

Beleidskader Brede Ondersteuning

Hersteloperatie Toeslagenschandaal Rotterdam

2025 - 2027



**Gemeente
Rotterdam**

Lijst met begrippen en afkortingen

Brede Ondersteuning	een begrip uit de WHT; de ondersteuning die gedupeerden in brede zin op de vijf leefgebieden ontvangen.
CWS	De Commissie Werkelijke Schade.
Emotioneel Herstel	Zorg welke bijdraagt aan mentale rust, psychosociale hulp en begeleiding, behandeling en therapie, en focus op de toekomst.
IPW	Het Instituut voor Publieke Waarden. Een onderneming die het rijk en gemeenten bijstaat met advies over ondersteuning in complexe zaken.
PvA	Het Plan van Aanpak. In dit plan worden de doelen van de gedupeerde vastgesteld. Tevens worden hier de verstrekkingen opgenomen die wel en niet worden toegekend.
SPUK	Specifieke Uitkering. De financiële middelen om gemeenten in staat te stellen de brede ondersteuning uit te voeren.
Termijnen	De WHT voorziet per 1-1-2025 in termijnen voor elke fase van de brede ondersteuning en voor de maximale looptijd.
UHT	De Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen. Deze organisatie is een onderdeel van het Ministerie van Financiën.
VNG	De Vereniging van Nederlandse Gemeenten
WHT	Wet Hersteloperatie Toeslagen. De wet die zowel het financieel herstel door het rijk als de brede ondersteuning door gemeenten mogelijk maakt.

Aanleiding

Sinds 2021 biedt de gemeente, conform de Wet Hersteloperatie Toeslagen, ondersteuning aan slachtoffers van het Toeslagenschandaal. Deze brede gemeentelijke ondersteuning is gericht op vijf leefgebieden: gezin, gezondheid, financiën, werk en wonen. Het doel van deze ondersteuning beoogt een nieuwe start, de basis op orde, regie op de toekomst en emotioneel herstel. Financiële - en materiële belemmeringen kunnen ter ondersteuning worden opgelost.

De brede ondersteuning door de gemeente richt zich dus expliciet niet op compensatie en schadeherstel uit het verleden. Deze taak is namelijk landelijk belegd bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) van het Ministerie van Financiën. De brede ondersteuning door de gemeente richt zich op het oplossen van problemen in het heden en begeleiding richting een zelfstandige toekomst. De brede ondersteuning is ook vrijwillig. Dit wil zeggen dat de UHT ouders verwijst naar de gemeenten voor brede ondersteuning. Veel gedupeerden hebben hun leven gelukkig weer op de rails en voor hen is er geen noodzaak of behoefte meer om ondersteuning te ontvangen.

De financiële afhandeling door UHT en de Commissie Werkelijke Schade (CWS) kent echter lange wachttijden, waardoor financieel herstel voor veel ouders jaren in beslag neemt. De verwachting is dat het volledige proces van financieel herstel op zijn vroegst in 2027 is afgerond.

Dit heeft directe consequenties voor de brede ondersteuning die wordt geleverd door gemeenten: Ouders die nog niet erkend en gecompenseerd zijn, bevinden zich soms nog in dezelfde erbarmelijke omstandigheden als bij de start van de hersteloperatie, met name in financiële krapte. Hierdoor ervaren zij vaak geen ruimte voor psychosociaal of emotioneel herstel of de ruimte om zich te focussen op hun toekomst. Dat maakt begeleiding vaak erg lastig en langdurig.

Ondanks de grote ondersteunende- en uitvoerende organisatie, ruime financiële middelen en een wettelijk kader (Herstelwet 2022), wordt door de grote aantallen van gedupeerde Rotterdammers de uitvoering steeds uitdagender. De afgelopen drie jaar heeft de gemeentelijke organisatie zich flexibel en wendbaar opgesteld om de ondersteuning zo snel als mogelijk te organiseren. Deze ondersteuning is gericht op doen wat nodig en waar behoefte aan is bij de gedupeerden.

Opdracht

De kernopdracht is het ondersteunen van gedupeerde Rotterdamse gezinnen en jongeren bij het realiseren van hun nieuwe start, via brede ondersteuning op de vijf leefgebieden. Dit is altijd gericht op hulpvragen in het heden en over ondersteuning bij het realiseren van een gewenste toekomst. Dit verschilt sterk per persoon en is dus altijd maatwerk.

Deze opdracht moet ruimhartig uitgelegd worden, we *“doen wat nodig is”* voor die nieuwe start en we scheppen de voorwaarden om die nieuwe start te helpen realiseren. Ruimhartig gaat hierin over ondersteuning in de volle breedte van hulpvragen, niet over de hoogte van verstrekkingen. Kaders en richtlijnen kunnen in de praktijk leiden tot te veel begrenzing van die ruimhartigheid, vandaar dat de keuze in het verleden is gemaakt om de brede ondersteuning beleidsarm te houden. Dat was ook in lijn met de opdracht vanuit het Rijk richting gemeenten.

