnog vastgesteld dat ze wel gedupeerd zijn (persona's Fajah en Faith) en de overige groep blijkt dan definitief niet gedupeerd (persona Fieke). Samen is dit de grootste rework groep.

Voor de derde groep is het rework ook beperkt. De ouders in de integrale beoordeling (persona Julie) stromen direct het herijkte proces in. Voor de ouders met een afgeronde integrale beoordeling (persona's Keet en Leia) is er de mogelijkheid nog een afrondend gesprek aan te bieden.

3.2.3. Door UHT voorgestelde oplossing(en)

Zonder herijking blijven deze ouders allemaal in dezelfde wachtrij voor de integrale beoordeling (IST). De mogelijke oplossingen om deze ouders in het herijkte proces te krijgen (SOLL) zijn:²⁷

1. Informatiepakket, specifiek gericht op de groep ouders in de wachtrij voor de IB, om deze ouders meer informatie en toelichting te geven over het financieel herstelproces. Dit krijgen al deze ouders.
2. Duidingsgesprek, een aangepast versie van het nieuwe uitslaggesprek. Hierbij wordt contact opgenomen met (een deel van) de ouders die wachten op de IB. In dit gesprek wordt een passend aanbod aan dienstverlening gedaan en toelichting gegeven op het nieuwe proces. Het is ook bedoeld om de verwachtingen over het herijkte proces te bespreken. Mogelijke onderdelen van dit gesprek:
 - Toelichting op de volgende stap in het proces;
 - Delen van gegevens voor brede ondersteuning van gemeente;
 - Aanbod contact met lotgenoten/ervaringsdeskundigen;
 - Aanbod voor driegesprek;
 - Status schuldenaanpak (alleen voor gedupeerden);
 - Toelichting op het dossier/managen van verwachtingen (als niet door eerste toets).
3. Versnelde / maatwerk Integrale beoordeling (IB) voor de groep 'evident geen recht', zoals ouders die geen of geen vorderingen hoger dan € 1.500 hebben. Deze actie is bedoeld om deze groep ouders sneller duidelijkheid te geven.
4. Telefoongesprek 'Afronden na € 30.000' voor ouders voor wie de IB naar verwachting niet zal leiden tot een uitkering van meer compensatie dan 30K.

3.2.4. Rework per doelgroep (persona)

Om beter inzicht te krijgen in het effect dat rework heeft op de ouders en wat dit betekent voor de uitvoering vanuit de gemeente laten we dit per persona zien.

²⁷ Belastingdienst Toeslagen (2022), *Concept oplegger rework herijking d.d. 14 april 2022.*

Wachtend op de eerste toets

Evi en Bobbi (ruim 5,7 duizend ouders): staan in de wachtrij voor de eerste toets. Alleen voor het deel van deze groep dat niet aan het juiste loket is, is rework nodig. UHT geeft aan dat dit deel in de periode februari/april 2022 al uit de wachtrij is gehaald en versneld is afgerond.

Wachtend op IB en niet door de eerste toets

Fajah (bijna 500 ouders): is in werkelijkheid gedupeerd, maar de eerste toets heeft 'haar gedupeerdheid niet vast kunnen stellen', zij heeft dus geen toekenning van de Catshuisregeling. Hierdoor is het niet goed mogelijk gerichte ondersteuning te geven op de thema's waarbij het uitmaakt of je wel of niet als gedupeerde bent erkend, zoals de aanpak van private schulden en prioriteit bij urgentie voor huisvesting. Zij wacht op de IB, terwijl zij in het nieuwe proces na de eerste toets uitsluitel zou krijgen en aan € 30.000 voldoende heeft. Emotioneel herstel en aanpak van andere problemen zijn pas echt goed mogelijk als zij definitief duidelijkheid krijgt. Voor deze ouders is het voorstel een duidingsgesprek (actief of passief) aan te bieden, waarin de status van de schuldenaanpak kan worden besproken en brede ondersteuning worden aangeboden als die er nog niet is. Zij blijft in de wachtrij voor de IB.

Faith (ruim 1400 ouders): is net als Fajah ook in werkelijkheid gedupeerd. Ook bij haar is schrijnend dat dit nog niet is vastgesteld. In het nieuwe proces zou ze eerder erkenning en € 30.000 krijgen. Dan kan ze ook eerder beginnen met emotioneel herstel en de aanpak van andere problemen, die door de huidige onzekerheid over hun gedupeerdheid blijven bestaan of nog erger worden. Ook hier is het voorstel een duidingsgesprek (actief of passief) aan te bieden, waarin de status van de schuldenaanpak kan worden besproken en brede ondersteuning worden aangeboden als die er nog niet is. Zij blijft in de wachtrij voor de IB.

Fieke en Céline (totaal ruim 17 duizend ouders): zijn in werkelijkheid niet gedupeerd, maar wachten wel, vaak al geruime tijd op de IB. Ook hier is sprake van onzekerheid en deze ouders zitten in een wachtstand. Ook bij deze groep komen de hulpverleners grote problemen tegen en die door stress en onzekerheid bij ouders niet goed kunnen worden aangepakt. Nu wordt in de IB uiteindelijk definitief vastgesteld dat zij niet gedupeerd zijn, terwijl zij volgens het nieuwe proces na de eerste toets volledig uitsluitel zouden krijgen. Het duurt nu dus veel langer voor zij, na acceptatie, met ondersteuning hun leven weer kunnen gaan oppakken. Een klein deel kan via de versnelde / maatwerk Integrale beoordeling (IB) voor de groep 'evident geen recht' eerder duidelijkheid krijgen. Voor het grootste deel is alleen een duidingsgesprek vanuit UHT voorzien, waarin vooral de verwachtingen worden gemanaged en brede ondersteuning kan worden aangeboden als die er nog niet is. Zij blijven allemaal in de wachtrij voor de IB.

Wachtend op IB en erkend gedupeerd

Giulia en Hannah (bijna 6 duizend ouders): deze ouders zijn na de eerste toets erkend als gedupeerde en hebben € 30.000 ontvangen. Voor hen zal dit voldoende compensatie blijken, maar zij staan nog wel in de wachtrij voor de IB. Dit is naar verwachting niet nodig en kan worden ondervangen door inzet van een telefoongesprek 'Afronden na € 30.000'. Zij zijn al erkend gedupeerd en de verwachting is dat rework geen of nauwelijks invloed heeft op de brede ondersteuning als zij die krijgen. Het aanbod brede ondersteuning kan worden aangeboden als die er nog niet is.

Ise en Demi (meer dan 9 duizend ouders): zij zijn ook erkend gedupeerd, maar de verwachting is dat € 30.000 niet voldoende financiële compensatie zal zijn. Zij wachten op de IB en dat is ook de juiste plek in het nieuwe proces. Voor deze ouders is het voorstel een duidingsgesprek (actief of passief) aan te bieden, waarin de status van de schuldenaankpak kan worden besproken en brede ondersteuning worden aangeboden als die er nog niet is.

IB net gestart of al afgerond

Julie (ruim 2 duizend ouders): deze ouders zijn gedupeerd en dus op de juiste plek in de IB. Zij kunnen gelijk instromen in het nieuwe proces met als mogelijkheid een afrondend (drie)gesprek na de IB. Zij kunnen nog gewezen worden op lotgenoten / ervaringsdeskundigen of op ondersteuning vanuit de gemeente.

Jayden (minder dan 800 ouders): deze ouders zitten ook in de IB, maar kwamen eerder niet door de eerste toets. Een deel van hen zal alsnog worden erkend als gedupeerde en financiële compensatie krijgen, maar een ander deel zal niet gedupeerd blijken. Als zij behoefte hebben aan hulp dan kan de gemeente dat vanuit de reguliere ondersteuning geven. Gemeenten zien een driegesprek als wenselijk voor een warme overdracht. Dit is vooralsnog niet voorzien bij niet-gedupeerde ouders.

Kaoutar (bijna 3 duizend ouders) heeft de IB bijna afgerond en een vooraankondiging van de uitslag gekregen. Zodra de uitkomst definitief is vallen komen ze in de onderstaande persona's terecht.

Keet en Leia (ruim 6 duizend ouders): bij deze ouders is de IB al afgerond en dit heeft geleid tot (extra) financiële compensatie als gedupeerde. Zij hebben de mogelijkheid voor een (afrondend) driegesprek, uit het nieuwe proces, niet gekregen. Voor Leia (ca. 330 ouders) is de IB niet tot tevredenheid afgerond en zij wacht op CWS.

Kylie (op eind februari 570 ouders): deze ouders hebben moeten wachten op de IB om te horen dat ze niet gedupeerd zijn. Het proces bij UHT is afgerond, maar mogelijk hebben zij behoefte aan hulp, die de gemeente vanuit de reguliere ondersteuning kan geven.

3.2.5. Samenhang met andere oplossingen

Bij elk geval van rework is er een nieuw contactmoment vanuit UHT met de ouder (informatiepakket en/of duidingsgesprek). Hierbij wordt vaak ook (actief of passief) gevraagd naar de behoefte aan brede ondersteuning vanuit de gemeente. Zo kan bijvoorbeeld Hannah alsnog een hulpverlener krijgen die ondersteuning op de vijf leefgebieden kan bieden.

Voor ouders die door een rework stap eerder weten dat ze gedupeerd zijn, volgt het aanbod voor een driegesprek, aanspreekpunt en informatie over de inzet van een ervaringsdeskundige.

Daarnaast zal er ook sprake zijn van gegevensuitwisseling met de gemeente en heeft rework effect op en vraagt het wat van de operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten.

3.3. Gegevensuitwisseling

In paragraaf 3.1 zijn het huidige en het herijkte proces voor de hersteloperatie uitgewerkt. In deze paragraaf is een nadere uitwerking gemaakt van de huidige gegevensuitwisseling en van de - vanuit het perspectief van gemeenten - gewenste gegevensuitwisseling na de herijking.²⁸ Bij de uitwerking van de gegevensuitwisseling is voor zover mogelijk aangesloten bij bestaande vormen van gegevensuitwisseling die al functioneren tussen UHT en gemeenten. Er moet nog getoetst worden in hoeverre de gewenste gegevensuitwisseling ook daadwerkelijk binnen korte termijn te realiseren is door UHT.²⁹ Het is tevens nog van belang om de doelbinding voor de gegevensuitwisseling goed in de regelgeving te regelen.

²⁸ Met gegevensuitwisseling wordt bedoeld de uitwisseling van persoonsgegevens tussen UHT en de gemeente (in beide richtingen). Uitwisseling van meer generieke informatie (zoals bv. informatie over het proces van financieel herstel) is meegenomen in hoofdstuk 4 in paragraaf 4.6 Operationele samenwerking.

²⁹ Voor de gegevensuitwisseling voor het aanspreekpunt volstaan de bestaande vormen van gegevensuitwisseling niet. Voor de gewenste gegevensuitwisseling is al contact geweest met UHT, waarbij UHT ook heeft aangegeven op welke manieren gegevens binnen een redelijke termijn geleverd kunnen worden aan gemeenten voor de invulling van de rol van aanspreekpunt. Voor de gegevensuitwisseling voor het aanspreekpunt heeft deze toets daarmee al plaatsgevonden.

Gedetailleerde informatie over de uit te wisselen gegevens zijn opgenomen in bijlage C.

3.3.1. Brede ondersteuning

In tabel C.1 in bijlage C is in detail aangegeven welke gegevens gemeenten nodig hebben voor hun rol van brede ondersteuning. Op dit moment is er voor de brede ondersteuning door gemeenten beperkt gestructureerde gegevensuitwisseling³⁰ (namelijk 'Overzicht hulp gewenst', 'Overzicht niet-gedupeerden' en 'Overzicht afgemeld'³¹). Naast deze gestructureerde gegevensuitwisseling worden ook nog andere gegevens gedeeld met de gemeente, maar dan ten behoeve van pauzering van schulden, kwijtschelding van schulden en ten behoeve van de verantwoording.³²

Op dit moment heeft de gestructureerde gegevensuitwisseling via het Gegevensportaal Belastingdienst (GPB) een frequentie van eens per twee weken. Bij de herijking van de hersteloperatie ontstaat een nauwere samenwerking tussen UHT en gemeenten en dan is het wel van belang dat deze frequentie omhooggaat naar wekelijks te versturen lijsten. Als een ouder bijvoorbeeld brede ondersteuning of een driegesprek wil en het duurt al twee weken voordat de gemeente überhaupt dit bericht doorkrijgt dan gaat er wel erg veel tijd zitten tussen de wens van de ouder en het eerstvolgende contactmoment van de gemeente met de ouder.

Op dit moment ontvangen gemeenten (vanuit de rol van hulpverlener) pas informatie dat een ouder niet gedupeerd is nadat dit definitief in een integrale beoordeling is vastgesteld. In aanvulling op de bestaande gegevensuitwisseling zijn aanvullende gegevens nodig om de rol van brede ondersteuning op een adequate manier in te kunnen vullen. Cruciaal is informatie over de gedupeerdheid van een ouder (is een ouder wel of niet gedupeerd). Deze informatie is relevant: een statuswijziging van mogelijk gedupeerd naar gedupeerd betekent a) dat brede ondersteuning door de gemeente op een meer passende manier kan worden ingericht, b) dat gestart kan worden met de private schuldenaanpak en c) dat ouders mogelijk urgentie kunnen krijgen voor een sociale

³⁰ Zie Belastingdienst Toeslagen (2022), *Toelichting gegevenslevering aan gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen in het kader van Uitvoering Herstel Toeslagen. Versie 2.3.*

³¹ De groep met status 'afgemeld' is geen homogene verzameling. Hierin zijn enerzijds ouders opgenomen die eerder contact hebben gehad met UHT, maar te kennen hebben gegeven niet (verder) door UHT geholpen te willen worden en anderzijds administratieve fouten (zoals verkeerd genoteerde BSN's).

³² De gemeente heeft in de rol van hulpverlener geen toegang tot deze informatie.

huurwoning.³³ Het ontvangen van een statuswijziging van 'mogelijk gedupeerd' naar 'wel gedupeerd' of 'niet gedupeerd' is noodzakelijk voor gemeenten (*must have*).

Los van de bovenstaande statuswijzigingen zijn er nog andere, meer gedetailleerde, statuswijzigingen in het proces van het financieel herstel. Alle statuswijzigingen, die worden bevestigd met een beschikking, zijn voor gemeenten relevant om te ontvangen om de rol van brede ondersteuning in samenwerking met UHT te kunnen verstevigen. Het gaat dan bijvoorbeeld om de beschikking dat een ouder vanuit de eerste toets als gedupeerd beoordeeld is en 30K ontvangt, de beschikking waarin staat dat er na het doorlopen van de eerste toets onvoldoende grond is om de ouder in aanmerking te laten komen voor de Catshuisregeling,³⁴ de schriftelijke bevestiging dat iemand vrijwillig afziet van de integrale beoordeling of de beschikking na de integrale beoordeling.³⁵ Het gaat hier om informatie over het type beschikking dat verstrekt is aan de ouder. Hierdoor is er bij de gemeente beter zicht op de voortgang van het proces van financieel herstel dat ook samenhangt met de brede ondersteuning. Deze informatie is zeer gewenst voor gemeenten (*should have*).

3.3.2. Urgentie

In tabel C.2 in bijlage C is een uitwerking gemaakt van de gegevensuitwisseling nodig voor urgentie. Urgentie is er in twee richtingen (noodzaak tot snelle actie van de gemeente of noodzaak tot snelle actie van UHT). In de projectfiche 2.4 Urgentie financieel herstel gaat het over urgentie, waarbij snelle actie van UHT nodig is. Voor de volledigheid is in tabel C.2 in de eerste rij ook urgentie richting de gemeente opgenomen; dat proces (en de daarvoor benodigde gegevensuitwisseling) is niet gewijzigd.

Als mogelijk sprake is van urgentie (richting UHT) dan kan de hulpverlener van de gemeente contact opnemen (bellen/mailen) met het acute hulpteam en in dat contactmoment worden ook de redenen van de aanvraag van de urgentie gedeeld. Gemeenten vinden het daarbij ook van belang om een terugkoppeling per telefoon of mail te ontvangen of de urgentie is toegekend dan wel afgewezen (in het laatste geval ook omkleedt met redenen) zodat dit ook besproken kan worden

³³ In een deel van de gemeenten krijgen ouders die gedupeerd zijn voorrang/urgentie voor een sociale huurwoning, ouders die 'mogelijk gedupeerd' zijn krijgen deze voorrang niet. Iedere gemeente heeft hier zijn eigen beleid vastgesteld (in welke situaties iemand urgentie krijgt voor een sociale huurwoning).

³⁴ Deze beschikking staat in het huidige proces los van de vraag of iemand gedupeerd is, omdat in het huidige proces de gedupeerdheid pas definitief wordt vastgesteld tijdens de integrale beoordeling.

³⁵ Het is aan te raden om nog een analyse te maken van de verschillende beschikkingen in relatie tot status gedupeerd/niet gedupeerd in het herijkte proces.

met de ouder én zodat de hulpverlener bij de gemeente in de toekomst beter kan inschatten of een ouder in aanmerking komt voor urgentie (*should have*).

3.3.3. Driegesprek

In tabel C.3 in bijlage C is een uitwerking gemaakt van de gegevensuitwisseling voor het driegesprek. Een driegesprek is één van de beoogde oplossingsrichtingen uit de herijking en daarvoor is het ook nodig om gegevens uit te wisselen (in de huidige situatie is hier nog geen gegevensuitwisseling voor). Een ouder neemt na daarop gewezen te zijn door UHT het initiatief tot een driegesprek en het is van belang dat UHT de gemeente informeert dat de ouder een driegesprek wil. Het ligt voor de hand om hier met een vergelijkbare lijst met BSN's te gaan werken als de lijst met BSN's voor het 'Overzicht Hulpaanbod Gewenst' en de frequentie van uitwisselen gelijk te houden. Bij deze gegevens is het ook relevant dat bekend is op welk moment in het financieel herstelproces de ouder het driegesprek wil (driegesprek na eerste toets, driegesprek bij start IB of driegesprek na IB). Deze informatie is noodzakelijk voor gemeenten (*must have*). Daarbij is het prettig om ook direct contactgegevens van de PZB'er te ontvangen, zodat (indien van toepassing) direct geschakeld kan worden met de PZB'er en er niet eerst contact hoeft te worden gelegd met het afsprakenbureau (*could have*).

Overige relevante informatie over bijvoorbeeld vaststelling van de agenda en voorbereiding op het gesprek kunnen telefonisch worden uitgewisseld tussen de UHT'er/PZB'er en de hulpverlener van de gemeenten. Gemeenten hebben aangegeven in een driegesprek naast de ouder te willen staan en voor die rol is het niet noodzakelijk om over veel meer informatie van de ouder te beschikken.

3.3.4. Aanspreekpunt

In tabel C.4 in bijlage C is een uitwerking gemaakt van de gegevensuitwisseling voor het aanspreekpunt. Als een gedupeerde ouder bij UHT aangeeft een aanspreekpunt te willen, dan is het van belang dat de (hulpverlener bij de) gemeente daarvan op de hoogte is. Het ligt voor de hand om hier met een vergelijkbare lijst met BSN's te gaan werken als de lijst met BSN's voor het 'Overzicht Hulpaanbod Gewenst', waarin de contactgegevens van de ouders zijn opgenomen. Deze informatie is noodzakelijk voor gemeenten (*must have*).

Om de rol van aanspreekpunt op een adequate manier in te vullen is het van belang om over actuele informatie van de ouders te kunnen beschikken om zo alle vragen van de ouders op een goede manier te kunnen beantwoorden. In de volgende tabel is een overzicht opgenomen van de

voor gemeenten noodzakelijke en gewenste informatie.³⁶ Het is gewenst dat de gegevens dagelijks worden geactualiseerd.

Tabel 3.1: Informatiebehoefte gemeenten voor aanspreekpunt

Gewenste gegevens	Toelichting
Persoons- en contactgegevens	NAW-gegevens, contactgegevens, BSN
Status + voortgang ouder in proces	Huidige status + volgende stap + wanneer is ouder aan de beurt voor eerste toets of IB
Verstuurde brieven + termijnen in brieven	Welke brieven zijn verstuurd door UHT aan ouder? Welke termijnen stonden in die brieven?
Inhoud brieven / communicatie naar ouder	Wat stond in verstuurd brieven van UHT aan ouder?
Uitkomst / toelichting eerste toets / IB	Dossier-specifieke informatie zoals uitkomsten van beoordelingen, argumenteringen, conclusies, etc.
Logboek contacten UHT en ouder	Welke contacten zijn geweest tussen UHT en ouder? Waar gingen die contacten over?
Terugmelding naar UHT	Ouder wil brief nog een keer ontvangen, ouder geeft aan dat gegeven niet correct is, etc.

