



Raadsinformatiebrief

De gemeenteraad van Albrandswaard

Uw brief van:	-	Ons kenmerk:	454438
Uw kenmerk:		Contact:	H.B. Al Mashta
Bijlage(n):	1	Doorkiesnummer:	
		E-mailadres:	b.almashta@bar-organisatie.nl
		Datum:	8 februari 2022

Betreft: Plan van aanpak hulpteam Toeslagenaffaire

Geachte raadsleden,

INLEIDING

Het ministerie heeft de Kamer op 3 december 2021 geïnformeerd over de stand van zaken van de herijking van de aanpak van de hersteloperatie toeslagen.

Een van de belangrijkste uitkomsten van het herijkingsonderzoek is dat ouders behoefte hebben aan persoonlijk contact en aandacht voor emotioneel herstel. Er komt een grotere rol voor gemeenten.

Inwoners die menen gedupeerd te zijn als gevolg van de Toeslagenaffaire, kunnen zich nog tot 1 januari 2024 aanmelden bij de belastingdienst. Het aantal gedupeerden kan dus nog oplopen in de komende twee jaar.

Om gedupeerde inwoners binnen Albrandswaard beter te kunnen ondersteunen heeft het college besloten een hulpteam Toeslagenaffaire in te richten. Het hulpteam zal vanaf maart 2022 actief zijn.

KERNBOODSCHAP

In Albrandswaard hebben, tot op heden, 94 inwoners zich gemeld als gedupeerde. Hiervan willen er 14 nadere ondersteuning.

Op basis van de ervaringen die in het afgelopen jaar zijn opgebouwd en de uitkomsten van het landelijk herijkingsonderzoek zal er per maart een hulpteam Toeslagenaffaire van start gaan. Het hulpteam helpt inwoners van Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk die ondersteuning willen als gevolg van de Toeslagenaffaire.

TOELICHTING

Bij de start van de ondersteuning aan gedupeerde toeslagenouders in maart 2021 heeft een 'belteam' contact opgenomen met alle bij de belastingdienst aangemelde gedupeerden binnen Albrandswaard. Dit om een 'luisterend oor' te bieden aan alle gedupeerden en daarnaast te inventariseren welke inwoners meer hulp nodig hadden om deze inwoners vervolgens te verwijzen naar het wijkteam, de schuldhulpverlening en/of het bureau sociaal raadslieden.



In praktijk zagen we dat ongeveer een kwart van de gedupeerden behoefte had aan nadere ondersteuning. Uit de terugkoppeling van inwoners die ondersteuning hebben gekregen blijkt dat zij vooral behoefte hebben aan 1 contactpersoon waar ze al hun vragen aan kunnen stellen. De aanpak die we in 2021 hebben gehanteerd kenmerkte zich vooral door verwijzingen na een eerste gesprek.

Ook zijn niet alle hulpverleners even goed op de hoogte van de regelingen die rondom de Toeslagenaffaire gelden. Hierdoor voelen ouders die te maken hebben met de Toeslagenaffaire zich niet altijd goed gehoord. De inwoners, maar ook medewerkers, hebben behoefte aan een gespecialiseerd team dat de gedupeerde inwoners, maar ook hulpverleners, kan ondersteunen als het gaat om de Toeslagenaffaire.

Met de inzet van een hulpteam wordt aan de wens van deze inwoners gehoor gegeven. Belangrijk is dat de medewerker binnen het hulpteam samen met de inwoner kijkt wat er voor haar/hem nodig is om het vertrouwen in de overheid terug te krijgen. De medewerkers van het hulpteam gaan inwoners ondersteunen op al hun vraagpunten. Daar waar zij zelf de expertise niet hebben, kijken ze samen met de inwoner welke oplossingen er mogelijk zijn. Er wordt samengewerkt met de reguliere hulpverlening binnen Albrandswaard.

Binnen het hulpteam zullen ook ervaringsdeskundigen worden ingezet om laagdrempelige hulp te bieden aan ouders. Het hulpteam is flexibel en volgt de landelijke en lokale ontwikkelingen rondom de Toeslagenaffaire op de voet.

De uitgangspunten in de dienstverlening zijn: Denken in kansen; Niet voor de inwoner, maar met de inwoner; menselijke maat en herstel van vertrouwen staat voorop (stapje extra zetten).

Verder informatie over de inzet van het hulpteam Toeslagenaffaire leest u in het bijgevoegde plan van Aanpak. Het hulpteam zal per maart actief zijn.