Dit document beschrijft een beleidskader waarin ruimhartigheid van de brede ondersteuning en het belang van gedupeerden voorop blijft staan, maar tegelijkertijd structuur biedt aan zowel gedupeerden als aan medewerkers van de Gemeente Rotterdam.

Dit kader is na instemming van toepassing op alle organisaties die brede ondersteuning bieden aan Rotterdamse gedupeerden, zowel interne afdelingen van de gemeente als

gecontracteerde externe partners. Zo weten mensen altijd waar ze aan toe zijn, ongeacht wie hen helpt.

Uitvoering van dit kader kan alleen succesvol zijn als er tegelijk ook aandacht is voor:

- Een helder en uniform uitvoeringsproces voor zowel gedupeerde als uitvoerend medewerkers dat de administratieve last reduceert;
- Meer aandacht voor gespreksvoering en begeleiding in de vorm van trainingen, intervisie en casuïstiekbespreking. Dit met als doel om vertrouwen, rust en overzicht te brengen voor gedupeerde;
- Eenduidige en heldere communicatie intern en extern, zowel in individuele intake, in trajecten, aan de telefoon en in externe communicatie.

Doel

De Rotterdamse brede ondersteuning moet weer gaan over de essentie: gedupeerden ondersteunen om een nieuwe start te kunnen realiseren. Het gesprek en de ondersteuning moeten gaan over de toekomst, over plannen, over zelfstandigheid en over hoe daar te komen.

Dit kader heeft daarom de volgende doelen:

- Structuur bieden aan gedupeerden en aan uitvoerende medewerkers over wat brede ondersteuning in Rotterdam inhoudt: wat doet de gemeente wel en wat doet de gemeente niet, waar is de gemeente voor, hoe ziet de Rotterdamse brede ondersteuning eruit en wat kan van de gemeente verwacht worden? Maar ook andersom. De gemeente richt zich tot eigen regie en verwacht ook iets van de gedupeerden;
- Deze boodschap via alle kanalen ook eenduidig en in lijn met landelijke wet- en regelgeving communiceren, zowel intern als extern;
- Een balans vinden in ruimhartigheid en redelijkheid om alle gedupeerde Rotterdammers die ondersteuning nodig hebben dat ook daadwerkelijk te kunnen bieden;
- De relatie tussen de gedupeerden en de uitvoering meer rust, ruimte en vertrouwen te geven;
- De uitvoering meer handvatten te bieden om het goede gesprek aan te gaan, samen een plan van aanpak op te stellen en tot een uitvoerbaar traject te komen.

Brede ondersteuning

Brede Ondersteuning wordt gegeven op de vijf leefgebieden. De Brede Ondersteuning is altijd gericht op de toekomst en daarmee op het helpen realiseren van een nieuwe start op die vijf leefgebieden. De VNG hanteert de volgende definitie voor de algemene rijks-brede maatschappelijke doelstellingen voor de vijf leefgebieden:

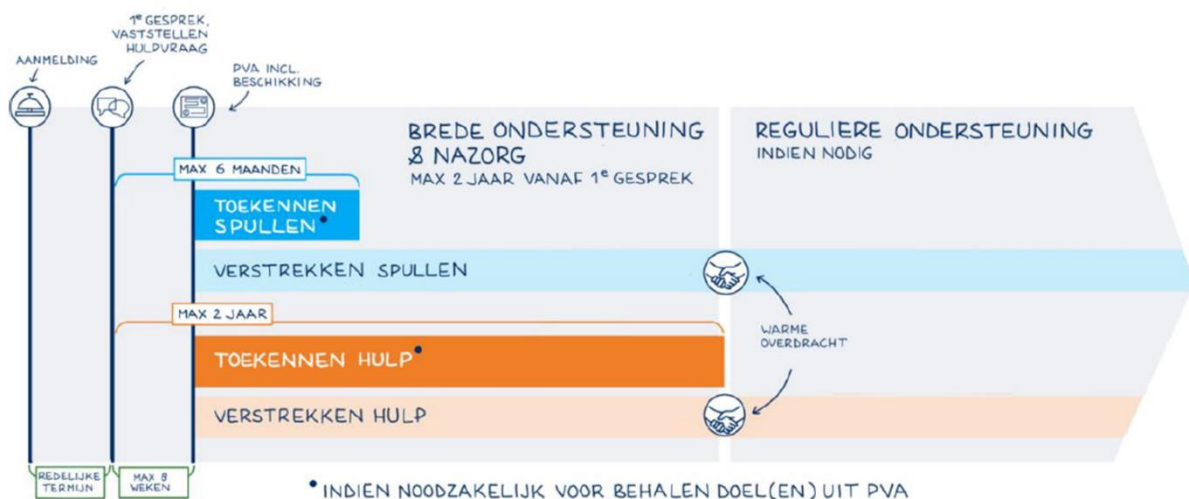
- Wonen: veilige en betaalbare plek om te wonen; passende woning. Dit houdt ook het passend maken van een bestaande woning in;
- Financiën: in staat zijn om een financieel gezonde huishouding te voeren: financieel fit, vaardig en in staat inkomsten en uitgaven in balans te houden;
- Gezin: samenleven en opgroeien in een veilige omgeving waarbinnen kinderen zich kunnen ontwikkelen; een veilige leefomgeving, het herstel van familiebanden en opvoedondersteuning;
- Zorg: welzijn vanuit lichamelijke en geestelijke gezondheid; een positieve gezondheid, behandelingen, therapie en noodzakelijke medische handelingen;
- Werk: Minimaal de beschikking hebben over een startkwalificatie en/of duurzaam kunnen participeren in een arbeidsproces: werkzekerheid.