In de volgende tabel is een nadere uitwerking gemaakt van de gegevens die UHT kan leveren (en de wijze waarop) voor de invulling van de rol van aanspreekpunt door de gemeente.

³⁶ In tabel C.5 in bijlage C is een meer gedetailleerde tabel opgenomen.

Tabel 3.2: Levering gegevens door UHT voor aanspreekpunt

Categorie gegevens	Toelichting	Frequentie aanleveren	Wijze aanleveren
Persoonsgegevens	Statische informatie zoals naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres en BSN om contact te kunnen leggen met de ouder / gedupeerde	Dagelijkse update	1. Bestandslevering door UHT + viewer door VNG of UHT
Statusinformatie	Dynamische informatie zoals plaats van het dossier in het proces en communicatie naar de ouder / gedupeerde om de context te begrijpen	Dagelijkse update	2. API door UHT + viewer door VNG 3. Dashboard door UHT
Inhoudelijke informatie	Dossier-specifieke informatie zoals uitkomsten van beoordelingen, argumentering en conclusies om samen met de ouder contact op te nemen met UHT	Op verzoek	4. Gemeente-desk bij UHT (telefonisch)
Generieke informatie	Periodiek veranderende informatie over het proces en de uitvoering, zoals productieplanning, formats van standaardbrieven en proces 'metrokaart'	Generieke informatie	5. Mail van UHT naar VNG 6. Bestandslevering door UHT (PDF, etc.)
Terugstroom	Informatie die terugstroomt van de gemeente naar UHT om dossier up-to-date te houden	...	<i>Nog niet uitgewerkt</i>

Bron: Informatie UHT, in cursief bewerkingen door VNG Realisatie.

In paragraaf 4.4 is de impact van de verschillende mogelijkheden voor gegevensuitwisseling voor het aanspreekpunt nader uitgewerkt.

3.4. Operationele samenwerking

Gemeenten willen een stap naar voren doen en een grotere rol nemen in het proces. Om dit te kunnen doen is goede samenwerking tussen gemeenten en UHT cruciaal. Om de samenwerking op operationeel niveau te verbeteren zijn gezamenlijk een aantal oplossingen uitgewerkt:

- Betere informatievoorziening over het herstelproces: meer onderling begrip tussen UHT en gemeenten over elkaars processen, zodat beide partijen vragen van ouders hierover beter kunnen beantwoorden en zo betere dienstverlening kunnen verlenen.
- Regelmatige webinars voor gemeenten en UHT: om kennis te delen, meer onderling begrip te krijgen en feedback te geven op implementaties van nieuwe processen of werkwijzen.
- Operationeel samenwerkingsbureau, waarin gemeenten (vertegenwoordigd door de VNG) en UHT samen gaan werken op operationele onderwerpen. Knelpunten worden gesignaleerd, besproken en leiden tot verbeteringen in processen, informatie en communicatie.
- Veel gestelde vragen: inrichten van een gezamenlijke 'community', één gezamenlijk gedeelde bron. Daarop komen de afgestemde antwoorden op vragen met betrekking tot belangrijke onderwerpen voor UHT en gemeenten.
- Lijst met contactpersonen gemeenten: breder delen van dit hulpmiddel binnen UHT om te gebruiken als achtervang voor als het proces verstoord wordt of dreigt te worden.
- Gemeente-helpdesk voor gemeenten: een specifieke helpdesk bij UHT voor gemeenten, onder andere voor tweedelijns vragen van het aanspreekpunt, plannen van driegesprekken, etc.
- UHT-aanspreekpunt grote gemeenten: nog niet verder uitgewerkt.
- PZB'er koppelen aan (grote) gemeente (of regio): UHT stelt voor deze oplossing niet verder uit te werken omdat deze oplossing ingrijpt op de toedeling van verdeling van dossiers op basis van aanmelddatum.
- Een regionale mobiele brigade van hulpverleners uit gemeenten met veel gedupeerden. Zij leveren als een soort 'vliegende keep' hulp voor operationele activiteiten binnen de herijking bij gemeente met een tijdelijke piekbelasting of die kennis en kunde niet georganiseerd krijgen. Hierbij wordt aangesloten op bestaande structuren voor de hersteloperatie en bij de lokale inrichting van die gemeente.

4. Impact op de uitvoering

In dit hoofdstuk is een uitwerking gemaakt van de impact van de herijking van de hersteloperatie op de gemeentelijke organisaties. Daarbij is achtereenvolgens gekeken naar de thema's brede ondersteuning, urgentie, driegesprek, aanspreekpunt, ervaringsdeskundige, operationele samenwerking en rework. De impact van de herijking is beschouwd aan de hand van het primair proces en de SCOPAFIJTH-elementen.³⁷

Bij de analyse van de oplossingsrichtingen is ook gekeken in hoeverre de beoogde oplossingsrichting leidt tot een versnelling (van het proces) en/of een verbetering (voor de ouders), in hoeverre de oplossingsrichting uitlegbaar (aan in het bijzonder ouders) en uitvoerbaar (door de gemeente) is.

4.1. Brede ondersteuning

Mogelijk gedupeerde ouders met problemen op het gebied van werk, wonen, zorg, gezin en financiën kunnen worden ondersteund door gemeenten bij het oplossen van deze problemen (in de vorm van brede ondersteuning). Ook het huidige proces kunnen ouders al brede ondersteuning krijgen vanuit de gemeenten. Er is voor de brede ondersteuning geen aparte fiche in de herijking van de hersteloperatie, maar de herijking van de hersteloperatie heeft wel impact op de brede ondersteuning. Deze paragraaf start met een inleiding op de inrichting van de brede ondersteuning bij gemeenten, vervolgens is de impact van de herijking van de hersteloperatie nader uitgewerkt.

4.1.1. Inrichting brede ondersteuning

Er is een grote diversiteit in de wijze waarop gemeenten hun rollen, taken en werkzaamheden in het sociaal domein invullen. Onderzoek van Movisie³⁸ schetst een beeld van de inrichting van het sociaal domein bij gemeenten en in het bijzonder van de wijkteams. In 83 procent van de gemeenten wordt met wijkteams gewerkt en in 17 procent van de gemeenten niet. Van de

³⁷ SCOPAFIJTH is een acroniem voor ondersteunende processen in een organisatie. Hieronder wordt verstaan: Security (en privacy), Communicatie, Organisatie, Personeel, Administratieve organisatie, Financiën, Informatievoorziening, Juridisch, Technologie en Huisvesting. In dit rapport zijn deze elementen alleen beschreven als deze relevant zijn.

³⁸ Movisie (2020), *Sociale (wijk)teams: vijf jaar later. Vierde landelijke peiling onder gemeenten (zomer 2019)*.

gemeenten werkt 46 procent met een breed integraal team voor alle hulpvragen, 10 procent werkt met een breed integraal hulpteam voor complexe of meervoudige hulpvragen, 23 procent met domein/doelgroep specifieke teams en 12 procent met een generalistisch team als voorpost voor domein specifieke teams. Bij iets minder dan de helft van de gemeenten (49%) kunnen inwoners voor al hun hulpvragen terecht op één locatie (of loket). Wijkteams kunnen in eigen beheer zijn (bij 48% van de gemeenten), uitbesteed aan één of meerdere aanbieders, een daartoe opgerichte rechtspersoon of op een nadere manier.

Wijkteams staan op afstand van de gemeenten. Veel wijkteams opereren onder een eigen naam en niet onder de naam van de gemeente.³⁹ Inwoners associëren een wijkteam ook niet altijd direct met de gemeente.

Alle gemeenten hebben brede ondersteuning voor mogelijke gedupeerde ouders ingericht. Daarbij komen er grofweg twee organisatiemodellen voor: een deel van de gemeenten heeft een speciaal team ingericht voor de brede ondersteuning en een ander deel van de gemeenten voert de werkzaamheden voor de brede ondersteuning uit vanuit de bestaande (reguliere) organisatie. Dat heeft in het bijzonder gevolgen voor de caseload van de hulpverleners bij de gemeenten en in het verlengde daarvan het aantal hulpverleners dat betrokken is bij de brede ondersteuning. In sommige gemeenten hebben hulpverleners contact met tientallen ouders, in andere gemeenten bieden hulpverleners brede ondersteuning aan één of enkele ouders.

Het bovenstaande maakt het buitengewoon lastig om een goede raming te maken van het aantal hulpverleners dat brede ondersteuning biedt aan mogelijk gedupeerde ouders. Op basis van een beperkte steekproef is een grove raming gemaakt. Daaruit volgt dat er mogelijk 1.000 tot 2.500 hulpverleners bij gemeenten betrokken zijn bij de brede ondersteuning.⁴⁰ Het is overigens aan te raden om nader onderzoek te doen naar het aantal betrokken hulpverleners, zeker als het aantal hulpverleners ook gebruikt gaat worden als basis voor de financiering van de herijking.

Bij de huidige brede ondersteuning lopen gemeenten tegen verschillende problemen aan:⁴¹

- Gebrek aan duidelijkheid over de gedupeerdheid van ouders beperkt de mogelijkheden voor een gerichte inzet van brede of reguliere ondersteuning.

³⁹ Dit is een aandachtspunt voor UHT in de contacten met de ouders. Het is bv. denkbaar dat een ouder wel contact heeft met een wijkteam, maar dat niet associeert met de gemeente. Hier kan mogelijk spraakverwarring gaan ontstaan als een UHT'er in een gesprek vraagt of de al contact is met de gemeente.

⁴⁰ Ter vergelijking: op dit moment ontvangen iets meer dan 1.000 mensen de nieuwsbrief ondersteuning gedupeerde ouders kinderopvangtoeslagaffaire van VNG Realisatie.

⁴¹ Zie ook paragraaf 2.1 Probleemanalyse voor een uitgebreidere toelichting.

- Stress en onzekerheid bij ouders over de status en mate van gedupeerdheid zetten de ouders in een soort van 'wachtstand'. Gedurende deze periode staan ouders minder open om te werken aan hun herstel.
- Onduidelijkheid over het (proces van) financieel herstel leidt tot veel vragen van ouders aan hulpverleners bij de gemeente.
- Er wordt meer en meer een beroep gedaan door mogelijk gedupeerde ouders op middelen en voorzieningen als gevolg van de lange wachttijden. Dit kan in bepaalde gevallen leiden tot dilemma's in de uitvoering.

4.1.2. Impact op brede ondersteuning

Verschillende oplossingsrichtingen binnen de herijking zorgen ervoor dat de brede ondersteuning door gemeenten op een betere manier kan worden ingevuld. In het navolgende zijn de verschillende wijzigingen kort aangestipt (en hierna verder uitgewerkt):

- UHT kan eerder duidelijkheid bieden over gedupeerdheid;
- Meer persoonlijke aandacht en betere informatievoorziening vanuit UHT;
- Betere operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten;
- Vaker aandacht voor hulpvraag van ouders door UHT.

UHT kan eerder duidelijkheid bieden over gedupeerdheid

Met oplossingsrichting 1.2 'Volledig uitsluitel na eerste toets' wordt beoogd om na de eerste toets volledig uitsluitel te geven over de gedupeerdheid van de ouder. Hierdoor krijgen ouders eerder in het proces te horen of zij wel of niet gedupeerd zijn en hoeven zij niet meer te wachten tot zij aan de beurt zijn voor een integrale beoordeling. Op dit moment hebben nog maar 570 van alle 52.552 ouders te horen gekregen dat zij definitief niet-gedupeerd zijn.⁴²

Deze oplossingsrichting draagt voor een belangrijk deel bij aan het creëren van duidelijkheid bij de ouders over de status van hun gedupeerdheid. Hierdoor kan eerder in het proces gericht worden vervolgd met de brede ondersteuning (als de ouder gedupeerd is) of worden overgegaan naar de reguliere ondersteuning (als de ouder niet gedupeerd is). Belangrijk is dat de ouder na dit moment ook echt kan starten met zijn/haar herstel. Nu komt het nog regelmatig voor dat er een soort van tweesporen ondersteuning wordt ingericht (een spoor voor het geval een ouder gedupeerd is en

⁴² Dat betreft de persona Kylie (zie ook tabel 2.1).

een spoor voor het geval dat een ouder niet gedupeerd is). Zo'n tweesporen ondersteuning kost wel extra geld en is ook minder effectief om de doelen te bereiken.

Een belangrijk knelpunt bij de huidige ondersteuning aan mogelijk gedupeerde ouders (en dan in het bijzonder voor ouders die niet door de eerste toets zijn gekomen, en dus niet in aanmerking kwamen voor de Catshuisregeling) is het volgende. Veel van deze ouders vinden het niet terecht dat ze niet door de eerste toets zijn gekomen en geven dit vaak dan ook aan bij hun hulpverlener bij de gemeente. Hulpverleners beschikken zelf niet over informatie wat de reden is, waarom ouders niet door de eerste toets zijn gekomen. Het is daarom niet goed mogelijk voor de hulpverlener om te duiden of de ouder het mogelijk verkeerd ziet of dat UHT nog niet alle relevante informatie heeft kunnen meenemen. Tot dit duidelijk is kan de ouder nog niet aan zijn (emotioneel) herstel gaan werken en de hulpverlener kan hierin niet goed helpen.

Het eerder duidelijkheid bieden over de gedupeerdheid zorgt er ook voor dat er minder ouders in het proces van financieel herstel zitten (immers, niet-gedupeerde ouders krijgen dat eerder te horen en gaan uit het proces). Deze ouders hoeven dan ook geen vragen meer over het proces van financieel herstel te stellen aan de hulpverleners bij de gemeente en deze ouders hoeven dan ook geen beroep meer te doen op SPUK-middelen. Zowel gedupeerden als mogelijk gedupeerden doen een beroep op SPUK-middelen. Van de mogelijk gedupeerden die nu wachten op de IB is het de verwachting dat een groot deel later niet gedupeerd zal blijken te zijn (schatting van ruim 17 duizend ouders).⁴³ Hoe eerder er duidelijkheid is voor deze groep, hoe minder lang zij een beroep kunnen doen op SPUK-middelen en hoe minder oneigenlijk gebruik er is van de SPUK-middelen.⁴⁴

Vanwege bovenstaande redenen vinden gemeenten het dan ook van essentieel belang dat de eerste toets volledig uitsluitel gaat bieden.⁴⁵ En vanwege dezelfde redenen vinden gemeenten het ook van essentieel belang dat de ouders die nu niet door de eerste toets zijn gekomen en wachten op de IB versneld te horen krijgen of zij wel of niet gedupeerd zijn.⁴⁶

Het eerder duidelijkheid bieden over gedupeerdheid betekent dat bepaalde werkzaamheden in het kader van brede ondersteuning weg kunnen vallen bij gemeenten (zoals tweesporen ondersteuning, minder vragen van ouders en minder aanvragen voor SPUK-middelen). Als deze duidelijkheid niet eerder geboden kan worden dan zijn hier geen verbeteringen te verwachten op

⁴³ De persona Fieke (zie ook tabel 2.1).

⁴⁴ Gemeenten betalen deze rekening overigens niet, deze rekening komt terecht bij belastingbetaler.

⁴⁵ Zie ook paragraaf 3.1.

⁴⁶ Zie ook paragraaf 4.7.

het gebied van de brede ondersteuning door gemeenten. Het is echter niet mogelijk om deze effecten te kwantificeren, omdat UHT geen inzicht heeft in het effect op de wachttijden voor niet-gedupeerde ouders en er geen raming is van de tijd die hulpverleners bij gemeenten nu kwijt zijn aan wachttijdbegeleiding en tweesporen ondersteuning.

De brede ondersteuning eindigt als een ouder niet gedupeerd is, als een niet-gedupeerde ouder daarna nog een hulpvraag heeft wordt reguliere ondersteuning door de gemeente aangeboden. Werkzaamheden en activiteiten in het kader van de reguliere ondersteuning worden daarbij niet gedekt vanuit de SPUK en dit leidt mogelijk tot een stijging van de uitvoeringskosten voor gemeenten in het sociaal domein.

Meer persoonlijke aandacht en betere informatievoorziening

Een terugkerend element bij verschillende oplossingsrichtingen van de herijking is meer persoonlijke aandacht door UHT in de contacten met de ouders. Zo komt er meer persoonlijke aandacht tijdens het uitslaggesprek van de eerste toets (fiche 1.3), tijdens de versnelde afronding niet-gedupeerden (fiche 1.4), tijdens de versnelde afronding wanneer 30K waarschijnlijk volstaat (fiche 1.5), tijdens de driegesprekken (fiche 2.1) en tijdens het afrondend gesprek na het uitslaggesprek (fiche 2.2). Daarnaast gaan ouders op verschillende momenten in het proces van financieel herstel een fysiek informatiepakket over het herstelproces ontvangen. De extra aandacht voor de ouder in de verschillende gesprekken en de betere informatievoorziening kunnen bijdragen aan beter begrip bij de ouder voor het proces van financieel herstel en ervoor zorgen dat ouders met minder vragen zitten. Ouders kunnen door dit betere begrip mogelijk eerder starten aan hun herstel, waardoor de brede ondersteuning door de gemeente effectiever wordt. Als ouders minder vragen hebben, dan hoeven zij deze vragen ook niet meer aan hulpverleners bij gemeenten te stellen. Samen zorgt dit ervoor dat ouders en hulpverleners bij gemeenten zich beter kunnen richten op de brede ondersteuning. Dit positieve effect op de uitvoering is ook niet goed te kwantificeren.

Betere operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten

Eén van de beoogde oplossingsrichtingen van de herijking is een betere operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten.⁴⁷ Deze betere operationele samenwerking kan ervoor zorgen dat UHT'ers beter op de hoogte zijn van de processen bij gemeenten en vice versa dat hulpverleners bij gemeenten beter op de hoogte zijn van de processen bij UHT. Belangrijk hierbij is

⁴⁷ Zie ook paragraaf 3.4.

dat beide partijen ook reële verwachtingen scheppen bij de ouders over de processen bij beide organisaties. Dit kan ervoor zorgen dat gemeenten vragen van ouders over UHT en UHT vragen van ouders over gemeenten beter kan beantwoorden.

Dankzij het operationele samenwerkingsbureau kunnen UHT en VNG (namens de gemeente) concrete issues in de samenwerking sneller oppakken om zo zowel het proces van financieel herstel als de brede ondersteuning nog verder te verbeteren.

De betere operationele samenwerking kan er ook aan bijdragen dat UHT'ers en hulpverleners bij gemeenten elkaar sneller en beter weten te vinden als dat nodig is. Dit kan leiden tot efficiëntievoordelen in de uitvoering en kan ook bijdragen aan een betere dienstverlening bij financieel herstel en brede ondersteuning.

Een betere gegevensdeling tussen UHT en gemeenten kan ook als onderdeel van de operationele samenwerking worden gezien. In paragraaf 3.3 is uitgewerkt welke gegevens hulpverleners bij gemeenten nodig hebben voor een goede invulling van de brede ondersteuning. Als hulpverleners bij gemeenten kunnen beschikken over deze gegevens, dan kan de brede ondersteuning beter worden ingericht.

Het is niet goed mogelijk om te kwantificeren wat de betere operationele samenwerking en betere gegevensdeling voor effecten hebben op de gemeentelijke uitvoering.

Vaker aandacht voor hulpvraag van ouders door UHT

In het huidige proces wordt alleen tijdens de aanmelding actief gevraagd of ouders een hulpvraag hebben die aanleiding is voor brede ondersteuning door gemeenten. In het herijkte proces zijn er veel meer contactmomenten tussen UHT en de ouder en het is de bedoeling dat ouders tijdens die contactmomenten ook actief wordt gevraagd of zij een hulpvraag hebben. Op dit moment ontvangen ongeveer een derde van alle mogelijk gedupeerde ouders brede ondersteuning. Het is de verwachting dat dit door de herijking zal gaan stijgen; het is echter niet duidelijk in welke mate het aantal ouders dat brede ondersteuning ontvangt gaat stijgen. Dit leidt tot extra uitvoeringskosten voor gemeenten met betrekking tot het eerste contact en inventarisatie, het maken van een plan van aanpak, begeleiding bij het plan van aanpak, uitvoering van het plan van aanpak en nazorg. De kosten hiervoor worden gedekt vanuit de SPUK.

4.2. Urgentiebepaling financieel herstel

Urgentie is er in twee soorten, in het ene geval is er noodzaak tot snelle actie van de gemeente⁴⁸ en in het andere geval noodzaak tot snelle actie van UHT. In deze paragraaf gaat het over urgentie financieel herstel, waarbij snelle actie van UHT nodig is. In de praktijk gaat dit om de volgende mogelijke acties: met urgentie (als eerstvolgende) behandelen bij de eerste toets, als eerstvolgende behandelen bij de integrale beoordeling.⁴⁹ Urgentie geldt niet automatisch voor het hele proces. Met de oplossing urgentie financieel herstel wordt invulling gegeven aan de wens om 'zwaarst gedupeerden eerst' te helpen.