FINANCIËLE CONSEQUENTIES

Sinds 2021 ontvangen gemeenten een specifieke uitkering (SPUK) gemeentelijke hulp gedupeerden Toeslagenaffaire ontvangen. Deze SPUK bestaat uit verschillende onderdelen, waarbij (per onderdeel) gekozen kan worden voor een standaard vergoeding of vergoeding op basis van de werkelijke kosten.

Wanneer de Rijksregeling wordt aangepast, zal ook de inzet van het hulpteam opnieuw bezien moeten worden. Om die reden is het hulpteam voorlopig tot eind 2022 actief.

Door Albrandswaard wordt een bedrag van ca. € 130.000 voorgefinancierd. De inzet zoals beschreven in het bijgevoegde plan van aanpak wordt op basis van werkelijke realisatie volledig gedeclareerd bij het Rijk.



**Gemeente
Albrandswaard**

VERVOLG

Wij zullen u regelmatig informeren over de voortgang van de inzet op de Toeslagenaffaire, in ieder geval via de reguliere bestuursrapportages Sociaal Domein.

BIJLAGEN

- Plan van Aanpak Hulpteam Toeslagenaffaire

Met vriendelijke groet,
het college van de gemeente Albrandswaard,
de secretaris, de burgemeester,

Hans Cats

drs. Jolanda de Witte

Plan van Aanpak Hulpteam Toeslagenaffaire

Inleiding

In maart 2021 zijn we binnen de BAR-organisatie gestart met de aanpak op de Toeslagenaffaire. Destijds met een 'belteam' waarbij 1,25 fte is ingezet om de 250 gedupeerden die op dat moment bekend waren te kunnen bellen. Op dat moment was het idee om alle gedupeerden in een periode van 10 weken te bellen en te kijken welke ondersteuningsbehoefte de gedupeerde inwoners hebben.

Ondertussen zijn we 11 maanden verder en hebben we veel geleerd over de gewenste aanpak op dit dossier. Er is ervaring opgedaan in de ondersteuning van de doelgroep en daarnaast heeft het Rijk de landelijke aanpak 'herijkt' en bepaald dat er meer taken richting de gemeente gaan.

Dit is het plan van aanpak voor de inzet van een BAR breed hulpteam ondersteuning Toeslagenaffaire per maart 2022

Inhoud

Plan van Aanpak Hulpteam Toeslagenaffaire BAR breed.....	1
Aanpak Rotterdam	2
Cijfers.....	2
Intern proces	2
Evaringsdeskundigen.....	2
Private schulden	2
Communicatie	2
Aanpak.....	2
Deurbezoek.....	3
Uitgangspunten voor de dienstverlening.....	3
Werkwijze in 2021	3
Herijking aanpak hersteloperatie kinderopvangtoeslag	3
Lokale ervaringen	4
Overzicht van het aantal gedupeerden op 17 januari 2022.....	5
Inrichting Hulpteam / benodigde capaciteit	5
Aansturing	5
Inrichting.....	6
Verdere aandachtspunten voor het hulpteam.....	7
Risico bij het niet inzetten van extra capaciteit	8
Financiële gevolgen	8
Financiering voor deze inzet.....	9

Aanpak Rotterdam

In de moties van de gemeenteraden Ridderkerk en Barendrecht en door een aantal (3) inwoners wordt verzocht om binnen de drie gemeenten de aanpak van Rotterdam over te nemen. Hieronder wordt in het kort aangegeven hoe Rotterdam te werk gaat. Deze aanpak is ook continu nog in ontwikkeling. De aanpak zoals in deze memo wordt voorgesteld, sluit aan op de Rotterdamse aanpak.

Cijfers

Gemeente Rotterdam kent 6.000 gemelde gedupeerden, waarvan er 3.800 als gedupeerden zijn aangemerkt. 48% wenst hulp en bij 2/3 is sprake van multiproblematiek.

Intern proces

Zij zijn gestart met een hulpteam met daarin 'dedicated' medewerkers (medewerkers die zich alleen maar bezig houden met KOT-doelgroep), die ondersteuning verlenen aan de gedupeerde. In de loop van de tijd is dit team uitgebreid met experts en is het een expertteam geworden.

Zij werken ad hoc en maken in de aanpak in de capaciteit, zodat zij snel kunnen schakelen. Zodra het Rijk met een nieuwe regeling komt, maken medewerkers de vertaling naar wat dat betekent voor de organisatie en wat het voor de ouders betekent en doen zij onderzoek naar welke instrumenten ingezet moeten worden om de ouders te helpen (afhankelijk van de regeling), welke instrumenten zij al in huis hebben en wat nog apart ingekocht kan worden. Ook worden er instructies geschreven voor de medewerkers hoe te werken.