Wettelijk kader

De Wet Hersteloperatie Toeslagen biedt handvatten voor meer afbakening.

Artikel 2.21, vierde lid van de Herstelwet Toeslagen, geeft aan dat brede ondersteuning wordt verleend op basis van een Plan van Aanpak (PvA) dat toeziet op het kunnen maken van een nieuwe start. Samen met de Handreiking brede ondersteuning van de VNG, die dit artikel verder uitwerkt, houdt dit in ieder geval de volgende zaken in die direct toepasbaar zijn:

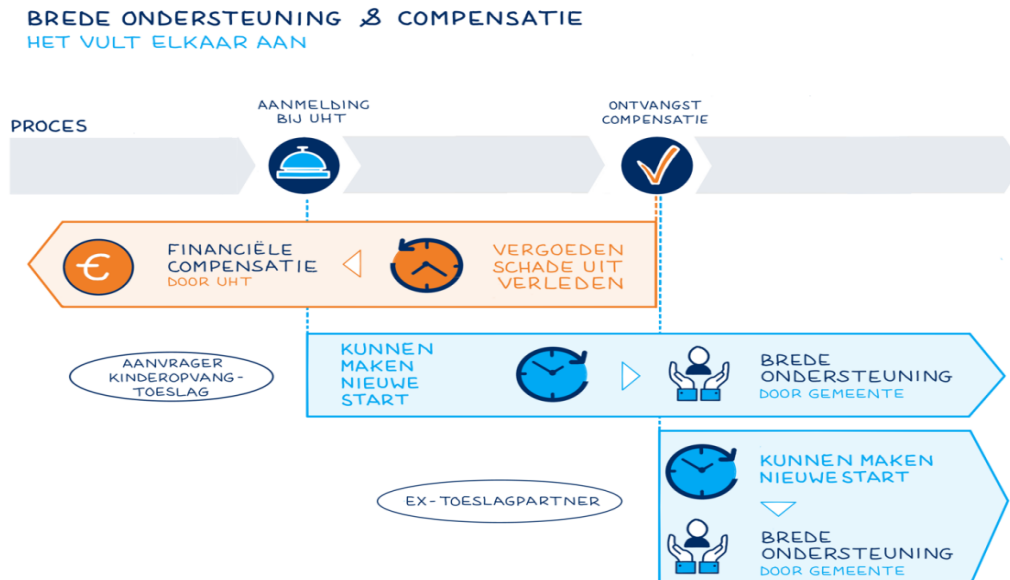
- Er wordt altijd en uitsluitend gewerkt op basis van een Plan van Aanpak. Hierin worden alle hulpvragen en te bereiken doelen opgenomen.
Het Plan van Aanpak is daarmee altijd essentieel en onontbeerlijk en het Plan van Aanpak is altijd maatwerk en uniek. Het biedt overzicht voor zowel gedupeerde als de uitvoering om tot de nieuwe start te komen.
- Er is recht op brede ondersteuning. Materiële verstrekkingen zijn daarbij mogelijk voor zover noodzakelijk om de nieuwe start te realiseren en deze zijn altijd onderdeel van de doelen die gesteld zijn voor de realisatie van die nieuwe start.
- Als alle afgesproken acties in het Plan van Aanpak zijn ingezet of uitgevoerd zijn alle doelen bereikt en wordt het brede ondersteuningstraject afgesloten.
De nieuwe start is daarmee door de gemeente gefaciliteerd.
- De ondersteuning naar de nieuwe start is éénmalig, en daarmee het Plan van Aanpak ook, evenals materiële verstrekkingen. Echter in uitzonderlijke gevallen (voorzien van gedegen motivering) is het mogelijk de brede ondersteuning nogmaals aan te bieden. Bijvoorbeeld een brede hulpvraag na impactvolle life-events.
- Door alles wat gedupeerden hebben meegemaakt is het in de praktijk nodig de tijd en ruimte te nemen om samen tot een goed Plan van Aanpak te komen. De wet geeft hier tot acht weken de tijd voor.
- Ruimhartigheid gaat altijd gepaard met redelijkheid: het gaat uiteindelijk om publiek geld dat doelmatig besteed dient te worden.
- Het Rijk gaat over het verleden, over het compenseren van het aangedane leed en over schadeherstel. De brede ondersteuning door de gemeente gaat over het heden en de toekomst. De gemeente heeft dus geen taak in compensatie of in herstellen van schade uit het verleden.