Er is zo veel mogelijk aangesloten bij de reeds bestaande criteria. De status gedupeerd en/of de hoogte van de financiële compensatie moet het verschil maken om problemen op te lossen dan wel te voorkomen dat een dergelijke situatie zich voor gaat doen. De status urgentie kan worden toegekend aan een ouder als wordt voldaan aan één of meer van de onderstaande criteria:

1. Uithuiszetting, gedwongen verkoop van het huis of afsluiting nutsvoorzieningen.
2. Humanitaire gronden (in het geval van terminale ziekte of (aanstaand) overlijden).
3. Ongewenste onomkeerbaarheid:
 - a. Ouders die in verband met problematische schulden een schuldhulpverleningstraject nodig hebben en hiertoe zouden kunnen worden toegelaten, maar voor wie het belang voor af te weten of ze gedupeerd zijn vanwege de gevolgen van de gedupeerdheid.
 - b. Situaties waarbij termijnen rondom uithuisplaatsingen van kinderen overschreden dreigen te worden of dienstverlening van het ondersteuningsteam niet ingezet kan worden wegens ontbreken status gedupeerd.
 - c. Familie in buitenland die de ouder nog wil bezoeken voor overlijden.
 - d. De ouder heeft geen eigen woning en woont bij familie of op straat.
 - e. Dreigend faillissement onderneming van ouder.
 - f. Ouders die al in de MSNP of WSNP zitten en daaruit kunnen als ze gedupeerd zijn.

⁴⁸ Als sprake is van urgentie waarbij de gemeente meteen moet handelen dan wordt dit opgepakt door het brede hulpteam van UHT in samenwerking met de gemeente. Dit is een reeds bestaand proces en hierin zijn geen wijzigingen voorzien in de herijking.

⁴⁹ In deze uitvoeringstoets is alleen gekeken naar urgentie voor de eerste toets en urgentie voor de integrale beoordeling. Dit onder meer omdat de Commissie Werkelijke Schade een onafhankelijke commissie is die los staat van UHT.

Het proces voor de urgentiebepaling is uitgewerkt in paragraaf 3.1.2. Urgentie voor financieel herstel kan zowel door UHT als door de gemeente worden vastgesteld.

Voor dit moment gaat UHT ervan uit dat voor 7,6% van alle ouders op enig moment in het proces voor urgentie bij een versnelde eerste toets of integrale beoordeling wordt voorgedragen. De helft hiervan voldoet aan de gestelde criteria, de andere helft valt onder de *escape-route*. Hoe ruimer de criteria hoe meer mensen aanspraak maken, maar ook bijvoorbeeld het oplopen van wachttijden heeft gevolgen voor het percentage ouders dat in een problematische situatie terecht kan komen en een urgente afhandeling nodig heeft. De verwachting bij de gesproken gemeenten loopt uiteen van een aandeel van 2%-5% tot 5%-10% van alle ouders, afhankelijk van de criteria.

4.2.1. Huidige situatie en aandachtspunten vanuit gemeentelijke uitvoering

Als een ouder met urgentie wordt behandeld dan betekent dit dat andere ouders langer zullen moeten wachten. De totale wachttijd voor alle ouders verandert niet, alleen de volgorde. Daarom geven uitvoerders bij gemeenten aan op eigen initiatief naar verwachting beperkt gebruik te gaan maken van het aanvragen van urgentie. Wel geven zij aan ondersteuning te geven bij de aanvraag van urgentie door ouders. Door het oplopen van de wachttijden geven meer ouders aan urgent te behandeld te willen worden.

Op dit moment is er bij zowel de hulpverleners vanuit de gemeente als de ouder geen duidelijkheid over de criteria op basis waarvan urgentie door UHT wordt verleend. Daarnaast geven zij aan dat het aanvragen van urgentie in de huidige situatie een stroperig en moeizaam proces is bij UHT. Tenslotte zijn ze niet tevreden over de huidige terugkoppeling wanneer gemeenten ouders aandragen als urgent. Als de urgentie wordt toegekend dan krijgt de hulpverlener geen terugkoppeling van UHT, maar moet de hulpverlener dit via de ouder vernemen. Terwijl vooral de status gedupeerd van invloed is op de ondersteuning die kan worden geboden bij bijvoorbeeld acute situaties m.b.t. schulden of huisvesting. Als iemand niet urgent wordt verklaard door UHT, dan wordt er op dit moment geen argumentatie bij deze afwijzing gegeven. Hierdoor blijft het lastig te schatten wanneer iemand in aanmerking komt.

Aandachtspunten vanuit de gemeentelijke uitvoering zijn:

- Is het wel mogelijk om de criteria op te stellen om alle relevante gevallen van urgentie voor financieel herstel goed te kunnen ondervangen voor deze doelgroep? De escaperoute biedt een mogelijkheid om deze gevallen ook voor te dragen.
- Verleen urgentie voor alle situaties waarin de status gedupeerd en/of de hoogte van de financiële compensatie het verschil maakt in het oplossen van acute problemen of deze te voorkomen. Praktijkvoorbeeld: een ouder zonder of in een te kleine woning kan met de status 'gedupeerd' in meerdere gemeenten wel voorrang krijgen voor een sociale huurwoning, terwijl

dat met de status 'mogelijk gedupeerd' niet kan. Zo worden ergere problemen voorkomen en woonrust worden gecreëerd.

- In veel gevallen waarin vanuit de gemeente urgentie wordt aangevraagd is de status van wel of niet gedupeerd van belang. Dan is het belangrijk dat de ouder én de hulpverlener de uitslag zo snel mogelijk te krijgen. Gemeenten vinden het ook van belang dat de doorlooptijd van de escape route (van de kant van UHT) maximaal één tot twee werkdagen bedraagt.
- Als de gemeente urgentie voor de eerste toets aanvraagt, dan is het belangrijk dat de hulpverlener van de gemeente ook aanwezig is bij het uitslaggesprek/fase.

4.2.2. Implementatie urgentie

Gemeenten moeten verschillende voorbereidingen treffen om ervoor te zorgen dat zij invulling kunnen geven aan urgentiebepaling financieel herstel. Het gaat dan om de volgende activiteiten:

- Inrichten proces en instrueren medewerkers;
- Inrichten gegevensuitwisseling;
- Communicatie over urgentiecriteria.

In het navolgende worden de verschillende stappen nader uitgewerkt.

Inrichten proces en instrueren medewerkers

In het nieuwe proces toetst de gemeente de situatie van de ouder aan de criteria en neemt UHT het resultaat over of wordt er overlegd in geval van de escaperoute. In paragraaf 3.1.2 is nader uitgewerkt hoe het proces voor het aanvragen van urgentie eruit kan komen te zien. Dit proces moet worden ingericht in de gemeente.

Daarnaast is het van belang dat de medewerkers worden geïnstrueerd over het proces om urgentie aan te vragen en over inhoud en de toepassing van de criteria. Daarbij is het ook van belang dat de hulpverlener bij de gemeente goed in staat is om te signaleren of (mogelijk) sprake is van urgentie en om dat ook vast te stellen.

UHT neemt het uiteindelijke besluit over het toekennen van urgentie. Gemeenten vinden het ook van belang dat UHT dit besluit neemt, omdat de hulpverlener anders niet naast de ouder kan blijven staan. Als vanuit de gemeente wordt geconstateerd dat aan de criteria wordt voldaan, dan neemt UHT dat over in haar besluit. In de escape route hebben gemeenten aangegeven dat ze het van belang vinden dat hun advies 'zwaar' wordt meegewogen bij het besluit over urgentie door UHT en

dat als wordt afgeweken van het advies van de hulpverlener dat hiervoor een zorgvuldige onderbouwing wordt gegeven.⁵⁰

Dit draagt er ook aan bij dat hulpverleners bij gemeenten en UHT in de loop van het proces hiervan kunnen leren zodat:

- de hulpverlener in de toekomst beter kan inschatten of een ouder in aanmerking komt;
- de criteria voor urgentie waar nodig worden aangepast.⁵¹

De gemeenten verwachten dat dit proces geen substantiële impact zal hebben op de capaciteit van de hulpverleners (of de benodigde middelen). De tijdsbesteding voor het doorlopen van het proces van urgentiebepaling is voor gemeenten relatief beperkt (hooguit enkele uren per ouder). Een eerdere vaststelling of iemand wel/niet gedupeerd is in de eerste toets of integrale beoordeling heeft mogelijk wel gevolgen voor de brede ondersteuning door de gemeente en kan ervoor zorgen dat eerder gerichte actie door de gemeente ingezet kan worden op problemen voor de ouder.⁵² Een betere en heldere afhandeling van urgente gevallen kan daarmee een gunstig effect hebben op de brede ondersteuning vanuit de gemeente aan de ouder.

Als mogelijk risico zien de gemeenten, vooral als wachttijden blijven oplopen, dat meer ouders die volgens de criteria niet urgent zijn, toch maar een verzoek doen voor urgentie omdat de wachttijd voor hen ondraaglijk lang voelt en zij nog in onzekerheid zijn of ze als gedupeerde worden erkend. Duidelijke communicatie door UHT naar de ouders over de criteria en het proces van het aanvragen van urgentie zijn essentieel om dit risico te beperken.

Inrichten gegevensuitwisseling

In paragraaf 3.3.2 is de benodigde gegevensuitwisseling al beschreven. Aandachtspunten zijn nog de manier waarop de gegevens voor de aanvraag van urgentie gedeeld worden, telefonisch of per mail (let op de AVG eisen) en hoe de status toegekend / niet toegekend van de urgentie en de redenen bij afwijzing van de urgentie wordt teruggekoppeld (telefonisch of per mail). Dit moet zorgvuldig en goed worden ingeregeld, maar impact van de implementatie zal beperkt zijn.

⁵⁰ Nu komt het nog te vaak voor dat er een ouder geen urgentie krijgt, terwijl de hulpverlener vindt dat dit wel van toepassing is. Dat maakt zaken ook lastig aan de ouder uit te leggen.

⁵¹ Zie ook paragraaf 4.6 Operationele samenwerking.

⁵² De impact van de overgang van mogelijk gedupeerd naar gedupeerd of van mogelijk gedupeerd naar niet gedupeerd voor gemeenten is uitgewerkt in paragraaf 4.1.

Communicatie over urgentie

In het herijkte proces krijgen gemeenten de mogelijkheid om urgente cases die aan de criteria voldoen aan te dragen bij UHT om met prioriteit beoordeeld te worden. De hulpverleners geven naast de ouder te willen blijven staan en de nieuwe mogelijkheden van de gemeente in dit proces scheppen bepaalde verwachtingen bij de ouder. Daarbij neemt de wachttijd voor het financiële herstel verder toe, waardoor de druk om met urgentie te worden afgehandeld zal toenemen. Daarom is het uiterst belangrijk dat de urgentiecriteria objectief en helder zijn en duidelijk worden gecommuniceerd met zowel de hulpverleners bij de gemeenten als bij de ouders. Denk hierbij ook aan verhelderende filmpjes en communicatie via ouderplatforms en social media.

De impact van het communiceren en het instrueren van de hulpverleners vanuit de gemeente is beperkt.

4.2.3. Beschouwing en conclusie

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de oplossing Urgentie financieel herstel kan helpen voor urgente situaties van ouders. Gemeenten hechten eraan om gezamenlijk met UHT de criteria voor urgentie op te stellen. In het besef dat urgentie tot een andere volgorde van afhandeling, maar niet tot een versnelling leidt, beseffen gemeenten dat enige terughoudendheid met betrekking tot voordragen voor urgentie nodig is.

Vanwege de huidige ervaringen met urgente casussen willen de gemeente vooraf met UHT graag afspraken maken, ook om heldere verwachtingen richting de ouders te kunnen schetsen.

Gewenste vervolgactie: Er moeten heldere afspraken komen tussen UHT en gemeenten over de afhandeling en doorlooptijd van aangemelde urgentie.

Invulling geven aan de beoogde oplossingsrichting van urgentiebepaling financieel herstel is voor gemeenten uitvoerbaar. De impact van de implementatie en de uitvoering voor gemeenten is beperkt.

De hulpverlener vanuit de gemeente moet wel naast de ouder kunnen blijven staan, daarom is goede communicatie essentieel.

Randvoorwaarde: Het is van belang om ook duidelijk aan ouders te communiceren wat de criteria en het proces voor urgente afhandeling door UHT van hun aanvraag zijn.

4.3. Driegesprek

Het driegesprek is een nieuw instrument dat wordt geïntroduceerd. Het is de mogelijkheid als gedupeerde ouder om samen met UHT en de hulpverlener vanuit de gemeente het gesprek aan te gaan. Daarnaast mag de ouder altijd iemand meenemen, bijvoorbeeld iemand die de gedupeerde bijstaat, zoals een gezinslid of een ervaringsdeskundige. Het driegesprek kan meerdere doelen hebben:⁵³

- de gedupeerde zijn/haar verhaal laten doen en gehoord te laten voelen;
- duiding en persoonlijke erkenning geven aan de ouder en (begin van) herstel van vertrouwen in de overheid;
- helderheid over het vervolgproces;
- behoefte aan ondersteuning van de gedupeerde peilen.

In het herijkte proces krijgt een gedupeerde ouder op verschillende momenten een aanbod voor een mogelijk driegesprek (met de relevante persona's):

1. Na de eerste toets (driegesprek of afrondend driegesprek: Evi)
2. Bij de toekenning van een PZB'er voor de start van de IB: Ise, Giulia en Hannah (en na rework mogelijk ook Faith),
3. Aan het eind van de IB (met PZB'er): Julie, Jayden en Kaoutar (en mogelijk Keet en Leia, afhankelijk van rework).

Een ouder gaat in op het aanbod voor een driegesprek (i.p.v. een tweegesprek) na contact met UHT (uitslaggesprek, toekennen PZB'er of afronden IB). Vervolgens informeert UHT de gemeente dat de ouder een driegesprek wil en om welk type driegesprek het gaat (zie gegevensuitwisseling).⁵⁴ De hulpverlener vanuit de gemeente bereidt het gesprek met ouder voor (indien gewenst door de ouder), organiseert het gesprek en geeft agendapunten vooraf door aan UHT. De afspraken m.b.t. financieel herstel worden door UHT vastgelegd en opgevolgd, de hulpverlener doet dat voor de overige afspraken.

Uit onderzoek van Motivaction⁵⁵ blijkt dat 59% van de ouders op *ten minste* één onderwerp nog grote of hele grote problemen ervaart. Voor de haalbaarheidstoets van UHT en deze uitvoeringstoets is daarom het percentage van (afgerond) 60% gehanteerd als het percentage

⁵³ De doelen van het driegesprek hangen ook af van het moment in het proces van financieel herstel waarop het driegesprek wordt gevoerd.

⁵⁴ De ouder kan evt. ook bij de hulpverlener van de gemeente deze wens aangeven.

⁵⁵ Motivaction (2021), *Behoeftenonderzoek onder mogelijk gedupeerden van de kinderopvangtoeslag*.

ouders dat mogelijk behoefte heeft aan een driegesprek. Dat komt neer op bijna 1.200 ouders die een driegesprek willen na de eerste toets (gedupeerden uit de groep Alaïa, Evi en Bobbi) en ruim 9.900 ouders die een driegesprek willen voor en/of na de IB (alle vastgesteld gedupeerde ouders wachtend op de IB, in de IB en al afgerond, als rework).

Hulpverleners van gemeenten schatten in dat hoe meer duidelijkheid er komt over het herijkte proces bij de ouders, hoe minder behoefte aan driegesprekken er zal zijn. Maar hoe langer een ouder in de wachttijd zit, hoe groter de verwachte behoefte aan een driegesprek.

Vanuit de gemeente is alleen goed zicht op de ouders met brede ondersteuning. De behoefte is lastig te ramen voor hen, zoals blijkt uit de opgehaalde bandbreedte van 40% tot 80% van de ouders met brede ondersteuning. Het is de verwachting van gemeenten dat het percentage bij ouders die geen brede ondersteuning ontvangen substantieel lager zal zijn.

4.3.1. Huidige situatie en aandachtspunten vanuit gemeentelijke uitvoering

In de huidige situatie is er alleen ondersteuning vanuit de gemeente aan de ouders die die behoefte hebben aangegeven tijdens het aanmeldgesprek bij UHT. Voor een deel van deze ouders neemt de hulpverlener zaken uit handen omdat deze ouders daar zelf niet toe in staat zijn, andere ouders houden de regie zelf en komen alleen met specifieke vragen bij de hulpverlener.⁵⁶

Aandachtspunten vanuit de gemeentelijke uitvoering zijn:

- De meeste vragen aan de hulpverleners vanuit de gemeente over het proces bij UHT komen van de ouders die wachten op de IB en dan vooral de groep ouders zonder toekenning van de Catshuisregeling. Zij krijgen nu geen mogelijkheid voor een driegesprek bij de start van de IB. Om de huidige 'wachttijdbegeleiding' bij de hulpverleners te verminderen zou een duidingsgesprek of toch de mogelijkheid van een driegesprek veel van die vragen kunnen wegnemen.
- De ouder kan ook bij de hulpverlener vanuit de gemeente de wens voor een driegesprek aangeven. Er is nog niet duidelijk hoe dit proces eruit ziet en hoe de relevante informatie-uitwisseling er dan uit ziet.
- Een toelichting in een driegesprek schept helderheid, ook voor niet-gedupeerde ouders. In dat geval kan UHT toelichten wat de reden is van afwijzing en hoort de hulpverlener bij de gemeente dit uit de eerste hand. Dit plaatst de hulpverlener in een betere positie om samen

⁵⁶ Bij die ouders zal ook (deels) behoefte zijn om eigen regie te hebben bij het driegesprek. Het is nog niet bekend welke ruimte hiervoor is bij de driegesprekken.

met de ouder aan (emotioneel) herstel te gaan werken vanuit de reguliere ondersteuning vanuit de gemeente.

Gewenste vervolgactie: Het is van belang dat ook niet-gedupeerden de mogelijkheid krijgen voor een driegesprek voor bespreking van de uitslag van de eerste toets of integrale beoordeling om zo bij te dragen aan warme overdracht richting de reguliere ondersteuning vanuit de gemeenten.

4.3.2. Implementatie driegesprek

Gemeenten moeten verschillende voorbereidingen treffen om ervoor te zorgen dat zij invulling kunnen geven aan het organiseren van de driegesprekken. Het gaat dan om de volgende activiteiten:

- Inrichten proces en instrueren medewerkers;
- Inrichten gegevensuitwisseling;
- Communicatie over driegesprek.

In het navolgende worden de verschillende stappen nader uitgewerkt.

Inrichten proces en instrueren medewerkers

De hulpverlener vanuit de gemeente organiseert het driegesprek na een signaal vanuit UHT. In paragraaf 3.1.3 is nader uitgewerkt hoe het proces voor het driegesprek eruit kan komen te zien. Dit proces moet worden ingericht in de gemeente. Hiervoor is incidentele capaciteit nodig bij implementatie. Om de ouder de juiste verwachtingen te kunnen geven over het driegesprek is het handig als de hulpverlener hier de juiste hulpmiddelen voor heeft.

Gewenste vervolgactie: Zorg voor een protocol of checklist voor de hulpverlener voor het voorbereidend gesprek met de ouder.

In de gesprekken met de uitvoerders vanuit de gemeente is de benodigde tijdsbesteding voor een driegesprek geraamd. De taken voor de hulpverlener bestaan uit de planning en logistiek voor het gesprek, de voorbereiding met de ouder, het driegesprek zelf en het vastleggen en delen van de afspraken (m.b.t. brede ondersteuning). In totaal wordt per driegesprek een tijdsbesteding van vier tot zes uur verwacht.

Voor ouders die nu nog geen brede ondersteuning van de gemeenten krijgen, is boven op de geraamde uren voor het driegesprek ook tijd nodig voor het leggen van het eerste contact en

inventarisatie. Conform de raming van KPMG varieert de ureninzet voor het eerste contact en inventarisatie tussen de 0,5 en 5 uur.⁵⁷

Op basis van de geraamde behoefte gaan er meer dan 11 duizend driegesprekken worden gevoerd. Voor gemeenten is de benodigde tijdsinspanning dus tussen 46 duizend en de 85 duizend uur, mede afhankelijk van het aandeel nog niet door de gemeente ondersteunde ouders. Wel geven de gemeenten aan dat goede driegesprekken ook tijd kunnen besparen in de brede ondersteuning, door gerichtere hulpverlening en minder wachttijdbegeleiding. Het netto-effect is op dit moment lastig te ramen.