Het bestuur en de directie hebben aangegeven en dragen uit 'te doen wat nodig is'. En dit zorgt voor veel draagvlak.

Ervaringsdeskundigen

Binnen de gemeente Rotterdam wordt 1 ervaringsdeskundige ingezet. Een goede selectie is van belang omdat er anders grote risico's aan kleven voor zowel de ervaringsdeskundige als voor de gedupeerde. Het vraagt een bepaalde professionaliteit en objectiviteit van de deskundige in ervaring en kennis en vaardigheden. Het mag voor de ervaringsdeskundige niet te vers zijn i.v.m. emoties en eigen hulpvraag, in dat geval kan er geen hulp meer geboden worden aan een gedupeerde.

Private schulden

Rotterdam is van plan een extra team op te stellen die zich bezig houdt met het indienen van deze vragen voor mensen die op andere vlakken geen hulp hoeven. Nu kunnen zij ook terecht bij het expertteam financiën (team dat is belast met complexe vragen / budgetplannen etc), maar dat team willen ze ontlasten.

Communicatie

Rotterdam heeft op dit onderwerp specifieke communicatie ingericht. Zij hebben een strategisch communicatiemedewerker en andere communicatiemedewerkers die zich bezig houden met de KOT. Zij doen dit op een andere manier dan hun reguliere communicatie-aanpak. Normaliter worden brieven niet vertaald, bij de KOT wel. Bij alles vragen ze zich af: begrijpen mensen dit, zo nee, hoe dan wel en wat is daar voor nodig.

Aanpak

Voor diegenen met de meest zware problematiek, worden gesprekken georganiseerd tussen de inwoner, gemeente en belastingdienst. Het levert de gemeente op snel en efficiënt inzicht te verkrijgen in de mogelijke oplossing. Naar voorbeeld wordt dit waarschijnlijk landelijk uitgerold. Die gesprekken vinden op kantoor plaats (niet via teams).

Deurbezoek

Een aantal inwoners krijgen zij niet te spreken. Ook geven inwoners aan geen problemen te ervaren. Naar idee van de gemeente is er een groep van inwoners die wel hulp nodig heeft, maar niet krijgt. Naar die mensen gaat gem R'dam toe: deurbezoek. Sommige inwoners vragen dan 'hoe kom je aan mijn gegevens?' Veel inwoners zijn ook positief verrast: de gemeente levert namelijk effort om aan de deur te komen vragen hoe het met ze gaat. De inwoners hoeven niets te leveren of te tekenen, dus het is het heel laagdrempelig. Belangrijk is wel dat degene die er op af gaat, een warme uitstraling heeft, uitnodigend, dienstverlenend, niet opdringerig is. Deze gesprekken vragen veel tijd, 60% wil dan toch wel hulp.

Uitgangspunten voor de dienstverlening

- Niet voor jullie (doelgroep), maar met jullie
- doen wat nodig is (stapje extra)
- van mens tot mens

Werkwijze in 2021

Bij de start van de aanpak voor inwoners was het idee dat een 'belteam' contact zou opnemen met alle bij de belastingdienst aangemelde gedupeerden binnen de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk. Dit om een 'luisterend oor' te bieden aan alle gedupeerden en daarnaast te inventariseren welke inwoners meer hulp nodig hadden om deze inwoners vervolgens te verwijzen naar het wijkteam, de schuldhulpverlening of het bureau sociaal raadslieden.

In praktijk zagen we dat ongeveer een kwart van de gedupeerden behoefte zegt te hebben aan nadere ondersteuning. Naar mate zich meer gedupeerden meldden, is dit percentage licht afgenomen tot 21%. Waren er op 15 april 2021 115 gedupeerden BAR-breed, waarvan er 23 nadere ondersteuning wilden, op 17 januari 2022 was dit aantal gestegen naar 505 gedupeerden, waarvan er 81 ondersteuning willen. Inwoners die menen gedupeerd te zijn als gevolg van de Toeslagenaffaire, kunnen zich nog tot 1 januari 2024 aanmelden bij de belastingdienst. Het aantal van 505 kan dus nog oplopen in de komende twee jaar.

We zien in de laatste periode het aantal toenemen. Inwoners die in eerste instantie aangaven dat ze geen ondersteuning wilden, maar vooral erkend wilden worden als gedupeerde, laten nu weten alsnog behoefte te hebben aan ondersteuning.

Herijking aanpak hersteloperatie kinderopvangtoeslag

Het ministerie heeft de Kamer op 3 december 2021 geïnformeerd over de stand van zaken van de herijking van de aanpak van de hersteloperatie toeslagen.

Een van de belangrijkste uitkomsten van het herijkingsonderzoek is dat ouders behoefte hebben aan persoonlijk contact en aandacht voor emotioneel herstel. Er komt een grotere rol voor gemeenten: ouders die erkend gedupeerd zijn, krijgen een persoonlijk gesprek met gemeente en het UHT, met als doel de behoefte van de ouder in kaart te brengen op het gebied van de brede hulp.

Een van de zaken die recentelijk is toegevoegd aan het pakket ondersteuning door de gemeente is het bieden van hulp bij het maken van een overzicht van de private schulden. De overzichten kunnen bij de Sociale Banken Nederland ingediend worden, via www.sbn.nl. Dit overzicht kan sinds 5 januari 2022 online worden ingediend en voor de eerste groep gedupeerden moet dit voor 12 februari ingediend zijn, omdat hun 'pauzeknop' op deze datum afloopt. Ook over het aflopen van de pauzeknop zien we steeds vaker vragen binnenkomen.

Lokale ervaringen

Vanuit de gemeenteraden Barendrecht en Ridderkerk zijn moties ingediend met het verzoek om meer in lijn met de Rotterdamse aanpak de gedupeerden te ondersteunen. Daarnaast hebben een aantal inwoners van de drie gemeenten in gesprekken laten weten hoe zijn de dienstverlening ervaren.

Rode draad in de aandachtspunten die terug worden gegeven, is:

- Verzoek om een duidelijk hulpteam, liefst vergelijkbaar met de aanpak van Rotterdam;
- Verzoek om één hulpteam voor de drie gemeenten, zodat de er voldoende 'body' is om als een gesprekspartner te worden gezien voor de VNG en de belastingdienst en daarmee ook iets te kunnen betekenen voor de inwoners. Een aantal van de gedupeerde ouders binnen de drie gemeenten hebben ook contact met elkaar;
- Verzoek om een contactpersoon die naast de inwoner staat en gezamenlijk met de inwoner zoekt naar oplossingen die passen bij de inwoner;
- Verzoek om een contactpersoon die de inwoner begeleidt, eventuele andere hulpverlening introduceert, achter de schermen vragen uitzet en monitort of de afspraken nagekomen worden (integraal en outreachend werken);
- Er is behoefte dat de contactpersoon zelf (integrale) hulp en ondersteuning biedt. Teven is er behoefte aan dat deze persoon duidelijk aangeeft (*en zelf meegaat*) wanneer zaken verwezen moeten worden naar meer gespecialiseerde hulp, zoals het wijkteam, schuldhulpverlening of juridische hulpverlening;
- Er is behoefte aan een contactpersoon met goede contacten t.a.v. andere hulpverleners, het UHT, de advocaat, de zaakbehandelaar, schuldeisers, etc.;
- Er is behoefte aan een contactpersoon die gebruik maakt van de expertise die de ouders zelf al hebben (en onderling kunnen organiseren); het gezamenlijk met de ouder zoeken naar passende oplossingen.

Een van de gedupeerde inwoners gaf treffend aan '*wij zijn geen boodschappentas die je naar believen kunt verplaatsen*'.

Kortom, er is behoefte aan een andere aanpak dan momenteel geboden wordt. Op basis van ervaringscijfers blijkt dat in een dergelijke aanpak, zoals hierboven geschetst wordt, een caseload van max 25 klanten (gezinssystemen)¹ per fte mogelijk is.

Op dit moment hebben 81 inwoners uit de drie gemeenten, behoefte aan ondersteuning. Naar verwachting loopt dit op naar 100 inwoners in de komende tijd. Uitgaande van een caseload van 25 klanten per fte, betekent dit dat 4 fte inzet nodig is om de inwoners de ondersteuning te geven die gewenst is en daarnaast een goed netwerk op te bouwen, outreachend en integraal te kunnen werken. Wanneer het aantal inwoners dat behoefte heeft aan ondersteuning, zal ook het aantal medewerkers omhoog moeten. Net als andersom, als de behoefte aan ondersteuning afneemt, kan ook het aantal medewerkers naar beneden worden bijgesteld.

We zien op dit moment een toename van het aantal verzoeken van inwoners om specifieke kosten te vergoeden vanuit de SPUK middelen. Dit zijn kosten die niet via reguliere voorzieningen vergoed kunnen worden, maar wel in rechtstreeks verband staan met de Toeslagenaffaire. Hierbij kan gedacht worden aan kosten voor het vervangen van meubilair. Dit kan niet vanuit de bijzondere bijstand vergoed worden, aangezien men geacht wordt hier voor te kunnen reserveren.