Het moment waarop deze verzoeken gaan komen is afhankelijk van de productieplanning bij UHT, aangezien het driegesprek altijd volgt op een stap in het financieel herstelproces bij UHT. Hierdoor is het voor gemeenten lastig in te schatten of er voldoende beschikbare capaciteit is bij de hulpverleners / aanspreekpunten voor het voeren van deze gesprekken. Na implementatie zou er een piekbelasting van de benodigde capaciteit van de hulpverleners kunnen optreden. Gezien het belang van driegesprekken voor de ouders, maken gemeenten deze tijd graag beschikbaar. Hoe meer inzicht de gemeenten krijgen in de planning, hoe sneller en beter zij de benodigde capaciteit kunnen organiseren.

Inrichten gegevensuitwisseling

Voor de gegevensuitwisseling kan gebruik worden gemaakt van een vergelijkbare werkwijze als die nu gebruikt wordt als een ouder aangeeft brede ondersteuning te willen. In paragraaf 3.3.3 is de benodigde gegevensuitwisseling al beschreven. Als de gegevensuitwisseling goed kan worden ingeregeld, dan is de impact van de implementatie beperkt. Gemeenten hebben aangegeven in een driegesprek naast de ouder te willen staan en voor die rol is het niet noodzakelijk om over veel informatie van de ouder te beschikken.

Communicatie over driegesprek

Het driegesprek is een nieuwe mogelijkheid in het herijkte proces. Gemeenten zien duidelijk de meerwaarde van een driegesprek voor de ouder en verzoeken aan UHT ouder aan te moedigen tot een driegesprek. Daarbij is goed verwachtingsmanagement voor ouders zonder ondersteuning vanuit de gemeente belangrijk. De rol die de hulpverlener vanuit de gemeente kan hebben is naast de ouder te staan. Net als bij urgentie kan duidelijke communicatie naar de ouders met

⁵⁷ KPMG (2021), *Onderzoek samenwerking met gemeenten bij hersteloperatie kinderopvangtoeslag*.

verhelderende filmpjes en via ouderplatforms en social media helpen om de juiste verwachtingen te scheppen.

4.3.3. Beschouwing en conclusie

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de oplossing driegesprek uitvoerbaar is. Het driegesprek heeft duidelijke meerwaarde voor de ouder en sluit goed aan bij de brede ondersteuning vanuit de gemeente. Het kan een belangrijke vindplaats zijn voor ouders met hulpvragen en behoefte aan ondersteuning, die dat nu niet krijgen.

Om de meerwaarde voor de ouder ook daadwerkelijk te realiseren wil de gemeente samen met UHT een protocol/checklist maken voor deze gesprekken en afspraken maken over de planning en opvolging.

Er is een duidelijk impact op de benodigde capaciteit om deze voor te bereiden en te houden. Gemeenten hebben inzicht nodig in de productieplanning bij UHT om de verwachte aantallen driegesprekken en de mogelijke piekbelasting aan te kunnen.

Randvoorwaarde: Er moeten heldere afspraken komen over afhandeling en doorlooptijd bij verzoeken voor driegesprekken en over de opvolging tussen gemeenten en UHT. Om de benodigde capaciteit (piekbelasting) voor driegesprekken te kunnen organiseren is inzicht in de productieplanning van UHT en afstemming over het moment van implementeren nodig.

Als mogelijk risico zien de gemeenten, vooral als wachttijden blijven oplopen of als het herijkte proces onduidelijkheid oproept bij ouders, dat er geen match is tussen de verwachting bij ouders over de inhoud van de driegesprekken en wat er kan worden geboden. Dit kan tot extra ontevredenheid leiden.

4.4. Aanspreekpunt

Eén van de beoogde oplossingsrichtingen binnen de herijking van de hersteloperatie is het aanspreekpunt. Gedupeerde ouders kunnen in het herijkte proces na de eerste toets een aanspreekpunt bij de gemeente krijgen. Het aanspreekpunt 'fungeert als het eerste aanspreekpunt voor alle vragen en zorgen die niet sec relevant zijn voor de opbouw van het financieel dossier

maar betrekking hebben op de brede ondersteuning binnen de vijf leefgebieden.⁵⁸ De ouder krijgt met het aanspreekpunt een vast persoonlijk contact bij de gemeente (hulpverlener) in plaats van het wat minder persoonlijke serviceteam bij UHT, waar hij/zij al zijn/haar vragen over de hersteloperatie kan stellen. Ouders zonder aanspreekpunt kunnen gebruik blijven maken van de bestaande kanalen om hun vragen af te kunnen handelen.

Het aanspreekpunt bij de gemeente krijgt daarmee de rol van frontoffice voor de gehele hersteloperatie met de volgende rolverdeling tussen het aanspreekpunt en UHT voor vragen van ouders:

- Vragen over brede ondersteuning worden beantwoord door aanspreekpunt.
- Vragen over financieel herstel door UHT:
 - Het aanspreekpunt kan eerstelijns vragen beantwoorden;
 - Voor tweedelijns vragen blijft UHT de directe ingang.

Om een goed beeld te kunnen schetsen van de uitvoerbaarheid van het aanspreekpunt zijn verschillende componenten relevant. Wat zijn eerstelijnsvragen en wat zijn tweedelijnsvragen? En over welke informatie beschikt het aanspreekpunt om vragen van ouders te kunnen beantwoorden? Beide zaken hangen samen, naarmate meer vragen als tweedelijnsvragen worden beschouwd hoeft een aanspreekpunt over minder informatie te beschikken. Dat heeft dan wel weer gevolgen voor de meerwaarde van het aanspreekpunt voor de ouder; naarmate minder eerstelijns vragen door het aanspreekpunt kunnen worden beantwoord moet de ouder vaker alsnog contact met UHT opnemen voor tweedelijnsvragen.

In eerste instantie gaven gemeenten in de interviews aan dat het voor de uitvoering van de rol van aanspreekpunt in ieder geval nodig was om over alle beschikbare informatie uit de systemen van UHT (in relatie tot de hersteloperatie) te kunnen beschikken via een webportaal met passende autorisatie.⁵⁹ Uit gesprekken tussen UHT en VNG bleek al snel dat zo'n webportaal geen haalbare/uitvoerbare mogelijkheid was voor UHT. Vervolgens is in een aantal iteraties tussen UHT en VNG gekeken welke gegevens op welke manier beschikbaar te stellen waren voor invulling van de rol van aanspreekpunt door de gemeente. Het resultaat hiervan is opgenomen in paragraaf 3.3.4. In het navolgende is de impact van het aanspreekpunt nader uitgewerkt aan de hand van de

⁵⁸ Zie Belastingdienst Toeslagen (2022), *Uitwerking oplossingen herijking in fiches. Bijlage bij beslisdocument bestuurlijk overleg Rijk/VNG d.d. 17 februari 2022.*

⁵⁹ Via dit webportaal zouden zeer privacygevoelige gegevens worden gedeeld en dit vraagt om autorisatie met authenticatie op het hoogste betrouwbaarheidsniveau (van een vergelijkbaar niveau als bv. Suwinet).

wijze waarop verschillende type gegevens door UHT gedeeld kunnen worden met het aanspreekpunt.

In subparagraaf 4.4.1 is eerst gekeken welke vragen ouders hebben en naar verwachting aan het aanspreekpunt zullen gaan stellen. In volgende subparagraaf is vervolgens gekeken wat er nodig is voor de implementatie van het aanspreekpunt bij gemeenten. In subparagraaf 4.4.3 is tot slot gekeken in hoeverre de oplossingen voor gegevensuitwisseling uitvoerbaar zijn.

4.4.1. Vragen van ouders

Om een indruk te krijgen van het soort vragen van ouders is hieronder de top 5 van meest gestelde vragen over het financieel herstel⁶⁰ opgenomen:⁶¹

- Wanneer ben ik aan de beurt voor integrale behandeling?
- Ik heb mij aangemeld voor herbeoordeling, wanneer hoor ik iets?
- Ik wil mij aanmelden voor herbeoordeling van kot?
- Vervolgstappen aanmelden voor herbeoordeling van kot?
- In gebreke stellen?

Het is overigens de ervaring van gemeenten met betrekking tot bovenstaande vragen dat juist ouders, die niet door de eerste toets zijn gekomen, veel vragen hebben over het vervolg. Dit is een grote groep van ruim 19 duizend ouders.⁶² In de fiche voor het aanspreekpunt is opgenomen dat alleen gedupeerde ouders in aanmerking komen voor een aanspreekpunt. Dit onderscheid is lastig uitlegbaar (zowel aan ouders als aan mensen in de uitvoering); ook ouders die niet door de eerste toets zijn gekomen hebben vragen. Waar kunnen deze ouders zonder aanspreekpunt dan terecht voor hun vragen?

Een belangrijke reden voor ouders om een vraag te stellen ontstaat op het moment dat het proces niet verloopt zoals gepland/gewenst/gehoopt (ook wel unhappy flow). In het huidige proces zit heel veel unhappy flow: onduidelijkheid, ontevredenheid, (langer dan verwachte) wachttijden zijn allemaal voorbeelden van unhappy flow en redenen voor ouders om vragen te stellen over de hersteloperatie. Minder unhappy flow betekent ook minder vragen van ouders.

⁶⁰ Er worden ook veel vragen gesteld over nog niet bestaande regelingen zoals de kindregeling, de regeling voor ex-partners en regelingen voor gedupeerden van andere toeslagen (HKZ).

⁶¹ Dit komt naar voren uit de logging van meest gestelde vragen bij het serviceteam van UHT voor de periode van 1 december 2021 tot en met medio februari 2022.

⁶² Het gaat om de persona's Fajah, Faith en Fieke.

Uit onderzoek van Motivaction⁶³ blijkt dat 59 procent van de ouders op *ten minste één* onderwerp nog grote of hele grote problemen ervaart. Voor de haalbaarheidstoets van UHT en deze uitvoeringstoets is daarom het percentage van (afgerond) 60% gehanteerd als het percentage ouders dat mogelijk behoefte heeft aan een aanspreekpunt.⁶⁴ Als we rekenen met 60% dan komt dit uit op ruim 9.000 ouders die nu wachten op een IB met behoefte aan een aanspreekpunt en ongeveer 2.100 ouders die in de toekomst een aanspreekpunt zullen willen.⁶⁵

De impact van een aanspreekpunt hangt voor een deel samen met het aantal ouders dat een aanspreekpunt wil, maar meer nog van het aantal vragen dat wordt gesteld. Het is echter heel complex om een goede schatting te maken van het aantal vragen dat ouders aan het aanspreekpunt gaan stellen. Wel is een inschatting gemaakt van de mate waarin het aantal vragen toe of af gaan nemen als ouders een aanspreekpunt krijgen. In de volgende tabel is dit naast elkaar gezet.

⁶³ Motivaction (2021), *Behoeftenonderzoek onder mogelijk gedupeerden van de kinderopvangtoeslag*.

⁶⁴ Het is lastig om te beoordelen of 60% een reële schatting is van het percentage ouders dat behoefte heeft aan een aanspreekpunt. Er zijn redenen waarom dit percentage hoger uit kan vallen (gegeven de huidige (nog relatief beperkte) informatievoorziening aan ouders zullen veel meer ouders vragen hebben, bv. over wanneer ze aan de beurt zijn). Er zijn ook redenen waarom dit percentage lager uit kan vallen (als het financieel herstel volgens het herijkte proces verloopt dan is het de verwachting dat ouders door de extra aandacht en betere informatievoorziening weer veel minder vragen zullen hebben dan nu het geval is). Bij gebrek aan betere inzichten is voor de basisberekening uitgegaan van 60%.

⁶⁵ Voor de berekening is uitgegaan van de persona's Giulia & Hannah (5.990 ouders) + Ise (9.269 ouders) * 60% die aanspreekpunt wil \approx 9.100 ouders. In aanvulling daarop is het de verwachting dat een deel van de nieuwe instroom (persona Alaïa) en een deel van de ouders die wachten op de eerste toets (Evi) in de toekomst ook behoefte zal hebben aan een aanspreekpunt (ruim dan 2.100 ouders).

Tabel 4.1: Stijging / daling vragen ouders aanspreekpunt

Situatie	Wijziging	Aantal vragen?	Impact?
Ouder ontvangt al wel brede ondersteuning van gemeente ^{b)}	Deel vragen komt nu ook al bij gemeente terecht	Geen verschil aantal vragen	Mogelijk wel tijdsbesparing (door betere informatiepositie)
	Deel vragen wordt nu aan UHT gesteld en straks aan aanspreekpunt	Stijging aantal vragen ^{a)}	Extra tijdsbesteding
Ouder ontvangt (nog) geen brede ondersteuning van gemeente ^{b)}	Deel vragen wordt nu aan UHT gesteld en straks aan aanspreekpunt	Stijging aantal vragen ^{a)}	Extra tijdsbesteding. Bijeffect: meer brede ondersteuning door gemeente? ^{b)}
Overig	Meer / betere communicatie over aanspreekpunt	Stijging aantal vragen	Extra tijdsbesteding
	Beter (herijkt) proces en voorkomen unhappy flow	Daling aantal vragen	Tijdsbesparing
	Wijziging proces (rework)	Stijging aantal vragen	Extra tijdsbesteding

a) Voor gemeenten betekent dit een stijging van het aantal vragen, voor UHT een even grote daling van het aantal vragen.

b) Er is niet bekend of het al wel of nog niet ontvangen van brede ondersteuning door de gemeente invloed heeft op het percentage ouders dat een aanspreekpunt bij de gemeente wil.

c) Gemeenten hebben aangegeven dat bij ouders die een aanspreekpunt willen én nog geen brede ondersteuning ontvangen van de gemeente ook nadrukkelijk gekeken zal worden of de ouders - naast de wens voor een aanspreekpunt – ook nog andere hulpvragen heeft. Dat kan er mogelijk toe leiden dat meer ouders brede ondersteuning van de gemeente gaan ontvangen.

4.4.2. Implementatie aanspreekpunt

Gemeenten moeten verschillende voorbereidingen treffen om ervoor te zorgen dat zij invulling kunnen geven aan de rol van aanspreekpunt. Het gaat dan om de volgende activiteiten:

- Instrueren / opleiden hulpverleners;
- Inrichten gegevensuitwisseling;
- Communicatie over aanspreekpunt.

In het navolgende worden de verschillende stappen nader uitgewerkt.

Instrueren / opleiden hulpverleners

In de projectfiche over het aanspreekpunt is het volgende uitgangspunt opgenomen: 'Als de gedupeerde al brede ondersteuning ontvangt via de gemeente, kan de huidige contactpersoon (*van de ouder*) bij de gemeente de rol van aanspreekpunt vervullen.' Dat betekent dat alle bestaande hulpverleners binnen gemeenten, die nu brede ondersteuning bieden aan mogelijk gedupeerde ouders de rol van aanspreekpunt gaan vervullen.⁶⁶ Gemeenten hebben de brede ondersteuning voor mogelijk gedupeerde ouders op verschillende manieren ingericht. Enerzijds zijn er gemeenten die speciale KOT-teams hebben voor de brede ondersteuning aan mogelijk gedupeerde mensen. Anderzijds zijn er gemeenten die de brede ondersteuning aan mogelijk gedupeerde mensen hebben ingericht in de staande organisatie in het sociaal domein. In het eerste geval zijn er relatief weinig hulpverleners die relatief veel mogelijk gedupeerde ouders bijstaan, in het laatste geval zijn er relatief veel hulpverleners binnen de gemeente die soms maar één of enkele mogelijk gedupeerde ouder(s) bijstaan. Dat heeft ook invloed op de te maken kosten voor het instrueren / opleiden van medewerkers.⁶⁷

Het aanspreekpunt moet in staat zijn om vragen van gedupeerde ouders te beantwoorden. Hiervoor is het nodig dat het aanspreekpunt goed op de hoogte is van het proces van financieel herstel, beschikt over actuele informatie van de ouder, goed de beschikbare informatie (en bv. verstuurd bezitting en brieven) kan duiden en ook goed weet wat zijn/haar rol wel en niet is (het aanspreekpunt kan geen tot in zeer beperkte mate toezeggingen doen over activiteiten van UHT⁶⁸ of over de snelheid van het proces van financieel herstel). Dit zijn allemaal elementen die

⁶⁶ Een alternatieve oplossingsrichting voor het beleggen van de rol van aanspreekpunt bij alle hulpverleners is het centraliseren van deze rol door per gemeente één of enkele medewerkers aan te wijzen als aanspreekpunt. Voor ouders die al een brede ondersteuning van de gemeente ontvangen, is dit een suboptimale oplossing omdat de ouder dan niet het voordeel heeft van een laagdrempelig aanspreekpunt bij de gemeente met wie de ouder al contact heeft. Het is dan ook de vraag wat de meerwaarde is van een (minder persoonlijke) gemeentelijke servicedesks ten opzichte van een (minder persoonlijke) servicedesk bij UHT. Dit is mogelijk wel een oplossing voor ouders die alleen een aanspreekpunt willen bij de gemeente en verder geen brede ondersteuning voor de gemeente. Voor de analyse zijn wij er nu vanuit gegaan dat alle hulpverleners de rol van aanspreekpunt gaan vervullen.

⁶⁷ Gemeenten hebben bewust gekozen voor een bepaalde inrichting van de brede ondersteuning aan ouders. Het eventueel aanpassen van deze inrichting vanwege de (kosten voor de) rol van aanspreekpunt heeft veel te grote impact op de hulpverlening op de ouder. Gemeenten hebben aangegeven dat aanpassing van de inrichting van de brede ondersteuning geen reëel alternatief is.

⁶⁸ Het aanspreekpunt kan wel verzoeken doorgeven aan UHT (de ouder wil graag de brief nog een keer ontvangen), maar kan natuurlijk geen gerichte opdrachten geven aan UHT. Voor dergelijke afspraken is het dan eigenlijk nodig om met een soort van *service level agreements* te gaan werken (als de ouder een brief nog een keer wil ontvangen, dan zorgt UHT ervoor dat deze binnen 2 dagen opnieuw wordt verstuurd).

meegenomen moeten worden bij het instrueren / opleiden van hulpverleners om invulling te kunnen geven aan de rol van aanspreekpunt.

Een risico is dat het aanspreekpunt een soort 'kop van jut' wordt voor de gedupeerde ouder als bepaalde zaken niet goed gaan in het proces van financieel herstel en de ouder (al dan niet terecht) zijn/haar ontevredenheid daarover kenbaar maakt. In beginsel zijn de hulpverleners van de gemeente goed in staat om hier mee om te gaan, al moet dit wel als aandachtspunt worden meegenomen bij de instructie van het aanspreekpunt.

Gemeenten hebben ook aangegeven dat het essentieel is dat de hulpverlener naast de ouder kan staan. Daarmee wordt de rol van aanspreekpunt wel op een iets andere manier ingevuld dan de rol bij een klassiek frontoffice (een frontoffice-medewerker opereert in beginsel altijd namens de organisatie). Het naast de ouder staan moet overigens niet als vanzelfsprekend worden gezien, dit verdient ook aandacht bij de instructies en ook nadat deze oplossingsrichting is geïmplementeerd. De raming voor de instructie van de hulpverleners voor alle nieuwe rollen is in hoofdstuk 5 opgenomen. Daarnaast moeten deze instructies ook worden voorbereid; hier ligt een gezamenlijke actie van UHT en VNG voor de hand. De kosten hiervoor zijn meegenomen onder de raming van de kosten voor implementatieondersteuning bij de operationele samenwerking.

Inrichten gegevensuitwisseling

Gemeenten willen naast de ouder staan en hebben ook aangegeven dat zij niet over meer informatie willen beschikken dan de informatie waarover de ouder kan beschikken. Als dat wel het geval is, dan zal dat tot veel extra vragen van gedupeerde ouders leiden in de hoop dat het aanspreekpunt 'al iets heeft gehoord'. Dit betekent dat de informatievoorziening richting de ouder ook op orde moet zijn.

Gewenste vervolgactie: Het is van belang dat ouders die zich hebben aangemeld voor financieel herstel goede toegang krijgen tot hun persoonlijke informatie in de vorm van een webportaal voor de ouders.

Om de rol van aanspreekpunt op een adequate manier in te kunnen vullen is het van belang dat het aanspreekpunt over actuele informatie beschikt. In tabel 3.2 in paragraaf 3.3.4 is aangegeven welke informatie UHT op welke manieren beschikbaar kan stellen aan de gemeente. In deze subparagraaf zijn de belangrijkste uitkomsten naast elkaar gezet.

UHT heeft aangegeven persoonsgegevens en statusinformatie met een dagelijkse update op drie verschillende manieren aan te kunnen leveren aan gemeenten.

1. Bestandslevering door UHT + viewer door VNG of UHT;
2. API door UHT + viewer door VNG;
3. Dashboard door UHT.

Een serieus issue bij alle bovengenoemde alternatieven is dat er geen sluitende manier is met een volwaardige ICT-oplossing om op een redelijk korte termijn de privacygevoelige persoonsgegevens en statusinformatie van de UHT bij de hulpverlener (die fungeert als aanspreekpunt) te krijgen. Een oplossing met lijstwerk, waarbij de contactpersoon binnen de gemeente dagelijks de geüpdatete informatie handmatig doorzet naar de hulpverlener die aanspreekpunt is, is niet uitvoerbaar voor gemeenten. In bijlage D is een meer gedetailleerde analyse gemaakt van de verschillende alternatieven en de aandachtspunten en issues met betrekking tot de uitvoerbaarheid.

Voor inhoudelijke informatie of dossier-specifieke informatie zoals uitkomsten van beoordelingen, argumenteringen en conclusies kan het aanspreekpunt telefonisch contact opnemen met een nog op te zetten gemeentedesk bij UTH. Het is technisch gezien niet haalbaar voor UHT om deze informatie via een vorm van gestructureerde gegevensuitwisseling met gemeenten te delen.

Los van het niet kunnen beschikken over persoonsgegevens en statusinformatie is ook nog een aandachtspunt dat UHT geen (status)informatie kan leveren over de meest gestelde vraag, namelijk “Wanneer ben ik aan de beurt voor integrale behandeling?” Op de pagina ‘Planning herstel’ van de website over het herstel van de toeslagen is hier summiere informatie te vinden.⁶⁹ Deze meest gestelde vraag kan het aanspreekpunt na de herijking dan ook niet kan beantwoorden.

Communicatie over aanspreekpunt

In het herijkte proces krijgen gedupeerde ouders in het uitslaggesprek van de eerste toets door een UHT’er de mogelijkheid voor een aanspreekpunt. Ook gedupeerde ouders die eerder een eerste toets hebben gehad en nu wachten op een integrale beoordeling krijgen de mogelijkheid voor een aanspreekpunt (via rework). Hierbij is het volgende van belang. Als een ouder de mogelijkheid krijgt voor een aanspreekpunt dan schept dat bepaalde verwachtingen bij de ouder. Een ouder zal – logischerwijs – verwachten dat het aanspreekpunt dan zijn/haar vragen kan beantwoorden; iets wat

⁶⁹ Zie <https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/planning-herstel/>. Bij raadpleging van deze webpagina op 17 april 2022 werden alleen verwachtingen uitgesproken voor ouders die zich hadden aangemeld van oktober tot en met 22 december 2020 (verwachte maand van de start van de integrale behandeling in maart, april of mei 2022).

een ouder vanzelfsprekend ook zal waarderen. Het is echter de vraag of deze verwachtingen ook maar enigszins waargemaakt kunnen worden. Veel van de vragen van ouders kan het aanspreekpunt namelijk niet beantwoorden. Dat zal al snel tot teleurstelling leiden bij de ouder, waarmee het vertrouwen van ouder nog een keer een nieuwe deuk krijgt. Het is daarom maar zeer de vraag of het aanspreekpunt daadwerkelijk tot een verbetering leidt voor de gedupeerde ouders.

4.4.3. Beschouwing en conclusie

In paragraaf 4.4 is gekeken naar de uitvoeringsconsequenties van het aanspreekpunt voor gemeenten. Op het eerste gezicht is het aanspreekpunt een sympathiek idee. Bij nadere beschouwing is het echter de vraag of gedupeerde ouders echt geholpen zijn met een aanspreekpunt bij de gemeente. Een ouder heeft niet zozeer behoefte om vragen aan een aanspreekpunt te stellen, een ouder heeft vooral behoefte om antwoorden te krijgen op zijn/haar vragen. Doel en middel lopen hier door elkaar heen. Het doel zou moeten zijn om ervoor te zorgen dat de ouder (sneller/beter) antwoorden krijgt op zijn/haar vragen. Het aanspreekpunt is daarvoor een mogelijk middel.

De meerwaarde van een aanspreekpunt is in het bijzonder afhankelijk van de mate waarin het aanspreekpunt ook daadwerkelijk vragen van de ouders kan beantwoorden. Dit is op haar beurt weer afhankelijk van de informatie waarover het aanspreekpunt beschikt. Uit de verkenning tussen UHT en VNG van de afgelopen periode zijn verschillende voor UHT haalbare oplossingen voor gegevensuitwisseling naar voren gekomen. De beoogde oplossing voor het delen van persoonsgegevens en statusinformatie zorgt ervoor dat iedere gemeente dagelijks een update (lijst) krijgt met actuele persoonsgegevens en statusinformatie van gedupeerde ouders die een aanspreekpunt willen. Het is voor gemeenten echter niet uitvoerbaar om deze informatie op een privacy vriendelijke manier iedere dag opnieuw bij de juiste hulpverlener te krijgen (uiteraard moet het aanspreekpunt alleen beschikken over informatie van ouders voor wie hij/zij aanspreekpunt is). Daarnaast kan inhoudelijke of dossier-specifieke informatie alleen telefonisch (via de gemeentedesk) worden gedeeld met het aanspreekpunt. En informatie over één van de meest gestelde vragen 'Wanneer ben ik aan de beurt voor integrale behandeling?' kan in het geheel niet worden beantwoord.

Als een ouder de mogelijkheid voor een aanspreekpunt krijgt dan schept dat bepaalde verwachtingen bij de ouder. Een ouder zal – logischerwijs – verwachten dat het aanspreekpunt dan zijn/haar vragen kan beantwoorden; iets wat een ouder vanzelfsprekend ook zal waarderen. Het is echter de vraag of deze verwachtingen ook maar enigszins waargemaakt kunnen worden. Veel van de vragen van ouders kan het aanspreekpunt namelijk niet beantwoorden. Dat zal al snel tot

teleurstelling leiden bij de ouder, waarmee het vertrouwen van ouder nog een keer een nieuwe deuk krijgt.

Per saldo kan het aanspreekpunt met de voorgestelde gegevensuitwisseling dus maar een klein deel van de vragen van de ouder direct beantwoorden. Het aanspreekpunt zal dan ook vaak het antwoord 'dat weet ik niet' of 'daarvoor moet u contact opnemen met UHT' moeten geven. Een adequate invulling van de rol van aanspreekpunt (die wel vragen van ouders kan beantwoorden) is voor hulpverleners daarom ook niet uitvoerbaar; het aanspreekpunt beschikt over te beperkte informatie om direct antwoorden te kunnen geven op vragen van ouders.

De rol van aanspreekpunt voor de hersteloperatie is voor gemeenten niet uitvoerbaar.

Het op een adequate manier invulling geven aan de beoogde oplossingsrichting van een aanspreekpunt is voor gemeenten niet uitvoerbaar. Ook een iets andere invulling van de oplossingsrichting met een aanspreekpunt light, een contactpersoon, een coördinator, een persoonlijke ondersteuner of welke rol dan ook namens de gehele hersteloperatie is niet uitvoerbaar vanwege dezelfde redenen waarom een aanspreekpunt niet uitvoerbaar is.

Het is vanwege het bovenstaande van belang dat er duidelijk(er) wordt gecommuniceerd naar de ouders over welke vragen zij waar kunnen stellen. Ouders die geen brede ondersteuning van de gemeente krijgen dienen zich voor vragen over de hersteloperatie in beginsel te wenden tot UHT en niet tot de gemeente.

Randvoorwaarde: Het is van belang om duidelijk aan ouders te communiceren dat ouders voor vragen over financieel herstel contact kunnen opnemen met UHT en voor vragen over brede ondersteuning contact kunnen opnemen met hun gemeente. Deze vraaggeleiding moet ook worden opgenomen in de te verstrekken informatiepakketten.

Het doel om ervoor te zorgen dat de ouder (sneller/beter) antwoorden krijgt op zijn/haar vragen kan op verschillende manieren worden ingevuld. Met de herijking van de hersteloperatie is er veel meer aandacht voor communicatie met ouders en worden bijvoorbeeld informatiepakketten verstrekt aan ouders. Eerder is al de aanvullende gewenste vervolgactie opgenomen van een webportaal voor ouders die er ook aan kan bijdragen dat ouders sneller / beter antwoorden krijgen op hun vragen.

Los van het bovenstaande zorgt de betere operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten er ook voor dat er beter zicht is op hoe processen bij UHT en gemeenten werken. Hierdoor zijn zowel gemeenten als UHT na de herijking beter in staat om meer generieke vragen van ouders te beantwoorden.

4.5. Ervaringsdeskundige

De inzet van een ervaringsdeskundige is nieuw in het herijkte proces. Een ouder kan aan UHT of aan de hulpverlener vanuit de gemeente aangeven behoefte te hebben aan ondersteuning door een ervaringsdeskundige. Ook kan de hulpverlener zelf signaleren dat dit een goed idee kan zijn en dit voorstel aan de ouder doen.

Gedupeerde ouders kunnen als ervaringsdeskundige andere gedupeerden ondersteunen, zowel in het proces bij UHT, als bij gemeenten. Een ervaringsdeskundige is daarmee meer dan een lotgenoot. Het verschil zit in de volgende aspecten, een ervaringsdeskundige:

- Heeft het hele proces van financieel herstel zelf al doorlopen;
- Heeft inmiddels (emotionele) afstand van het eigen doorlopen proces;
- Het een gerichte training als ervaringsdeskundige achter de rug.

In de hersteloperatie kunnen ervaringsdeskundigen verschillende rollen hebben:

- Een (expert) rol op bijeenkomsten van lotgenoten;
- Individuele hulp aan een ouder als vorm van algemene ondersteuning;
- Gerichte individuele ondersteuning in proces van financieel herstel, bijvoorbeeld in ondersteuning van de ouder in het (twee of) driegesprek.

Na een landelijke aanbesteding heeft BOinK een pool van ervaringsdeskundigen⁷⁰ opgezet, die beschikbaar zijn voor bovenstaande ondersteuning. Als een ouder aangeeft behoefte aan ondersteuning van een ervaringsdeskundige te hebben dan kan de hulpverlener van de gemeente doorverwijzen naar deze pool van BOinK. Daarnaast kan de gemeente BOinK zelf benaderen als zij een ervaringsdeskundige willen betrekken bij bijvoorbeeld een lotgenotenbijeenkomst. Gemeenten kunnen ook lokaal initiatief nemen om ervaringsdeskundigen in te zetten.

UHT gaat er op dit moment vanuit dat 20% van de ouders behoefte heeft aan ondersteuning van een ervaringsdeskundige. De huidige pool van ervaringsdeskundigen is nog beperkt en het is nog onduidelijk hoe groot deze gaat worden. Op korte termijn lijkt het niet realistisch te verwachten dat zoveel inzet vanuit deze pool kan worden geleverd. Een enkele gemeente heeft zelf ervaring met de inzet van een ervaringsdeskundige, maar ook dit gaat om een handvol ervaringsdeskundigen.

⁷⁰ Medio februari 2022 is deze opdracht gestart. Eind maart 2022 zaten er 16 getrainde ervaringsdeskundigen in deze pool.

4.5.1. Huidige situatie en aandachtspunten vanuit gemeentelijke uitvoering

In de huidige situatie is er maar een beperkt aantal gemeenten dat heeft gewerkt met een (eigen) ervaringsdeskundige. Deze gemeenten hebben allemaal een positieve indruk. Het is een goede aanvulling op de ondersteuning van de hulpverlener vanuit de gemeente. De ervaringsdeskundige kan laagdrempelig aan de slag met de ouder en kan helpen om meer rust en vertrouwen te geven aan deze ouder. Wel zien zij dat er nog weinig ervaringsdeskundigen zijn, die al voldoende afstand hebben van het eigen proces.

Gemeenten, die nog niet met een ervaringsdeskundige hebben gewerkt, zijn voorzichtig positief en zien de meerwaarde voor de ouder. Zij plaatsen wel een aantal kanttekeningen. Het herstelproces is relatief nieuw, zijn er wel voldoende ervaringsdeskundigen beschikbaar die voldoende afstand hebben van hun eigen proces? Belangrijk is dat er goede ervaringsdeskundigen beschikbaar zijn, die de ouder kunnen ondersteunen ook al heeft die andere behoeften of maakt die keuzes die zij zelf niet zouden maken.

Veel gemeenten wil de ervaringsdeskundige vraaggericht inzetten (passief aanbod). Een ander deel wil de ervaringsdeskundige actief aanbieden aan ouders die zulke ondersteuning goed kunnen gebruiken.

Aandachtspunten vanuit de gemeentelijke uitvoering zijn:

- Naast de 1-op-1 rol van ervaringsdeskundigen, bijvoorbeeld bij een driegesprek, is er ook behoefte aan hun bijdrage aan lotgenotenbijeenkomsten. Is hier ook capaciteit voor beschikbaar vanuit de pool van BOinK?
- De behoefte aan ervaringsdeskundigen kan hoog zijn. Maak in de communicatie duidelijk verschil tussen het zijn van een lotgenoot en een ervaringsdeskundige.
- De druk op de ervaringsdeskundigen kan hoog worden, is er voldoende aandacht aan de begeleiding van de ervaringsdeskundige zelf en aan goed verwachtingsmanagement bij de werving?
- Houdt bij de protocollen / checklist voor de driegesprekken rekening met de rolverdeling tussen de hulpverlener van de gemeente, de PZB'er of UHT'er en de ervaringsdeskundige.

4.5.2. Implementatie ervaringsdeskundige

De voorbereiden die gemeenten moeten treffen om de inzet van een ervaringsdeskundige te kunnen uitvoeren zijn beperkt. De hulpverleners moeten worden geïnstrueerd over de beschikbaarheid van ervaringsdeskundigen en over het signaleren van deze behoefte bij ouders.

Bij het communiceren van de beschikbaarheid en de mogelijke rol van een ervaringsdeskundige aan ouders is het belangrijk dat UHT en elke gemeente rekening houden met de beschikbare capaciteit van de pool van ervaringsdeskundigen. Hiervoor is goede afstemming met BOInK nodig.

4.5.3. Beschouwing en conclusie

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de inzet van ervaringsdeskundigen meerwaarde kan hebben voor ouders en dat het uitvoerbaar is om te implementeren. De huidige pool van ervaringsdeskundigen is nog beperkt en het is nog onduidelijk hoe groot deze gaat worden. Op korte termijn lijkt het niet realistisch te verwachten dat veel inzet vanuit deze pool kan worden geleverd.

Om teleurstellingen te voorkomen is het wel belangrijk om als hulpverleners goed zicht te hebben op de beschikbare capaciteit van ervaringsdeskundigen en hun mogelijke rollen en alleen vraaggericht inzetten.

4.6. Operationele samenwerking

Goede samenwerking tussen gemeenten en UHT is essentieel om de grotere rol van gemeenten in het proces van financieel herstel goed in te kunnen vullen. De oplossingen die zijn uitgewerkt om de samenwerking op operationeel niveau te verbeteren zijn opgenomen in paragraaf 3.4.

Deze oplossingen worden nog verder uitgewerkt en zijn (nog) niet getoetst bij de gemeentelijke uitvoerders. Wel kunnen hier alvast algemene aandachtspunten worden meegenomen die uit de interviews naar voren kwamen over de huidige samenwerking. De impact en uitvoerbaarheid is op dit moment binnen de VNG getoetst.

4.6.1. Huidige situatie en aandachtspunten vanuit gemeentelijke uitvoering

In de huidige situatie is het contact tussen hulpverleners vanuit de gemeente en UHT beperkt tot het contact met het serviceteam, bij urgentie met het acute hulpteam en rond de integrale beoordeling met een PZB'er.

Hulpverleners zijn het meest positief over het contact en de samenwerking met de PZB'ers. Wel is de ervaring dat PZB'ers sinds de zomer van 2021 minder tijd hebben voor dit contact. De ervaring leert dat goed contact van de ouder en hulpverlener met de PZB'er helpt bij het herstel van het vertrouwen.

In paragraaf 4.2 kwamen de aandachtspunten bij urgentie al aan bod. De meeste impact op de brede ondersteuning heeft momenteel het contact met het serviceteam door de ouder en/of hulpverlener. Hoe beter bereikbaar het serviceteam is en hoe beter de communicatie, hoe minder inzet de hulpverlener hoeft te doen aan 'wachtijdbegeleiding' van de ouder.

Aandachtspunten vanuit de gemeentelijke uitvoering zijn:

- Er lijkt in enkele situaties weinig inzicht te zijn binnen UHT voor de mogelijkheden die gemeentelijke uitvoerder hebben. Als voorbeeld werd genoemd het acuut regelen van huisvesting voor een ouder die nog niet vastgesteld gedupeerd is.
- Hulpverleners kunnen niet aan ouders uitleggen, waarom UHT niet kan aangeven wanneer zij aan de beurt zijn voor een integrale beoordeling.
- Bij sommige ouders lijkt de informatiepositie van UHT niet volledig te zijn. Een aantal gemeenten heeft aan UHT aangeboden om in deze complexe casussen de ouders te kunnen helpen met het zelf verzamelen van de relevante informatie. Zij verwachten dat hiermee de PZB'ers kunnen worden ontlast en meer beoordelingen kunnen uitvoeren. Hier is nog geen gebruik van gemaakt.
- Door de herijking zijn nieuwe en gewijzigde processen in de uitvoering bij gemeenten nodig. Vooral gemeenten met relatief minder gedupeerde ouders verwachten ondersteuning te kunnen gebruiken bij de implementatie en tijdens de start van de herijkte processen.

4.6.2. Implementatie operationele samenwerking

Om de beoogde oplossingen voor operationele samenwerking te kunnen implementeren is het volgende proces nodig bij VNG: het opstellen van een plan om implementatiemanagers beschikbaar stellen met als taak om de oplossingen uit te werken, in te richten en uit te voeren.

De meeste voorbereiding voor de opgenomen oplossingen ligt bij de VNG, namens de gemeenten. Vanuit de VNG is capaciteit (incidenteel en structureel) nodig voor:

- Incidenteel: gezamenlijk uitwerken van de oplossingen door UHT en VNG, met inbreng vanuit de uitvoerders bij gemeenten. Opleveren van concept werkinstructies aan gemeenten voor de nieuwe en gewijzigde processen door de herijking.
- Inrichten (incidenteel) en bemensen (structureel) van het operationeel samenwerkingsbureau, met goede taakverdeling en heldere verantwoordelijkheden.
- Opleveren en beheren van heldere informatie (handreikingen), communicatiemateriaal, de FAQ, de webinars en het trainingsprogramma door UHT en VNG.
- Trainers beschikbaar stellen voor het geven van de training en mensen om de webinars te geven en beheerder voor de community en FAQ.

- Logistieke voorbereiding voor trainingen, webinars, de gezamenlijke community en FAQ en het beschikbaar stellen van de benodigde middelen (locatie, apparatuur, etc.).
- Training geven aan en webinars houden met de hulpverleners en stakeholders binnen gemeenten.
- Inzet als sparringpartner voor gemeenten bij het versterken van kennis en kunde over de herijking van de hersteloperatie. Aangevuld door het organiseren van regiobijeenkomsten, besprekingen, etc.

De impact voor de individuele gemeenten bestaat uit:

- Training volgen voor alle hulpverleners (verwachte inspanning per hulpverlener nog onbekend);
- Kennis op peil houden en uitwisselen door deel te nemen aan webinars, de gezamenlijke community en het gebruiken van de FAQ door de hulpverleners (verwachte inspanning per hulpverlener nog onbekend);
- *Up to date* houden van de lijst met contactpersonen vanuit gemeenten.
- Voor gemeenten met veel gedupeerden: capaciteit leveren voor de regionale mobiele brigade van hulpverleners.

4.6.3. Beschouwing en conclusie

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de verbetering van de operationele samenwerking gaat helpen om betere dienstverlening aan de ouders te geven haalbaar is om te implementeren. Om dit te bereiken is vanuit de VNG zowel incidentele als structurele capaciteit nodig om dit te faciliteren. Ook bij individuele gemeenten is hiervoor capaciteit nodig. De benodigde capaciteit kan na verdere uitwerking van de oplossingen worden geraamd.

4.7. Oplossingen voor eerder aangemelde ouders (rework)

Het herijkte proces gaat ook gelden voor de al eerder aangemelde personen. 'Rework' zijn de activiteiten die nodig zijn voor personen die niet automatisch op de goede plek in het proces instromen. De door UHT voorgestelde oplossingen, zoals beschreven in paragraaf 3.2, zijn:

1. Informatiepakket, specifiek gericht op de fase waarin de ouder zich bevindt.
2. Duidingsgesprek, een aangepast versie van het nieuwe uitslaggesprek.
3. Versnelde / maatwerk Integrale beoordeling (IB) voor de groep 'evident geen recht'.
4. Telefoongesprek 'Afronden na € 30.000' voor ouders voor wie de IB naar verwachting niet zal leiden tot een uitkering van meer compensatie dan 30K.