¹ Uitgaande van een mix van 'lichte' en 'zware' hulpvragen. Mochten het allemaal multi-complexe zaken zijn, waarbij ook weerstand/wantrouwen een rol speelt, is een caseload van 15 op 1 fte een reëlere norm

Maar als iemand in de afgelopen jaren te maken heeft gehad met beslaglegging of het niet ontvangen van toeslagen waardoor men moeilijk kon rondkomen, kon er niet ook nog gereserveerd worden voor vervanging. Deze kosten kunnen vanuit de SPUK betaald worden en door de gemeente verantwoord worden naar het Rijk, waarna de gemeente deze kosten vanuit het Rijk vergoed krijgt. Belangrijk hierbij is dat de kosten een oorzaak hebben in de Toeslagenaffaire en er een goede verantwoording wordt vastgelegd in het ondersteuningsplan.

Overzicht van het aantal gedupeerden op 17 januari 2022

TOESLAGENAFFAIRE	Barendrecht	Albrandswaard	Ridderkerk	
	17-01-22	17-01-22	17-01-22	
aantal benadeelden	206	94	205	505
Aantal gebeld	179	79	177	435
percentage gebeld	87%	84%	86%	86%
Gesproken	165	74	146	385
voicemail ingesproken	14	5	19	38
geen voicemail	2		13	15
geen telefoonnummer	24	15	28	67
uitbetaald	37	10	32	79
brieven	45	25	62	132
Ondersteuning				
Ja	31	14	36	81
Nee	131	60	110	301
Niet gedupeerden	3			3
nbn				
Vervolgafpraak				
BSR	17	10	20	47
Wijkteam	11	5	10	26
SDV	1		3	4
nbn	2		2	4
belteam			3	3

NB: de gegevens van de belastingdienst worden handmatig overgezet naar een tabel. De lijst wordt continu geüpdatet. Het komt een enkele keer voor dat een inwoner dubbel op de lijst terecht komt, dit wordt in de volgende update dan weer rechtgezet.

Inrichting Hulpteam / benodigde capaciteit

Aansturing

Voorstel is om de projectgroep rechtstreeks onder de verantwoordelijk manager (Maatschappij 1) te 'hangen'. De projectleider fungeert als een coördinator voor het project en handelt de dagdagelijkse zaken af. De verantwoordelijk manager handelt zaken in de systemen (zoals YF) af.

Inrichting

De inrichting van het hulpteam BAR breed zou er als volgt uit komen te zien:

- Werkgroep Toeslagenaffaire; de werkgroep bestaat uit verschillende medewerkers vanuit de BAR-organisatie waar de ontwikkelingen, complexe casussen, interne samenwerking, financiën en andere zaken m.b.t. de Toeslagenaffaire besproken worden. In de werkgroep nemen o.a. de manager, de projectleider, medewerkers/teamleiders vanuit het sociaal domein, financieel adviseur en interne controle deel.
- Een projectleider (24 uur per week²): de trekker die het hulpteam coördineert en een aanjagersrol binnen het team vervult. Samenwerking zoekt met omliggende gemeenten, zoals Rotterdam en de Drechtsteden. De projectleider beoordeelt met de medewerkers of individuele kosten, die niet op andere wijze vergoed kunnen worden, vanuit de SPUK middelen vergoed kunnen worden, controleert of de verantwoording op de juiste manier is vastgelegd en monitort deze uitgaven per gemeente³. Verder zorgt de projectleider, in overleg met de beleidsadviseur, de kredietbeheerder, financiën en de werkgroep, voor de verantwoording (*interne controle / SPUK / accountant*). Tevens pakt de projectleider de meest complexe zaken gezamenlijk op met een medewerker en ondersteunt / coacht de medewerkers en ervaringsdeskundigen;
- Beleidsadviseur (24 uur per week): de beleidsadviseur is proactief en ondersteunt de projectleider. Volgt de (landelijke) ontwikkelingen op de voet en implementeert deze, waar nodig, in de (BAR) aanpak. Kijkt ook naar de aanpakken en ontwikkelingen in andere gemeenten (Rotterdam, Drechtsteden, etc) en heeft een goed netwerk. Verder zorgt de beleidsadviseur voor werkinstructies voor medewerkers en formats voor het vastleggen van ondersteuningsplannen en verantwoording naar het Rijk. Zorgt verder voor periodieke overzichten m.b.t. de voortgang voor zowel de werkgroep als voor de bestuurders. De beleidsadviseur is het aanspreekpunt voor de lokale bestuurders als het gaat over de Toeslagenaffaire en zorgt voor juiste informatie in de P&C producten van de drie gemeenten.
- Medewerkers (4 fte)⁴: de medewerkers zijn de vaste contactpersonen voor individuele gedupeerden (max 25 inwoners per fte). Iedere inwoner die ondersteuning wil, heeft een vaste contactpersoon, waarbij wel geldt dat de medewerkers elkaar bij verlof en ziekte vervangen, zodat de gedupeerde altijd bij iemand terecht kan als er vragen zijn (dus men kan elkaars caseload inzien). Zij gaan naast de inwoner staan om gezamenlijk met de gedupeerde te werken aan het herstel, in dit licht wordt gekeken naar de ondersteuning. De medewerkers werken op basis van de eerder in deze memo genoemde uitgangspunten. Waar nodig wordt het aantal medewerkers opgeschaald (*als er meer inwoners ondersteuning nodig hebben*) of afgeschaald (*als er minder ondersteuning nodig is*).
- Inzet van ervaringsdeskundigen (2,3 fte) per gemeente (*uit de gemeente, voor de gemeente*)⁵ die in gesprek gaan met lotgenoten die zich nog niet hebben gemeld (geen ondersteuning willen / onvoldoende vertrouwen hebben in de overheid), waar nodig gaan zij op huisbezoek bij inwoners. De ervaringsdeskundige is bedoeld als schakel tussen de gedupeerde en (overheids)instanties. De ervaringsdeskundige organiseren contact met lotgenoten en geeft de projectleider en medewerkers, maar ook overige medewerkers binnen Maatschappij, tips over hoe de dienstverlening beter kan. De ervaringsdeskundige wijst de gedupeerden op de ondersteuningsmogelijkheden en gaat mee naar eerste gesprekken met hulpverleners, als dat gewenst is. Deze inzet wordt betaald.

² Gezien de financiële ruimte, is 24 uur het maximum

³ Belangrijk is dat dit op goede wijze verantwoord kan worden, zodat deze kosten uiteindelijk door het Rijk vergoed worden

⁴ Gezien de taken die van deze medewerker worden gevraagd (breed generalistisch kunnen werken, spil zijn voor de gedupeerde, het kunnen verzinnen van nieuwe/creatieve/'out of the box' mogelijkheden, het vaak complexe situaties zijn waarbij de inwoner wantrouwend staat tegenover de overheid en het regie moeten kunnen voeren op de casus, wordt een schaal 10 functie voorgesteld.

⁵ 32 uur voor Rk en Bd en 20 uur voor Aw

- Ouderpanel: Gebruik maken van een ouderpanel (van 5 ouders) met wie periodiek overleg is over:
 - o Uitgaande brieven en communicatie (is het begrijpelijk)
 - o signalen / ervaringen vanuit de achterban over de dienstverlening
 - o ervaringen van de ervaringsdeskundigen en waar zij tegen aan lopen
 Dit met het doel om de dienstverlening te verbeteren. De leden van het ouderpanel krijgen een vergoeding voor hun deelname (vaste vergoeding per deelgenomen bijeenkomst, tot max. de toegestane vrijwilligersvergoeding).
- Communicatie: er is specifieke aandacht nodig voor communicatie. Communicatie om ouders te informeren over de ondersteuning op verschillende manier en hulp bij het organiseren van bijeenkomsten.
- Administratiekantoor: Indien gedupeerden dat willen kan het administratiekantoor gedupeerden uit Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk ondersteunen bij het opmaken van het schuldenoverzicht. Een onafhankelijk administratiekantoor zal een aantal gedupeerden meer vertrouwen bieden dan ondersteuning vanuit reguliere hulpverlening van de gemeente. Belangrijk is wel dat aan de voorkant goede afspraken worden gemaakt en dit ook wordt vastgelegd in het ondersteuningsplan. Aan de voorkant zullen vaste afspraken worden gemaakt ten aanzien van de financiële vergoeding en de verantwoording die hiervoor moet worden gegeven.