In dit hoofdstuk geven we allereerst de belangrijkste aandachtspunten vanuit de gemeentelijke uitvoering over deze groep mee. Daarna beschrijven we de impact voor gemeenten aan de hand van de verschillende persona's. Wij eindigen met de randvoorwaarden en gewenste vervolgcities en de risico's de het rework met zich meebrengt.

4.7.1. Huidige situatie en aandachtspunten vanuit gemeentelijke uitvoering

De hulpverleners die vanuit de gemeenten brede ondersteuning leveren hebben alle groepen ouders in hun caseload. Ook bij hen bestaat de grootste groep uit ouders die wachten op de integrale beoordeling. Uit de gesprekken met deze uitvoeringsprofessionals blijkt dat ook bij hen ongeveer de helft wel en de helft geen toekenning van de Catshuisregeling ontvangen heeft ('niet door de eerste toets is gekomen').

Alle ouders die dat nodig hebben kunnen brede ondersteuning krijgen. Met hen wordt een plan van aanpak opgesteld en uitgevoerd. Op een aantal aspecten maakt het uit of iemand vastgesteld gedupeerd is of (nog) niet. Zo kunnen gedupeerde ouders met huisvestingsproblemen met urgentie geholpen worden en verschilt de aanpak van private schulden voor gedupeerden en niet-gedupeerden. De schuldenaanpak wordt naar verwachting steeds belangrijker omdat de huidige financiële en energiecrisis het risico op financiële problemen en toename van schulden bij ouders vergroot.

In grote lijnen is het beeld dat uit de interviews naar voren komt dat er nog een belangrijk verschil is tussen ouders die vastgesteld gedupeerd zijn en ouders waarvoor dit nog niet definitief is vastgesteld. In beide groepen kunnen nog veel andere problemen spelen, maar gedupeerde ouders hebben eindelijk erkenning en kunnen beter beginnen met emotioneel herstel en de andere problemen. Ouders die nog in onzekerheid zitten, hebben daardoor extra stress. Van emotioneel herstel is geen enkele sprake. In deze groep komen de hulpverleners grote problemen tegen. Tijdens de wachttijd op de integrale beoordeling en door de onzekerheid staan deze ouders en gezinnen in de pauzestand. Met als risico dat problemen toenemen en zij in een neerwaartse spiraal terecht komen. Zij kunnen zelf pas echt aan de slag met emotioneel herstel en aanpak van andere problemen als er definitief duidelijkheid komt, merken hun hulpverleners bij deze groep.

Vanuit de brede ondersteuning gezien is sneller duidelijkheid over gedupeerdheid, met name voor ouders 'die de eerste toets niet hebben gehaald' het allerbelangrijkste onderdeel van het herijkingsproces. Vanuit hun ondersteunende rol merken zij dat voor (emotioneel) herstel en weer oppakken van het leven duidelijkheid en erkenning het belangrijkste zijn. Het vaststellen van de hoogte van financiële compensatie kan later bij afronding van de integrale beoordeling.

Vanuit de gemeentelijke uitvoering zijn er extra zorgen over twee subgroepen:

- Ouders die KOT ontvingen in de periode 2005-2011. UHT lijkt niet alle informatie over deze groep in de informatiesystemen te hebben;⁷¹
- Ouders die de kinderopvangorganisatie gemachtigd hebben om KOT aan te vragen.

4.7.2. Impact op de uitvoering bij gemeenten

Op dit moment is de gemeentelijke uitvoering vooral bezig met brede ondersteuning aan ouders die daar behoefte aan hebben. Naast de ondersteuning vanuit het plan van aanpak, gaat er veel tijd zitten in 'wachtijdbegeleiding'. De meeste wachtijdbegeleiding zit momenteel bij de ouders die geen toekenning van de Catshuisregeling hebben gekregen en wachten op de IB.

Voor de gemeentelijke uitvoering heeft rework invloed op:

1. Een mogelijke stijging van het aantal ouders met behoefte aan brede ondersteuning;
2. Een eerdere doorstroom van niet-gedupeerde ouders naar reguliere ondersteuning;
3. Gerichtere hulpaanbod voor ouders die definitief duidelijkheid hebben (gedupeerd/niet gedupeerd), bijvoorbeeld bij de start van de private schuldenaanpak of rond huisvesting;
4. En op de behoefte aan nieuwe taken, zoals het driegesprek of de rol van aanspreekpunt voor gedupeerde ouders in het herijkte proces.

De hoogte van de impact hangt af van de gekozen oplossing per doelgroep, het moment waarop het rework plaatsvindt, de verwachte aantallen en de gevolgen voor IB-wachttijden van de ouders. Per persona gaan we in op de impact.

Voor de groep wachtend op de eerste toets (Evi en Bobbi) verandert er weinig door rework en is de impact op gemeenten verwaarloosbaar.

Voor de groep die wacht op IB en niet door de eerste toets is gekomen (Fajah, Faith en Fieke, ruim 19 duizend ouders) is het vooral van belang dat ze eerder duidelijkheid krijgen of ze definitief wel of niet gedupeerd zijn. De ervaring is dat als ouders contact hebben met UHT dit ook regelmatig leidt tot extra vragen bij de hulpverleners. Voor hen is echter alleen een duidingsgesprek voorzien en zij blijven in de wachtrij voor de IB. De groep ouders met een eerste toets voor 1 september 2021 wordt hier actief door UHT voor benaderd, terwijl de ouders met een eerste toets na die datum in

⁷¹ Bron: Kamerstukken II (2020-2021), 31 066, nr. 704: *Derde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag, bijlage BCG-rapport 'Doorlichting UHT', september 2020*
https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2020Z17495&did=2020D37812.

een brief een (passief) aanbod krijgen voor een duidingsgesprek. Dit leidt er mogelijk toe dat meer ouders zich aanmelden voor brede ondersteuning en dat deze ouders tijdelijk minder vragen hebben aan hulpverleners van gemeenten. Het duidingsgesprek zorgt er niet voor dat deze ouders eerder duidelijkheid krijgen over hun gedupeerdheid, waardoor er voor deze groep geen versnelling op gaat treden. De bestaande brede ondersteuning en wachttijdbegeleiding blijft daarmee voor deze groep en zal naar verwachting nog lang blijven duren, door het forse aantal ouders dat in de wachtrij voor de IB blijft en pas na afronding van de IB duidelijkheid krijgt.

Met de groep wachtend op IB en erkend gedupeerd wordt allemaal contact opgenomen. Giulia en Hannah krijgen een telefoongesprek 'Afronden na € 30.000'. Hannah krijgt al brede ondersteuning vanuit de gemeente en hiervoor zal de impact beperkt zijn. Mogelijk melden meer mensen zoals Giulia zich aan voor brede ondersteuning vanuit de gemeente (in Q3 2022). Ise en Demi krijgen een duidingsgesprek (Q3 2022) en blijven in de wachtrij voor de IB. Demi is urgent en als eerste aan de beurt. De impact voor de gemeente is beperkt, mogelijk iets minder wachttijdbegeleiding door minder onduidelijkheid voor ouders na het duidingsgesprek.

Vanuit de groep ouders waarvan de IB net is gestart of al afgerond bestaat de impact voor de gemeente uit mogelijk extra behoefte aan reguliere ondersteuning voor de niet-gedupeerden (zoals Kylie). Daarnaast zal een deel van de gedupeerden (Julie, Keet en Leia) behoefte hebben aan een (afsluitend) driegesprek. De gemeenten willen graag ook meewerken aan driegesprekken voor niet-gedupeerden (Jayden en Kylie) Dat vraagt ook capaciteit van de gemeente, maar kan ook tijd in de later ondersteuning besparen (zie driegesprek).

Conclusie impact op gemeenten

Voor de brede ondersteuning is het beeld divers:

- Meer mensen melden zich aan voor brede ondersteuning (vanaf Q2 2022). Dit vergt extra capaciteit bij de hulpverleners, maar dit wordt financieel gedekt vanuit SPUK-middelen.
- Minder wachttijdbegeleiding door de gemeente door duidingsgesprekken.
- Gemeenten bieden aan extra ondersteuning te geven bij het verzamelen van informatie door ouders bij rework. Dit gebeurt nu ook bij een deel van de ouders bij de IB. Maar een extra aanbod zal ook extra capaciteit vergen. Ook deze inzet valt onder de SPUK-middelen.
- Voor een deel van de ouders (naar verwachting 3.700 ouders⁷²) wordt eerder duidelijk dat ze niet gedupeerd zijn, deze groep kan dan doorstromen naar de reguliere ondersteuning door de

⁷² Het gaat hier om de groep GKGK (geen kind, geen KOT) en de groep evident geen recht. Er is overigens niet bekend welk deel hiervan op dit moment brede ondersteuning van gemeente krijgt.

gemeente. Dit betekent tijdelijk extra werk bij de gemeente voor het bespreken van het afronden van het plan van aanpak vanuit de hersteloperatie, het omzetten van de hulpbehoefte naar reguliere dienstverlening en de impact van het opstarten van de invordering wanneer er sprake is van gepauzeerde publieke schulden vanuit het vrijwillig moratorium. Hoe eerder dit duidelijk wordt, hoe eerder zij met hun herstel aan de slag kunnen en hoe eerder de ondersteuning niet meer nodig is. Hierbij is er sprake van een verschuiving van capaciteit en van middelen. De reguliere ondersteuning wordt bij veel gemeenten door andere teams uitgevoerd. De overdracht wordt wel gedekt uit de SPUK-middelen, de reguliere ondersteuning wordt niet gedekt vanuit SPUK-middelen.

Het netto-effect op de capaciteit voor brede ondersteuning is hierdoor erg lastig te ramen. Pilots kunnen helpen om hier meer gevoel voor te krijgen. Meer duiding en sneller duidelijkheid heeft een gunstig effect, maar meer mensen met behoefte aan begeleiding kost extra capaciteit. Tot het moment dat duidelijk is dat een ouder niet gedupeerd is worden alle kosten vanuit de SPUK gedekt. Benodigde ondersteuning aan niet-gedupeerde ouders vindt plaats op grond van rechtmatigheid en doelmatigheid vanuit reguliere bekostiging, zoals ook voor andere inwoners geldend is.

Vanuit de brede ondersteuning gezien is sneller duidelijkheid krijgen over gedupeerdheid, met name voor deze ouders die niet door de eerste toets zijn gekomen en wachten op de IB het allerbelangrijkste onderdeel van het herijkingsproces. De huidige oplossingen voor rework bieden slechts voor een deel van de ouders (in totaal ongeveer 3.700) ouders uit de gehele groep van 19 duizend ouders een oplossing. Gemeenten vinden het essentieel dat er een versnelling is voor de gehele groep van 19 duizend ouders. In deze groep zitten ook mensen (persona's Fajah en Faith) die in eerste instantie niet door de eerste toets zijn gekomen en waarvan later zal blijken dat ze toch gedupeerd zijn.

Randvoorwaarde: Het is essentieel dat er versnelling komt voor alle ouders die niet door de eerste toets zijn gekomen en nu wachten op de integrale beoordeling.

Implementatie rework

In de implementatiefase is de impact voor de gemeente vergelijkbaar met de andere oplossingen. Er is tijd en capaciteit nodig voor inzicht in het herijkte proces, goede operationele samenwerking en voor het inrichten van de benodigde gegevensuitwisseling. Deze impact bespreken we voor de hele herijking van de hersteloperatie samen.

Aandachtspunten

Tot slot zijn er nog verschillende aandachtspunten met betrekking tot rework.

Er is veel aandacht nodig voor de toelichting van het resultaat van de eerste toets in de duidingsgesprekken. De perceptie bij deze groep ouders is momenteel 'We hebben nog niet vast kunnen stellen of je gedupeerd bent, dat gebeurt in de integrale beoordeling' en niet 'Je bent niet gedupeerd, we stellen dit definitief vast in de integrale beoordeling'.

De lange wachttijd geldt voor alle ouders in het proces. Bij de ouders die niet door de eerste toets zijn gekomen is extra aandacht en zorgvuldigheid nodig bij het rework. Bij deze ouders is vertrouwen nodig dat alle relevante informatie wordt meegewogen en hebben behoefte aan extra goede toelichting over het herijkte proces. De kans dat zij anders bezwaar/beroep aan gaan tekenen wordt hoog ingeschat.

Gemeenten zijn bereid om ouders te helpen met verzamelen relevante informatie voor het vaststellen van de status van gedupeerde in het geval er een rework oplossing komt voor de groep die niet door de eerste toets is gekomen en nu wacht op de IB. Dit zodat alle informatie nodig voor de beoordeling door UHT eerder beschikbaar is en sneller een zorgvuldige afweging kan worden gemaakt.

Het belangrijkste risico dat gemeenten zien is dat de herijking niet de gewenste versnelling brengt. Deze verwachtingen zijn bij de ouders gewekt. Zonder interventie kan deze oplopen tot meer dan drie jaar.⁷³ Dit kan voor veel onrust bij de ouders leiden en ook tot extra druk en vragen bij de ondersteuning vanuit de gemeente.

Ook rework heeft het risico tot extra onduidelijkheid en onzekerheid te leiden. Met als gevolg ook extra beroep op de ondersteuning vanuit de gemeente.

⁷³ O.b.v. Belastingdienst Toeslagen (2022), *Concept oplegger rework herijking d.d. 14 april 2022*.

5. Financiën / kosten

In het vorige hoofdstuk is zijn de uitvoeringsconsequenties voor de gemeenten in kaart gebracht voor de brede ondersteuning en de nieuwe rollen urgentie financieel herstel, driegesprek, aanspreekpunt, ervaringsdeskundige en voor de operationele samenwerking tussen gemeenten, VNG en UHT.

In dit hoofdstuk vatten we de impact bij de implementatie van de herijking (incidenteel) en tijdens de uitvoering (voor de verdere duur van de hersteloperatie) samen. Bovendien geven we aan welk deel vanuit de huidige SPUK-regeling wordt gedekt en voor welk deel aanvullende financiering nodig.

Veel effecten zijn nog onzeker en goede ramingen ontbreken. Daarom is de aanbeveling om bij de nadere uitwerking en op basis van pilots een betere raming van de financiële impact en voor de benodigde financiering op te stellen.

Kosten implementatie van de herijking bij gemeenten en VNG

Gemeenten moeten verschillende voorbereidingen treffen om ervoor te zorgen dat zij invulling kunnen geven aan de herijking. Het gaat dan om de volgende activiteiten:

- Inrichten proces en instrueren medewerkers;
- Inrichten gegevensuitwisseling;
- Communicatie.

Voor het inrichten van de processen bij gemeenten en voor de communicatie is geen aparte raming gemaakt. De bedoeling is dat dit zo goed mogelijk wordt ondersteund vanuit VNG en UHT waardoor deze kosten beperkt kunnen blijven. Nadere uitwerking is nodig om deze incidentele kosten te ramen.

Het is verder belangrijk om de hulpverleners te instrueren over de herijking van de hersteloperatie. Per saldo is het de verwachting dat het eenmalig ten minste 1 tot 2 dagdelen gaat kosten om alle hulpverleners voor te bereiden voor hun rol in het herijkte proces. In paragraaf 4.1 is geraamd dat er mogelijk 1.000 tot 2.500 hulpverleners bij gemeenten betrokken zijn bij de brede ondersteuning.

De implementatiekosten voor instructie bij gemeenten komen dan uit op een eenmalig bedrag van € 250 duizend tot € 1,5 miljoen.⁷⁴

Kosten uitvoering van de nieuwe rollen en bij de brede ondersteuning

Zoals al in het vorige hoofdstuk is aangegeven is het netto-effect van de herijking op de capaciteit voor brede ondersteuning erg lastig te ramen. De voorgestelde verbeteringen ontlasten de brede ondersteuning, tegelijkertijd zullen meer ouders zich melden voor deze ondersteuning. De oplopende wachttijden zullen tot meer druk op de hulpverleners leiden. Pilots en een raming van de verwachte wachttijden in het financieel herstelproces zijn nodig om het netto-effect op de brede ondersteuning door de gemeente te kunnen ramen.

Bij de nieuwe rollen vragen met name het driegesprek en het aanspreekpunt om extra capaciteit van de hulpverleners en in mindere mate van de gemeentelijke contactpersonen die de gegevensuitwisseling met UHT verzorgen. De werkzaamheden voor urgentie financieel herstel en ervaringsdeskundige vallen onder de brede ondersteuning.

Voor de driegesprekken is de benodigde tijdsinspanning voor de hulpverleners tussen 46 duizend en 85 duizend uur. Dit is gebaseerd op de geraamde behoefte van meer dan 11 duizend driegesprekken en mede afhankelijk van het aandeel nog niet door de gemeente ondersteunde ouders. Dit komt neer op een bedrag van € 3,1 tot € 6,5 miljoen.⁷⁵ Omdat het aanspreekpunt niet uitvoerbaar is voor gemeenten en niet kon worden uitgewerkt is hier ook geen raming van de benodigde capaciteit voor mogelijk.

De verbetering van de operationele samenwerking vraagt ook om tijdsinvestering van de individuele hulpverleners. Het is de verwachting dat dit 2 tot 4 uur per maand gaat kosten per hulpverlener. Uitgaande van een totale periode van drie jaar voor de hele hersteloperatie komt dit uit op een bedrag van € 4,8 tot € 27,4 miljoen.⁷⁶

⁷⁴ De berekening voor de minimumvariant is dan 1.000 medewerkers * 4 uur * € 66 (schaal 8 Handleiding Overheidstarieven 2022 + € 4 verhoging) ≈ € 250.000 en voor de maximumvariant 2.500 medewerkers * 8 uur * € 76 (schaal 10 Handleiding Overheidstarieven 2022 + € 4 verhoging) ≈ € 1,5 miljoen. Er is hier ook een verhoging van € 4 op de uurtarieven gehanteerd in lijn met de berekeningen uit KPMG (2021), *Onderzoek samenwerking met gemeenten bij hersteloperatie kinderopvangtoeslag*.

⁷⁵ De berekening voor de minimumvariant is dan 46 duizend uur * € 66 ≈ € 3,1 miljoen en voor de maximumvariant 85 duizend uur * € 76 ≈ € 6,5 miljoen.

⁷⁶ De berekening voor de minimumvariant is dan 1.000 medewerkers * 2 uur * 36 maanden * € 66 ≈ € 4,8 miljoen en voor de maximumvariant 2.500 medewerkers * 4 uur * 36 maanden * € 76 ≈ € 27,4 miljoen.

Naast de kosten bij individuele gemeenten zijn er ook kosten bij de VNG voor het versterken van de operationele samenwerking in de vorm van het bemensen van het operationeel samenwerkingsbureau en de extra ondersteuning aan gemeenten bij het versterken van kennis en kunde over de herijking van de hersteloperatie. Nadere uitwerking is nodig om deze kosten te kunnen ramen.

Samengevat zijn niet alle kosten al te ramen. De al wel geraamde kosten kennen een grote bandbreedte en komen uit op tussen de € 8 miljoen en ruim € 35 miljoen.

Dekking van de kosten bij gemeenten: deels vanuit SPUK, deels extra financiering nodig

De kosten voor brede ondersteuning worden gedekt vanuit de huidige SPUK. Kosten voor de reguliere hulp voor niet-gedupeerde ouders worden niet gedekt door de SPUK. Als de ramingen van UHT kloppen gaan er veel ouders op termijn nog te horen krijgen dat ze definitief niet zijn gedupeerd. Werkzaamheden en activiteiten in het kader van de reguliere ondersteuning worden niet gedekt vanuit de SPUK en dit leidt mogelijk tot een stijging van de uitvoeringskosten voor gemeenten in het sociaal domein. Gemeenten kunnen hier nog geen raming van maken. Zoals al eerder is aangegeven zorgt het versnellen van uitsluitel voor niet-gedupeerde ouders voor een minder lang beroep op middelen en dienstverlening bij gemeenten voor gedupeerden.

De nieuwe rollen die gemeenten mogelijk gaan vervullen worden niet gedekt vanuit de huidige SPUK. Het gaat dan met name om de driegesprekken en het aanspreekpunt en de intensievere operationele samenwerking (onder andere de maandelijks update). Hiervoor zijn aanvullende afspraken tussen Rijk en gemeenten nodig over de financiering.

6. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zijn de conclusies en aanbevelingen opgenomen van de uitvoeringstoets naar de uitvoeringsconsequenties voor gemeenten van de herijking van de hersteloperatie.

Onderzochte oplossingsrichtingen met een rol voor of impact op gemeenten

Om het proces van financieel herstel voor ouders te versnellen en te verbeteren zijn in de herijking verschillende oplossingsrichtingen uitgewerkt. Deze oplossingsrichtingen hebben onder meer betrekking op het proces tot en met de eerste toets, het proces van de eerste toets tot de integrale beoordeling, de operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten en gegevensuitwisseling. Zowel in het huidige proces als in het herijkte proces bieden gemeenten brede ondersteuning aan (mogelijk) gedupeerde ouders met problemen op één van de vijf leefgebieden. In deze uitvoeringstoets is gekeken wat de impact is van de oplossingsrichtingen op de brede ondersteuning door gemeenten aan ouders en wat de uitvoeringsconsequenties zijn van de beoogde nieuwe rollen voor gemeenten:

- Urgentiebepaling financieel herstel;
- Driegesprek tussen ouder, UHT en hulpverlener gemeente;
- Aanspreekpunt bij gemeenten;
- Ervaringsdeskundige;
- Betere operationele samenwerking gemeenten en UHT, en
- Oplossingen voor al eerder aangemelde ouders (rework).

Bepaling uitvoeringsconsequenties voor gemeenten

De uitvoeringsconsequenties zijn bepaald door de situatie na de herijking te vergelijken met de situatie zonder herijking. Daarvoor zijn beide processen uitgewerkt en naast elkaar gehouden. In de huidige situatie stromen alle ouders door het hele proces van financieel herstel bij UHT en bieden de gemeenten indien door de ouder gewenst brede ondersteuning op de vijf leefgebieden: financiën, wonen, zorg, gezin en werk.

In de toekomstige situatie is het de bedoeling dat niet-gedupeerde ouders eerder uitstromen uit het proces en zijn er extra stappen om dit te bewerkstelligen en zo mede het proces te versnellen. Als verbetering beoogt de herijking van de hersteloperatie meer aandacht voor ouders én een meer persoonlijke benadering van ouders. Daarin is een grotere rol voor de gemeente voorzien met nieuwe rollen op het gebied van urgentiebepaling, driegesprekken, aanspreekpunt, de inzet van ervaringsdeskundigen en een betere operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten.

In de analyse van de uitvoeringsconsequenties zijn persona's gebruikt om een beter beeld te krijgen van wat de herijking van de hersteloperatie voor verschillende groepen ouders betekent. Dit werkt ook door in de uitvoeringsconsequenties voor gemeenten. Hierbij is rekening gehouden met waar de ouder zich bevindt in het huidige proces en straks in het herijkte proces, wat de uitslag van de eerste toets (Catshuisregeling) was, of er sprake is van urgentie en of ze uiteindelijk wel of niet gedupeerd zijn. UHT heeft een raming van de aantallen per persona gemaakt, waardoor inzichtelijk is wat de omvang van de groepen ouders is.

Huidige problemen in de uitvoering

Versnelling en verbetering van de hersteloperatie zijn vanzelfsprekend vooral relevant voor de (mogelijk) gedupeerde ouders. Gemeenten lopen bij de huidige brede ondersteuning echter ook tegen verschillende problemen aan in de uitvoering:

- Gebrek aan duidelijkheid over de gedupeerdheid van ouders beperkt de mogelijkheden voor een gerichte inzet van brede of reguliere ondersteuning.
- Stress en onzekerheid bij ouders over de status en mate van gedupeerdheid zetten de ouders in een soort van 'wachtstand'. Gedurende deze periode staan ouders minder open om te werken aan hun herstel.
- Onduidelijkheid over het (proces van) financieel herstel leidt tot veel vragen van ouders aan hulpverleners bij de gemeente.
- Er wordt meer en meer een beroep gedaan door mogelijk gedupeerde ouders op middelen en voorzieningen als gevolg van de lange wachttijden. Dit kan in bepaalde gevallen leiden tot dilemma's in de uitvoering.

Versnelling van de hersteloperatie?

Verschuivende oplossingsrichtingen kunnen mogelijk bijdragen aan een versnelling van de hersteloperatie. De uitvoering van deze oplossingsrichtingen ligt bij UHT, gemeenten hebben geen invloed op een eventuele versnelling van de hersteloperatie. Gemeenten vinden het (voor de ouder en vanwege de hierboven beschreven problemen) wel essentieel dat ouders zo snel mogelijk in het proces te horen krijgen of zij wel of niet gedupeerd zijn. Bij de haalbaarheid van de oplossingsrichting 'volledige uitsluitel na eerste toets', heeft UHT (voor nieuwe aanmeldingen) aangegeven 'Een integrale beoordeling (IB) is noodzakelijk, omdat de eerste toets niet volstaat en ook niet bedoeld is om in alle situaties uitsluitel te geven.'

De constatering van UHT dat het nu niet mogelijk is om volledig uitsluitel te geven na de eerste toets kan tot twee gevolgtrekkingen leiden:

- A. Het doel van volledig uitsluitel is niet haalbaar gegeven de huidige toetsen; of
- B. De eerste toets moet worden verrijkt zodat het wel mogelijk is om na de eerste toets volledig uitsluitel te geven over gedupeerdheid.

Een belangrijke randvoorwaarde voor uitvoerders uit de gemeenten is de volgende: Het is essentieel dat ouders na de eerste toets volledig uitsluitel krijgen of zij wel of niet gedupeerd zijn (gevolgtrekking B).

Het eerder in het proces te horen krijgen of ouders wel of niet gedupeerd zijn is ook van toepassing op de grote groep ouders (iets meer dan 19 duizend ouders) die nu wacht op een integrale beoordeling en niet door de eerste toets is gekomen (niet in aanmerking kwam voor de Catshuisregeling). Vanuit de brede ondersteuning gezien is sneller duidelijkheid krijgen over gedupeerdheid, met name voor deze ouders het allerbelangrijkste onderdeel van het herijkingsproces. De huidige oplossingen voor rework bieden slechts voor een deel van de ouders (in totaal ongeveer 3.700) ouders uit de gehele groep van 19 duizend ouders een oplossing. Gemeenten vinden het essentieel dat er een versnelling is voor de gehele groep van 19 duizend ouders. In deze groep zitten ook mensen (naar verwachting ongeveer 1.900 ouders) die in eerste instantie niet door de eerste toets zijn gekomen en waarvan later na de integrale beoordeling zal blijken dat ze toch gedupeerd zijn.

Een belangrijke randvoorwaarde voor uitvoerders uit de gemeenten is de volgende: Het is essentieel dat er versnelling komt voor alle ouders die niet door de eerste toets zijn gekomen en nu wachten op de integrale beoordeling.

Herijking heeft impact op de brede ondersteuning

Bovenstaande randvoorwaarden voor versnelling (volledig uitsluitel eerste toets en rework voor de ouders die niet door de eerste toets zijn gekomen en wachten op de IB) hebben de grootste impact op de brede ondersteuning. Als door UHT invulling kan worden gegeven aan bovengenoemde randvoorwaarden kan eerder in het proces gericht worden vervolgd met de brede ondersteuning (als de ouder gedupeerd is) of worden overgegaan naar de reguliere ondersteuning (als de ouder niet gedupeerd is). De ondersteuning door de gemeente wordt ook effectiever omdat onduidelijkheid over de status van de gedupeerdheid herstel van de ouder niet meer in de weg staat.

Het eerder duidelijkheid bieden over de status gedupeerdheid zorgt er ook voor dat het proces van financieel herstel voor meer ouders versneld kan worden afgerond. Op dit moment doen zowel

gedupeerden als mogelijk gedupeerden een beroep op extra middelen en dienstverlening bij gemeenten. Van de mogelijk gedupeerden die nu wachten op de integrale beoordeling is het de verwachting dat een groot deel later niet gedupeerd zal blijken te zijn (schatting van ruim 17 duizend ouders). Hoe eerder er duidelijkheid is voor deze groep, hoe minder lang zij een beroep kunnen doen op middelen en dienstverlening bij gemeenten voor gedupeerden, hoe minder er sprake is van oneigenlijk gebruik.

Meer persoonlijke aandacht en de betere informatievoorzieningen kunnen bijdragen aan beter begrip bij de ouder voor het proces van financieel herstel en ervoor zorgen dat ouders met minder vragen zitten. Als ouders minder vragen hebben, dan hoeven zij deze vragen ook niet meer aan hulpverleners bij gemeenten te stellen. Samen zorgt dit ervoor dat ouders en hulpverleners bij gemeenten zich beter kunnen richten op de brede ondersteuning.

De betere operationele samenwerking kan ervoor zorgen dat medewerkers bij UHT beter op de hoogte zijn van de processen bij gemeenten en vice versa dat hulpverleners bij gemeenten beter op de hoogte zijn van de processen bij UHT. Dit kan ervoor zorgen dat gemeenten vragen van ouders over UHT en UHT vragen van ouders over gemeenten beter kan beantwoorden. De betere operationele samenwerking kan er ook aan bijdragen dat medewerkers bij UHT en hulpverleners bij gemeenten elkaar sneller en beter weten te vinden als dat nodig is. Dit kan leiden tot efficiëntievoordelen in de uitvoering en kan ook bijdragen aan een betere dienstverlening bij financieel herstel en brede ondersteuning.

In het herijkte proces zijn er veel meer contactmomenten tussen UHT en de ouder en het is de bedoeling dat ouders tijdens die contactmomenten telkens ook actief wordt gevraagd of ouders een hulpvraag hebben. Op dit moment ontvangen ongeveer een derde van alle mogelijk gedupeerde ouders brede ondersteuning vanuit hun gemeente. Het is de verwachting dat dit door de herijking zal gaan stijgen; het is echter niet duidelijk in welke mate het aantal ouders dat brede ondersteuning ontvangt gaat stijgen.

Impact urgentie op uitvoering gemeenten is beperkt

Invulling geven aan de beoogde oplossingsrichting van urgentiebepaling financieel herstel is voor gemeenten uitvoerbaar. De impact van de implementatie en de uitvoering voor gemeenten is beperkt. De hulpverlener vanuit de gemeente moet wel naast de ouder kunnen blijven staan, daarom is goede communicatie essentieel. Een belangrijke randvoorwaarde voor gemeenten is de volgende: Het is van belang om ook duidelijk aan ouders te communiceren wat de criteria en het proces voor urgente afhandeling door UHT van hun aanvraag zijn.

Driegesprek vraagt serieuze capaciteit bij gemeenten

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de oplossingsrichting van het driegesprek uitvoerbaar is. Het driegesprek heeft duidelijke meerwaarde voor de ouder en sluit goed aan bij de brede ondersteuning vanuit de gemeente. Het aanbod kan een belangrijke vindplaats zijn voor ouders met hulpvragen en behoefte aan ondersteuning, die dat nu niet krijgen.

Er is een duidelijk impact op de benodigde capaciteit om driegesprekken voor te bereiden en te houden. Gemeenten hebben inzicht nodig in de productieplanning bij UHT om de verwachte aantallen driegesprekken en de mogelijke piekbelasting aan te kunnen. Een belangrijke randvoorwaarde voor gemeenten is de volgende: Er moeten heldere afspraken komen over afhandeling en doorlooptijd bij verzoeken voor driegesprekken en over de opvolging tussen gemeenten en UHT.

Als mogelijk risico zien de gemeenten, vooral als wachttijden blijven oplopen of als het herijkte proces onduidelijkheid oproept bij ouders, dat er geen match is tussen de verwachting bij ouders over de inhoud van de driegesprekken en wat er kan worden geboden. Dit kan tot extra ontevredenheid leiden.

De rol van aanspreekpunt voor de hersteloperatie is voor gemeenten niet uitvoerbaar

De meerwaarde van een aanspreekpunt is in het bijzonder afhankelijk van de mate waarin het aanspreekpunt ook daadwerkelijk vragen van de ouders over het proces bij UHT kan beantwoorden. Dit is op haar beurt weer afhankelijk van de informatie waarover het aanspreekpunt beschikt. Uit de verkenning tussen UHT en VNG van de afgelopen periode zijn verschillende oplossingen voor gegevensuitwisseling naar voren gekomen, die UHT haalbaar acht. De beoogde oplossing voor het delen van persoonsgegevens en statusinformatie bestaat uit een dagelijkse update (lijst) per gemeente. In het lijstwerk worden actuele persoonsgegevens en statusinformatie van gedupeerde ouders die een aanspreekpunt willen opgenomen. Het is voor gemeenten echter niet uitvoerbaar om deze informatie op een privacy vriendelijke manier iedere dag opnieuw bij de juiste hulpverlener te krijgen (uiteraard moet het aanspreekpunt alleen beschikken over informatie van ouders voor wie hij/zij aanspreekpunt is). Daarnaast kan inhoudelijke of dossier-specifieke informatie alleen telefonisch (via de gemeentedesk) worden gedeeld met het aanspreekpunt. En informatie over één van de meest gestelde vragen ‘Wanneer ben ik aan de beurt voor integrale behandeling?’ kan in het geheel niet worden beantwoord.

Met de voorgestelde gegevensuitwisseling kan het aanspreekpunt maar een klein deel van de vragen van de ouder direct beantwoorden. Het aanspreekpunt zal dan ook vaak het antwoord ‘dat weet ik niet’ of ‘daarvoor moet u contact opnemen met UHT’ moeten geven. Een adequate invulling

van de rol van aanspreekpunt (die wel vragen van ouders kan beantwoorden) is voor hulpverleners daarom ook niet uitvoerbaar; het aanspreekpunt beschikt over te beperkte informatie om direct antwoorden te kunnen geven op vragen van ouders.

Er zijn andere manieren (dan een aanspreekpunt) om ervoor te zorgen dat ouders beschikken over de door ouders gewenste informatie. Een gewenste vervolgactie vanuit de gemeenten is: Het is van belang dat ouders die zich hebben aangemeld voor financieel herstel goede toegang krijgen tot hun persoonlijke informatie in de vorm van een webportaal voor de ouders.

Ervaringsdeskundige kan meerwaarde hebben, zijn er voldoende ervaringsdeskundigen?

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de inzet van ervaringsdeskundigen meerwaarde kan hebben voor ouders en dat het uitvoerbaar is om te implementeren. De huidige pool van ervaringsdeskundigen is nog beperkt en het is nog onduidelijk hoe groot deze gaat worden. Op korte termijn lijkt het niet realistisch te verwachten dat veel inzet vanuit deze pool kan worden geleverd.

Om teleurstellingen te voorkomen is het wel belangrijk om als hulpverleners goed zicht te hebben op de beschikbare capaciteit van ervaringsdeskundigen en hun mogelijke rollen binnen het proces en de ervaringsdeskundige alleen vraaggericht inzetten.

Goede operationele samenwerking is een belangrijke randvoorwaarde

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de verbetering van de operationele samenwerking gaat helpen om betere dienstverlening aan de ouders te geven haalbaar is om te implementeren. Om dit te bereiken is vanuit de VNG zowel incidentele als structurele capaciteit nodig om dit te faciliteren. Ook bij individuele gemeenten is hiervoor capaciteit nodig. De benodigde capaciteit kan na verdere uitwerking van de oplossingen worden geraamd.

Bijlage A: Gesprekspartners

Interviews

Organisatie	Naam ^{a)}
Gemeenten	
	Almere
	Amsterdam
	Arnhem
	Capelle aan den IJssel
	Drechtsteden
	Krimpen aan den IJssel
	Nissewaard
	Rotterdam
	Utrecht
	Zaanstad
Overig	
	Rijksoverheid

a) Namen van gesprekspartners zijn niet opgenomen vanwege de AVG.

Bijlage B: Gebruikte bronnen

Rapporten en studies

AEF (2021), *Verkenning nieuwe rol gemeenten; Herijking hersteloperatie toeslagen*.

Belastingdienst Toeslagen (2022), *Concept oplegger rework herijking d.d. 14 april 2022*

Belastingdienst Toeslagen (2022), *Uitwerking oplossingen herijking in fiches. Bijlage bij beslisdocument bestuurlijk overleg Rijk/VNG d.d. 17 februari 2022*

Belastingdienst Toeslagen (2022), *Toelichting beslispunten - oplossingsrichtingen herijking. Bestuurlijk Overleg Rijk/VNG d.d. 17 februari 2022*

Belastingdienst Toeslagen (2022), *Toelichting gegevenslevering aan gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen in het kader van Uitvoering Herstel Toeslagen. Versie 2.3*

Kamerstukken II (2020-2021), 31 066, nr. 704

Kamerstukken II (2020-2021), 31 066, nr. 914

KPMG (2021), *Onderzoek samenwerking met gemeenten bij hersteloperatie kinderopvangtoeslag*

Livework (2021), *Ouderbeleving herstelproces kinderopvangtoeslagaffaire*

Ministerie van BZK (2021), *Handleiding overheidstarieven 2022*

Motivaction (2021), *Behoeftenonderzoek onder mogelijk gedupeerden van de kinderopvangtoeslag*

Movisie (2020), *Sociale (wijk)teams: vijf jaar later. Vierde landelijke peiling onder gemeenten (zomer 2019)*

Internet

<https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/aanmelden/aanmelden-voor-herstel/>

<https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/planning-herstel/>

<https://vng.nl/artikelen/vraag-en-antwoorden-ondersteuning-gedupeerde-ouders-kinderopvangtoeslagaffaire>

<https://vng.nl/nieuws/vng-positief-over-grotere-rol-gemeenten-in-hersteloperatie>

Bijlage C: Gegevensuitwisseling

Tabel C.1: Gegevensuitwisseling brede ondersteuning

Fase	Reden gegevensuitwisseling	IST		SOLL		Aandachtspunten
		Doelgroep/actie	Methode	Doelgroep/actie	Methode	
Na aanmeldgesprek	Ouder wil hulp van gemeente	Alle ouders die hulp van gemeente willen	GPB: Lijst met BSN's 'Overzicht Hulpaanbod Gewenst'	Alle ouders die hulp van gemeente willen én aan juiste loket zijn	GPB: Lijst met BSN's 'Overzicht Hulpaanbod Gewenst'	Ook aanmelddatum ouders
				Alle ouders die hulp van gemeente willen én niet aan juiste loket zijn ^{a)}	...	Te maken beleidskeuze: Warme doorverwijzing of reguliere verwijzing? ^{b)}
Na afloop van aanmeldgesprek	Ouder wil (op enig moment later in het proces) hulp van gemeente	Alle ouders die (op enig moment later in proces) hulp willen	UHT belt/mail contactpersoon gemeente	Alle ouders die (op enig moment later in proces) hulp willen	UHT belt/mail/stuurt lijst BSN's naar contactpersoon gemeente	Gemeente dient ook status(wijzigingen) te ontvangen van deze ouders ^{c)}
	Ouder meldt zich direct bij gemeente voor hulp van gemeente	Alle ouders die zich direct melden bij gemeente voor hulp van gemeente	Gemeente belt/mail UHT ^{d)}	Alle ouders die zich direct melden bij gemeente voor hulp van gemeente	Gemeente belt/mail UHT ^{d)}	Gemeente dient ook status(wijzigingen) te ontvangen van deze ouders ^{c)}
Na eerste toets	Ouder is niet gedupeerd na eerste toets ^{e)}	Alle ouders die niet gedupeerd zijn	GPB: Lijst met BSN's 'Overzicht niet-gedupeerden' ^{f)}	Reden van niet-gedupeerdheid kan ook relevant zijn ^{h)}

Fase	Reden gegevens-uitwisseling	IST		SOLL		Aandachtspunten
		Doelgroep/actie	Methode	Doelgroep/actie	Methode	
	Ouder is wel gedupeerd na eerste toets ^{g)}	Alle ouders die wel gedupeerd zijn	GPB: Lijst met BSN's vgl. 'Overzicht gedupeerden'	
Na eerste toets, voor integrale beoordeling (IB)	Ouder ziet af van IB ⁱ⁾	Alle ouders die afzien van IB	GPB: Lijst met BSN's (nieuwe lijst)	In bredere zin: informatie over type beschikkingen ^{j)}
Na integrale beoordeling (IB)	Ouder is niet gedupeerd na IB	Alle ouders die niet gedupeerd zijn	GPB: Lijst met BSN's 'Overzicht niet-gedupeerden' ^{f)}	Alle ouders die niet gedupeerd zijn	GPB: Lijst met BSN's 'Overzicht niet-gedupeerden' ^{f)}	Reden van niet-gedupeerdheid kan ook relevant zijn ^{h)}
	Ouder is wel gedupeerd na IB ^{g)}	Alle ouders die wel gedupeerd zijn	GPB: Lijst met BSN's vgl. 'Overzicht gedupeerden'	

- a) In het huidige proces worden ook burgers die niet 'aan het juiste loket zijn' (geen kinderen, geen kinderopvangtoeslag, mogelijk gedupeerden van andere toeslagen (HKZ, kindregeling) en ex-partners toegelaten tot de hersteloperatie, waarbij hun gegevens - indien de ouder hulp wil van de gemeente - ook worden doorgegeven aan de gemeente. In het herijkte proces worden zij niet toegelaten tot het reguliere proces voor financieel herstel (en volgt directe afronding overeenkomstig het GKGK-proces). Als gegevens van deze ouders in het herijkte proces ook worden doorgegeven dan is het van belang dat er ook een extra kolomkop wordt toegevoegd; namelijk dat sprake is van directe afronding overeenkomstig het GKGK-proces. Dit zodat de gemeente weet dat deze ouders niet in aanmerking komen voor brede ondersteuning vanuit de KOT-operatie, maar voor reguliere ondersteuning vanuit de gemeente.
- b) Uit de inventarisatie onder de gemeenten kwam geen eenduidig beeld naar voren van een voorkeur voor warme doorverwijzing of reguliere verwijzing. Als het besluit wordt genomen om deze gegevens aan gemeenten te verstrekken, dan betekent dat wel dat alle gemeenten deze signalen ook moeten opvolgen.