Verdere aandachtspunten voor het hulpteam

Goede samenwerking met de dienstverlening waar gedupeerden ook mee te maken krijgen, denk aan:

- o Wijkteam, Schuldhulpverlening, Poort / Werk & Inkomen, Bureau Sociaal Raadslieden, schuldhulpmaatjes, advocaten die binnen de BAR die Toeslagenaffaire zaken doen, etc.;
- o Samenwerking met het administratiekantoor en andere aanbieders van ondersteuning al een aantal inwoners administratief ondersteunt

Inzet van het hulpteam in het kort

De medewerkers van het hulpteam gaan de inwoners die daar behoefte hebben ondersteunen op al hun vraagpunten. Daar waar zij zelf de expertise niet hebben, kijken ze samen met de inwoner welke oplossingen er mogelijk zijn. Belangrijk is dat de medewerker samen met de inwoner kijkt wat er voor haar/hem nodig is om het vertrouwen in de overheid (voor zover mogelijk) terug te krijgen. De medewerkers beoordelen of er kosten vanuit de SPUK ingezet moeten worden (en borgen dat dit voldoende verantwoord kan worden naar het Rijk). De medewerkers kijken wat er nodig is voor de inwoner (denk aan het opstellen van het overzicht voor de SBN of het contact opnemen met schuldeisers als de pauzeknop eindigt), anderzijds onderhoud het hulpteam ook actief contact met onder meer de VNG en Belastingdienst om de zaken waar onze inwoners tegenaan lopen onder de aandacht te brengen (zoals de ongewenste gevolgen van het eindigen van de pauzeknop voor een aantal gedupeerden). Het hulpteam is flexibel en volgt de landelijke en lokale ontwikkelingen rondom de Toeslagenaffaire op de voet.

De uitgangspunten in de dienstverlening zijn: Denken in kansen; Niet voor de inwoner, maar met de inwoner; menselijke maat en herstel van vertrouwen staat voorop (stapje extra zetten).

Risico bij het niet inzetten van extra capaciteit

Het kabinet heeft erkend dat gedupeerden jarenlang door de overheid onterecht zijn behandeld. De overheid wil herstel van vertrouwen bij deze inwoners. De gemeente is onderdeel van de overheid, ook het vertrouwen van deze groep inwoners in de gemeente is laag. De gemeenteraden stellen vragen over de Toeslagenaffaire, in twee van de drie gemeenten is een motie ingediend.

Het herwinnen van vertrouwen vergt veel tijd en aandacht. Daarnaast ontbreekt momenteel bij veel medewerkers kennis over de Toeslagenaffaire. Dit is alleen mogelijk door ook voldoende capaciteit voor een 'dedicated' hulpteam die deze specifieke groep voldoende aandacht kan geven. Het inzetten van ervaringsdeskundigen is naar verwachting behulpzaam om het vertrouwen terug te winnen en de inwoners meer te betrekken bij de dienstverlening die hen wordt aangeboden, waarbij rekening gehouden moet worden met de risico's die onder het 'kopje' Aanpak Rotterdam zijn beschreven.

Financiële gevolgen

Een zorgvuldige aanpak waarbij sprake is van integrale ondersteuning, vergt capaciteit. Voorgesteld wordt om het hulpteam Toeslagenaffaire in te zetten zolang dit nodig is en zolang de kosten ook gedeclareerd kunnen worden bij het Rijk, met de mogelijkheid om tussentijds af/bij te schalen op basis van (landelijke) ontwikkelingen.

In de onderstaande tabel is opgenomen wat de kosten zijn van de bovenstaande posten, uitgaande van inzet van (tijdelijke) medewerkers in eigen dienst. **In werkelijkheid zal er sprake zijn van inzet van reguliere vaste medewerkers en inhuurkrachten, waardoor de kosten hoger uitvallen.** Alleen daar waar sprake is van tijdelijke dienstbetrekkingen (voor de ervaringsdeskundigen) is er sprake van extra risico in verband met mogelijke WW-lasten.

Wanneer er meer ondersteuning nodig is, kan het aantal (inhuur)medewerkers opgehoogd worden; daarnaast zal er ook afgeschaald worden als de inzet niet meer nodig is.

Daar waar eigen (vaste) medewerkers worden ingezet in het hulpteam, zal er ingehuurd moeten worden om de taken die zij achterlaten te kunnen uitvoeren. Met HRM en de financiële adviseurs zal worden gekeken hoe deze kosten ten laste van de SPUK gebracht kunnen worden.

Inzet van	Onderbouwing kosten	Totaal kosten (per jaar)
Projectleider	0,67 fte / schaal 11	€ 65.000 euro
Medewerkers hulpteam	4 fte / schaal 10 (<i>flexibel bij/af halen waar nodig</i>)	€ 340.800 (€ 85.200 1 fte)
Ervaringsdeskundigen	2,3 fte / schaal 6	€ 125.350 (€ 54.500 1 fte)
Ouderpanel	5 leden die een vrijwilligersvergoeding ⁶ ontvangen voor hun aanwezigheid bij de overleggen	€ 9.000 euro (max. €1.800 euro per persoon per jaar)
Inzet administratiekantoor	Afspraken maken over de inzet, zoals het factureren aan gemeenten op basis van de woonplaats van de gedupeerde, het aanleveren van een prestatielevering en de maximale vergoeding per gedupeerde. Van te voren moet duidelijk zijn bij wie dit wordt ingezet en dit moet onderdeel zijn van het ondersteuningsplan.	PM (afrekening op basis van pxq), dit valt onder ondersteuning van de inwoner en de kosten kunnen gedeclareerd worden.
Beleidsadviseur	0,67 fte / schaal 10	€ 57.100 (€ 85.200 1 fte)

⁶ De maximum vrijwilligersvergoeding voor 2022 is 1.800 euro per jaar.