- c) Voor de latere gegevensuitwisseling ten behoeve van brede ondersteuning, het driegesprek, het aanspreekpunt is het van belang dat UHT een volledig beeld heeft van de ouders die hebben aangegeven hulp van de gemeente te willen (ouder wil hulp van gemeente blijkt tijdens aanmeldgesprek + ouder wil hulp van gemeente blijkt na afloop van aanmeldgesprek + ouder wil hulp van gemeente en meldt zich direct bij de gemeente).
- d) Als een ouder zich direct meldt bij de gemeente voor hulp van de gemeente, is het ook van belang dat de gemeente bij UHT kan verifiëren dat de betreffende ouder inderdaad mogelijk gedupeerd is.
- e) In het huidige proces komt het niet voor dat een ouder na de eerste toets al een definitief bericht krijgt dat hij/zij niet gedupeerd is, omdat alle ouders doorgaan naar de IB waarin gedupeerdheid definitief wordt vastgesteld (dit gegeven wordt pas na afronding van de IB gedeeld). Bij het herijkte proces (zie projectfiche 'volledig uitsluitel na eerste toets') zijn er na de eerste toets nog maar twee groepen 'wel gedupeerd' en 'niet gedupeerd' en kan de betreffende statuswijziging (van 'mogelijk gedupeerd' naar 'niet gedupeerd') al na de eerste toets worden doorgegeven aan de gemeente.
- f) Het overzicht niet-gedupeerden bevat de niet-gedupeerden (zelfmelders die na toetsing zijn aangemeld als niet-gedupeerden). Op deze lijst staan alleen ouders van wie de gegevens eerder zijn gedeeld met de gemeente (hetzij via de machtiging, hetzij omdat ouders hebben aangegeven hulp te willen).
- g) Op dit moment ontvangt de gemeente vanuit de rol van hulpverlener geen bericht als na de eerste toets is vastgesteld dat een ouder gedupeerd is. Het is wel van belang voor gemeenten om deze informatie (statuswijziging) te ontvangen, omdat dit gevolgen heeft voor de brede ondersteuning, voor de start van de private schuldenaanpak en voor het toekennen van urgentie voor sociale huurwoningen. Op dit moment moet de gemeente een bevestiging dat de ouder gedupeerd is vragen aan de ouder. Als de ouder dit zelf niet meldt aan de gemeente, dan heeft de gemeente er geen weet van dat de ouder te horen heeft gekregen dat hij/zij gedupeerd is.
- h) Informatie over de reden waarom iemand niet gedupeerd is, kan ook relevant zijn voor de gemeente in haar rol van brede ondersteuning. Als een ouder bij de gemeente (terecht dan wel onterecht) aangeeft dat de vaststelling van gedupeerdheid door UHT niet correct is, dan is het voor de hulpverlener bij de gemeente lastig om dit te kunnen duiden, omdat feitelijke informatie over de reden van niet-gedupeerdheid bij de gemeente op dat moment niet bekend is. Dit kan een beperking zijn bij het opstarten van de reguliere ondersteuning door de gemeente (als de ouder zich nog niet heeft neergelegd bij de niet-gedupeerdheid). Een deel van dit probleem kan worden ondervangen door informatie over de reden van niet gedupeerdheid op te nemen in de beschikking (waarbij de gemeente de ouder kan vragen naar de beschikking), een ander deel door ook niet-gedupeerden een driegesprek aan te bieden (waarin een UHT'er dan ook expliciet kan aangeven waarom de ouder niet gedupeerd is). Een alternatief is dat de gemeente (samen met de ouder of in opdracht van de ouder) belt naar de servicedesk van UHT om informatie over de reden van niet gedupeerdheid te ontvangen.

- i) Het is voor de brede ondersteuning aan ouders door de gemeente ook relevant om te weten wat de status is van de ouder in de financiële hersteloperatie bij UHT. Als een ouder besluit af te zien van de IB kan dat (ongeacht of de ouder wel of niet gedupeerd is) gevolgen hebben voor de brede ondersteuning. Al is het maar om te weten welke andere zaken er bij UHT mogelijk nog relevant zijn.
- j) In het huidige proces worden op verschillende momenten in het proces beschikkingen en brieven met statuswijzigingen aan de ouder verstuurd. Voor gemeenten is het van belang om (voor de ouders die brede ondersteuning ontvangen) te weten welk type beschikkingen en brieven met statuswijzigingen aan deze ouders zijn verstuurd.

Tabel C.2: Gegevensuitwisseling urgentie

Fase	Reden gegevens-uitwisseling	IST		SOLL		Aandachtspunten
		Doelgroep/actie	Methode	Doelgroep/actie	Methode	
Urgentie (richting gemeente)	Urgentie: noodzaak tot snelle actie van gemeente voor ouder	Ouders voor wie urgente actie door gemeente nodig is	Brede hulpteam belt/mailt met contactpersoon gemeente	Ouders voor wie urgente actie door gemeente nodig is	Brede hulpteam belt/mailt met contactpersoon gemeente	Bestaand proces (geen wijziging)
Urgentie (richting UHT)	Urgentie: noodzaak tot versnelling eerste toets of IB door UHT	Ouders voor wie snelle actie door UHT nodig is	Gemeente belt/mailt met serviceteam, contactpunt of via ouder	Ouders voor wie snelle actie door UHT nodig is	Gemeente belt/mailt met acute hulpteam UHT	Delen gegevens voor aanvraag urgentie
	Terugkoppeling status urgentie naar gemeente	Ouder voor wie snelle actie door UHT nodig is	UHT belt/mailt hulpverlener gemeente	Status toegekende urgentie + redenen bij afwijzing urgentie

Tabel C.3: Gegevensuitwisseling driegesprek

Fase	Reden gegevensuitwisseling	IST		SOLL		Aandachtspunten
		Doelgroep/actie	Methoden	Doelgroep/actie	Methoden	
Na eerste toets, voor start IB, na IB	Ouder wil een driegesprek met UHT en gemeente	Ouders die een driegesprek willen	GPB: Lijst met BSN's (nieuwe lijst)	Gegevens: contactgegevens ouder, type driegesprek, contactgegevens PZB'er (als voor/na IB) ^{a)}
	Plannen driegesprek	Gemeente wil driegesprek plannen	Hulpverlener gemeente belt afsprakenbureau UHT of PZB'er	Via afsprakenbureau UHT ontvangt gemeente contactgegevens UHT'er ^{b)}
				Ouder, gemeente en UHT willen agenda vaststellen	Hulpverlener gemeente belt met ouder & belt met UHT	Delen inhoudelijke gegevens t.b.v. vaststellen agenda (telefonisch)
				Deelnemers driegesprek	Gemeente deelt eigen contactgegevens via afspraakbevestiging / mail ^{c)}	

- a) Bij een driegesprek voor de start van de IB of na afloop van de IB is een PZB'er betrokken. Het is gewenst dat er dan ook meteen contactgegevens van de PZB'er worden meegeleverd bij het verzoek voor een driegesprek. In dat geval kan de hulpverlener van de gemeente direct schakelen met de PZB'er van dienst (zonder tussenstap van een afsprakenbureau). Bij een driegesprek na de eerste toets is vooraf niet bekend welke UHT'er (niet zijnde een PZB'er) aanwezig is bij het driegesprek.
- b) Voor het maken van een afspraak voor een driegesprek na de eerste toets belt de hulpverlener met het afsprakenbureau van UHT. Het is van belang dat het afsprakenbureau dan ook (telefonisch) de relevante contactgegevens van de aanwezige UHT'er (naam, telefoonnummer, mailadres) deelt met de hulpverlener van de gemeente ten behoeve van de voorbereiding van het driegesprek.
- c) De UHT'er/PZB'er, die deelneemt aan driegesprek, moet ook de beschikking hebben over de contactgegevens van de hulpverlener bij de gemeente. Dit vanwege praktische overwegingen voor het driegesprek (kan de ingang niet vinden, ben iets later, etc.). Deze gegevens kunnen gedeeld worden via de afspraakbevestiging / mail door de hulpverlener van de gemeente.

Tabel C.4: Gegevensuitwisseling aanspreekpunt

Fase	Reden gegevens-uitwisseling	IST		SOLL		Aandachtspunten
		Doelgroep/actie	Methode	Doelgroep/actie	Methode	
Na eerste toets	Gedupeerde ouder wil een aanspreekpunt	Ouders die een aanspreekpunt willen	GPB: Lijst met BSN's (nieuwe lijst)	Gegevens: contactgegevens ouder
	Gedupeerde ouder neemt contact op met aanspreekpunt	Ouders die contact opnemen met aanspreekpunt	Zie tabel 3.1 voor nadere uitwerking	

Tabel C.5: Informatiebehoefte gemeenten voor aanspreekpunt

Gewenste gegevens	Toelichting	Categorie gegevens UHT ^{a)}	Gewenste actualiteit / frequentie
Persoons- en contactgegevens	NAW-gegevens, contactgegevens, BSN	Persoonsgegevens	Actueel (dagelijkse update)
Status + voortgang ouder in proces	Huidige status + volgende stap + wanneer is ouder aan de beurt voor eerste toets of IB	Statusinformatie / generieke informatie	Actueel (dagelijkse update)
Verstuurde brieven + termijnen in brieven	Welke brieven zijn verstuurd door UHT aan ouder? Welke termijnen stonden in die brieven?	Statusinformatie	Actueel (dagelijkse update)
Inhoud brieven / communicatie naar ouder	Wat stond in verstuurd brieven van UHT aan ouder?	Inhoudelijke informatie	Actueel (dagelijkse update)
Uitkomst / toelichting eerste toets / IB	Dossier-specifieke informatie zoals uitkomsten van beoordelingen, argumenteringen, conclusies, etc.	Inhoudelijke informatie	Actueel (dagelijkse update)
Logboek contacten UHT en ouder	Welke contacten zijn geweest tussen UHT en ouder? Waar gingen die contacten over?	Inhoudelijke informatie	Actueel (dagelijkse update)
Terugmelding naar UHT	Ouder wil brief nog een keer ontvangen, ouder geeft aan dat gegeven niet correct is, etc.	Terugstroom	Directe aanlevering

a) Met 'Categorie gegevens UHT' wordt bedoeld de categorieën van gegevens zoals die zijn opgenomen in tabel 3.2 'Levering gegevens door UHT voor aanspreekpunt'. Hiermee is de aansluiting te maken tussen de gewenste gegevens en de wijze waarop deze gegevens geleverd kunnen worden.

Bijlage D: Analyse gegevensuitwisseling aanspreekpunt

In deze bijlage zijn de verschillende door UHT gesuggereerde alternatieven voor gegevensuitwisseling ten behoeve van het aanspreekpunt nader uitgewerkt en geanalyseerd.

1. Bestandslevering door UHT + viewer door VNG of UHT

Op dit moment worden door UHT al verschillende lijsten met informatie over ouders gedeeld richting de gemeenten, bijvoorbeeld de lijst 'Overzicht Hulpaanbod Gewenst' of de lijst 'Overzicht niet-gedupeerden'. Deze informatie wordt klaargezet in het Gegevensportaal van de Belastingdienst. Het is het idee om persoonsgegevens en statusinformatie via een dagelijkse update beschikbaar te stellen in het Gegevensportaal van de Belastingdienst (GPB). De contactpersoon bij de gemeente heeft toegang tot dit Gegevensportaal en hij/zij kan deze informatie dan dagelijks downloaden. Binnen de gemeenten is de contactpersoon veelal een andere persoon dan de hulpverlener (aanspreekpunt). Om deze informatie te ontsluiten van de contactpersoon naar het aanspreekpunt zou een viewer door VNG of UHT beschikbaar gesteld kunnen worden.⁷⁷

Het is de vraag hoe deze dagelijks geüpdatete informatie bij de hulpverlener (het aanspreekpunt) terecht kan komen. Op de te delen lijst staan alle mutaties van alle gedupeerde ouders⁷⁸ in de betreffende gemeente en een hulpverlener kan natuurlijk alleen inzage krijgen in de gegevens van de ouder die tot zijn/haar caseload behoren. Een 'simpele' viewer bouwen op deze lijst is in dit geval geen passende oplossing; het gaat over zeer privacygevoelige gegevens en in zo'n viewer moet dan ook een stevige autorisatie en authenticatie worden ingericht en beheerd (zodat een hulpverlener alleen toegang krijgt tot de gegevens van ouders die tot zijn/haar caseload behoren). Gegeven de eisen voor autorisatie en authenticatie is het dan zinvoller om 'gewoon maar' een webportaal te bouwen (op de basisdata bij UHT) in plaats van een viewer op te bestanden die met gemeenten worden gedeeld.

Een alternatieve oplossing om de dagelijks geüpdatete informatie bij de hulpverlener (aanspreekpunt) te krijgen is dat de contactpersoon iedere dag de geüpdatete informatie per ouder handmatig verdeelt over de verschillende hulpverleners zodat iedere hulpverlener alleen informatie van de contactpersoon ontvangt over de ouders die tot zijn/haar caseload behoren. Dit is nog wel te

⁷⁷ De VNG bouwt zelf geen software en dus ook geen viewers. Vanuit de VNG zou mogelijk wel een aanbesteding in de markt uitgezet kunnen worden. Dat op haar beurt brengt weer veel complexe vragen met zich mee (namens alle gemeenten, Wet markt en overheid) en kost zo maar een half jaar om uit te zetten (waarna de oplossing nog gebouwd en geïmplementeerd moet worden). Een viewer door VNG is dan ook geen reële oplossing.

⁷⁸ Uiteraard alleen van de ouders die zelf hebben aangegeven een aanspreekpunt te willen.

doen voor de lijst 'Overzicht Hulpaanbod Gewenst' omdat een ouder in beginsel maar één keer voorkomt op zo'n lijst en er dan toch gekeken moet worden wie vanuit de gemeente contact gaat opnemen met de ouder. Dit is echter heel erg bewerkelijk en foutgevoelig als het gaat om dagelijks geüpdatete informatie. Vanuit gemeenten is aangegeven dat dit niet uitvoerbaar is. En dat is nog los van de vraag hoe aan ouders uitgelegd moet worden dat lijsten met gegevens worden gedeeld waar vervolgens veel handwerk nodig is om ervoor te zorgen dat de gegevens ook echt op de juiste plek terecht komen. Dergelijke 'houtje-touwtje' oplossingen dragen niet bij aan het vertrouwen van de ouders in de overheid.

2. API door UHT + viewer door VNG

Een tweede genoemde oplossing is dat UHT de mogelijkheid aanbiedt waarmee de informatie via API's opgehaald kan worden. Hulpverleners binnen de gemeenten houden voor brede ondersteuning relevante informatie bij in hun taakspecifieke applicaties. Aanbieders van deze taakspecifieke applicaties zouden hun applicatie aan kunnen passen om via een API bij UHT de relevante gegevens van ouders op te halen bij UHT. Het vraagstuk van autorisatie en authenticatie is dan niet van toepassing, omdat de autorisatie al is ingeregeld in de taakspecifieke applicaties. Ervaringen met vergelijkbare trajecten leren overigens dat het minimaal een jaar kost (als alles goed gaat) voor softwareleveranciers om van idee naar gerealiseerde gegevensuitwisseling te komen. Daarnaast is deze oplossing als enige oplossing alleen werkbaar als alle softwareleveranciers ook hun applicaties aanpassen. Ook deze oplossing is daarmee praktisch niet uitvoerbaar.

3. Dashboard door UHT

De derde gesuggereerde oplossing betreft de ontwikkeling van een dashboard door UHT. Bij deze oplossing ontwikkelt UHT een dashboard voor gemeenten. Dit dashboard draait op de gemeentelijke servers, waar gemeentelijke medewerkers op kunnen inloggen. Ook bij deze oplossing is een belangrijk aandachtspunt dat de hulpverlener (het aanspreekpunt) alleen toegang krijgt tot de gegevens van de ouders voor wie hij/zij het aanspreekpunt is. Ook in dit geval moet een uitgebreid autorisatiemodel worden geïmplementeerd en beheerd op het niveau van de hulpverlener. Door UHT is aangegeven dat het ontwikkelen van een dergelijk dashboard ten minste zes maanden gaat kosten. Het is nog niet helemaal duidelijk wat het verschil is tussen dit dashboard (wat wel haalbaar is voor UHT) en een webportaal (wat niet haalbaar is voor UHT). Overigens is een rol van aanspreekpunt mogelijk pas haalbaar, nadat de technische voorzieningen daarvoor zijn ingericht en het dashboard gebouwd, getest en beproefd is met hulpverleners uit de gemeente (daar moet in ieder geval ook nog een half jaar voor worden uitgetrokken).

Gemeentedesk bij UHT (telefonisch)

Voor inhoudelijke informatie of dossier-specifieke informatie zoals uitkomsten van beoordelingen, argumenteringen en conclusies kan het aanspreekpunt telefonisch contact opnemen met een nog op te zetten gemeentedesk bij UHT. Het is technisch gezien niet haalbaar voor UHT om deze informatie via een vorm van gestructureerde gegevensuitwisseling met gemeenten te delen.

Dat betekent in de praktijk het volgende. Als een gedupeerde ouder zijn/haar aanspreekpunt belt met een vraag over inhoudelijke informatie, dan kan het aanspreekpunt drie dingen doen: a) de ouder doorverwijzen naar UHT, b) samen met de ouder naar UHT bellen of c) naar UHT bellen en later de ouder weer terugbellen. De eerste optie is vanuit dienstverleningsperspectief suboptimaal. Samen met de ouder naar UHT bellen kan een optie zijn (veel hulpverleners doen dit nu ook al). Als aanspreekpunt zelf naar UHT bellen en later weer terugbellen naar de ouder brengt verschillende risico's met zich mee. Een extra schakel in de communicatie betekent ook dat er (ongewenste) interpretatieverschillen kunnen ontstaan in de beantwoording van de vraag.

Los daarvan brengt een gemeentedesk ook een ander risico met zich mee. Als een gedupeerde ouder een sneller of beter antwoord krijgt via zijn aanspreekpunt (en de gemeentedesk) dan via de reguliere kanalen (serviceteam van UHT), dan zal dat er al heel snel toe gaan leiden dat alle vragen via het aanspreekpunt gaan verlopen. Ook voor vragen die een ouder eigenlijk net zo goed of beter direct bij het serviceteam van UHT kan stellen. Daarom is het van belang dat de snelheid en kwaliteit van beantwoording van de vragen door het serviceteam van hetzelfde (hoge) niveau is als de snelheid en kwaliteit van beantwoording van de vragen door de gemeentedesk. Het is dan overigens de vraag waarom er nog een aparte gemeentedesk nodig zou zijn voor vragen over inhoudelijke informatie. Vragen die door de gemeentedesk beantwoord kunnen worden zijn daarmee feitelijk tweedelijnsvragen.

Email van UHT naar VNG of bestandslevering door UHT

Periodiek veranderende informatie over het proces en de uitvoering, zoals productieplanning, formats van standaardbrieven, het proces (de metrokaart) kan door UHT via de mail worden gedeeld met de VNG die op haar beurt deze informatie weer kan delen onder de gemeenten. In paragraaf 4.6 Operationele samenwerking is nader uitgewerkt hoe deze (niet persoonlijke) informatie op een goede manier gedeeld kan worden met het aanspreekpunt.

Terugmelding naar UHT

De terugmelding van informatie van het aanspreekpunt naar UHT is nog niet nader uitgewerkt. Het gaat hier bijvoorbeeld om verzoeken van ouders (het nog een keer versturen van een brief) om fouten in de administratie bij UHT (als gegevens niet correct in de administratie van UHT zijn opgenomen). Processen hiervoor moeten nog nader worden uitgewerkt.