Communicatie	Met name voor maken van 'uitlegproducten' zoals animatie, filmpjes, praatplaat, maar waar nodig ook inzet op ondersteuning klankbordgroep of inhuur op expertise die we niet zelf in huis hebben.	€ 50.000 euro
Individuele vergoedingen aan inwoners vanuit de SPUK middelen	Daar waar individuele kosten niet via reguliere wegen vergoed kunnen worden, wordt gekeken of deze vanuit de SPUK middelen vergoed kunnen worden. Hiervoor dienen de kosten een gevolg te zijn van de Toeslagenaffaire.	De gemeente (<i>woonplaats van de inwoner</i>) schiet de kosten voor en door middel van verantwoording worden deze kosten weer vergoed door het Rijk. Hiervoor hoeft dus geen eigen budget beschikbaar gesteld te worden, dit verloopt budget neutraal.
Overige kosten, zoals: inzet registratie / maken van een dashboard? Verhoging van subsidie voor schuldhulpmaatjes voor extra inzet? Extra benodigde capaciteit bij wijkteam of schuldhulpverlening?	Deze kosten zijn op dit moment niet bekend. Maar als bestuur / raden specifiek wensen m.b.t. de monitoring (registratie) hebben, zal hiervoor e.e.a. ingericht moeten worden. En wanneer de vragen van ouders leiden tot hulp vanuit de wijkteams of schuldhulpverlening, kan het zijn dat hier extra capaciteit voor nodig is. Dat hangt af van de aantallen ouders die alsnog ondersteuning nodig hebben.	PM ⁷
Voorziening WW lasten inrichten	Er zullen wellicht medewerkers tijdelijk in dienst genomen worden (ervaringsdeskundigen) zal een voorziening aangemaakt moeten worden voor de WW lasten die mogelijk na het dienstverband zullen ontstaan. Dit zal meegenomen worden in de loonkostenbegroting van de BAR.	NNB
Totaal	-	€ 647.250

Financiering voor deze inzet

Sinds 2021 ontvangen gemeenten een specifieke uitkering (SPUK) gemeentelijke hulp gedupeerden Toeslagenaffaire ontvangen. Deze SPUK bestaat uit verschillende onderdelen, waarbij (per onderdeel) gekozen kan worden voor een standaard vergoeding of vergoeding op basis van de werkelijke kosten. Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk kiezen voor de onderdelen a (registratie en eerste contact), b (opstellen ondersteuningsplan) en d (nazorg) voor de normbedragen en voor onderdeel c (inkoop en uitvoering trajectzorg) en e (coördinatie) voor de werkelijke kosten. De inzet zoals beschreven in deze notitie, valt onder c en e en kunnen dus op basis van werkelijke realisatie gedeclareerd worden bij het Rijk.

⁷ waar mogelijk hiervoor extra inzet middelen vanuit de decembercirculaire gebruiken

Hierbij betalen de gemeenten de kosten bij voorschot en wordt dit eind 2022 gedeclareerd bij het Rijk.

Er is altijd een risico dat het Rijk gedurende het jaar de regeling bijstelt of een limiet stelt aan de kosten die gedeclareerd kunnen worden. Mocht dit onverhoopt het geval zijn, zal daar meteen melding van gemaakt worden.

In het kader van de declaratie van de kosten is het belangrijk dat de werkelijk inzet, met name van eigen personeel, goed administratief wordt bijgehouden en vanuit de BAR-organisatie bij de gemeente wordt gedeclareerd waar de inzet is gepleegd. Hiervoor zullen duidelijke afspraken gemaakt worden met financiën en HRM en waar nodig zal tijd geschreven worden.

Specifieke aandacht wordt hierbij gevraagd voor:

1. de vervanging van vaste medewerkers die gaan deelnemen in het hulpteam;
2. het mogelijk inrichten van een voorziening voor WW rechten van medewerkers (ervaringsdeskundigen) die tijdelijk in dienst worden genomen (dit komt ten laste van de BAR-organisatie en kan niet verhaald worden op de SPUK)