Afbeelding 1. Fases brede ondersteuning

Dit laatste betekent in de praktijk dat er soms overlap is tussen brede ondersteuning en schadeherstel, zeker omdat de hersteloperatie landelijk zo lang duurt. Sommige gevolgschades geven actuele problemen en moeten dus direct opgepakt worden. Denk aan zaken als reparaties, essentieel witgoed en gebitsrenovatie.

Samenhang Hersteloperatie door het Rijk en brede ondersteuning door gemeenten:



Afbeelding 2 Overlap tussen rijksoperatie en opdracht gemeente

Zoals in bovenstaande afbeelding te zien is overlappen de trajecten van het rijk (UHT en schadeherstel) met de brede ondersteuning door gemeenten.

Voor ouders geldt dat er recht is op brede ondersteuning zodra de ouder aangemeld is bij de UHT. Dat recht bestaat dus zowel voor reeds erkende ouders als voor ouders voor wie hun onderzoek nog loopt en dus (nog) niet erkend zijn. Met name voor die laatste groep geldt dat zij soms al enkele jaren wachten op beoordeling en daarmee ook nog steeds in dezelfde stressvolle en problematische situatie rond huisvesting, schulden, gezondheid en zorg verkeren als bij de start van de hersteloperatie. De problemen die daar uit voortkomen vragen veel capaciteit en extra zorg- en dienstverlening van de gemeentelijke organisatie. Vaak kan echt herstel pas starten wanneer er financiële rust is.

Aanpassingen WHT

In de Wet Hersteloperatie Toeslagen zijn aanpassingen doorgevoerd die sinds 1 januari 2025 van kracht zijn. De WHT voorziet nu in meer afbakening van de brede ondersteuning, met name in termijnen. Wetgever en VNG stellen hierin de volgende fasering voor van de brede ondersteuning, en neemt die op in haar landelijke handreiking brede ondersteuning. Rotterdam volgt deze landelijke lijn:

- Fase 1: de periode tussen het eerste contact en het opstellen van een Plan van Aanpak (PvA) met de gedupeerde richt zich op het opbouwen van rust en vertrouwen en mag 8-12 weken duren. Deze fase wordt afgesloten met een PvA waar de gedupeerde zich in kan vinden, en dat duidelijk aangeeft welke acties uitgevoerd worden maar ook wat niet mogelijk is. Het PvA is een overeenkomst tussen gemeente en gedupeerde over hulpvragen, doel en in te zetten acties. Dat plan is dus zowel voor gemeente als de

gedupeerde leidend.

- Fase 2: richt zich op een traject van intensieve (brede) ondersteuning en duurt gemiddeld zes maanden. Hierin ligt de focus op de basis op orde in het gezin. Dit moet leiden tot oplossingen van problemen in het heden, zodat er meer rust, meer stabiliteit en meer zelfstandigheid ontstaat. Alleen in deze fase worden alle noodzakelijke materiële verstrekkingen toegekend.
- Fase 3: die tussen de 6 en 12 maanden in beslag neemt, is gericht op emotioneel herstel, werken aan de toekomst, groei in zelfstandigheid en via nazorg warm loslaten, en daarmee op het afronden van de brede ondersteuning.

De brede ondersteuning duurt wettelijk maximaal twee jaar. Als er na het traject nog hulpvragen zijn, is daar vrijwel altijd gespecialiseerde of langdurige zorg of ondersteuning voor nodig. Deze kan tijdens het traject ingekocht worden of wordt binnen de reguliere zorg- en dienstverlening gezocht. De ingekochte trajectzorg kan doorlopen na het wettelijk maximum voor brede ondersteuning van twee jaar.

De Rotterdamse aanpak voor brede ondersteuning

Bij het opstellen van dit kader en het inrichten van de brede ondersteuning hanteren we drie leidende pijlers:

- Ruimhartig: In de breedte zorg- en dienstverlening leveren voor de realisatie van een nieuwe start. Dit omvat begeleiding op de vijf leefgebieden om de basis op orde te krijgen en zorgen dat gewerkt kan worden aan de toekomst.
- Redelijk: Uitgaven en begeleiding binnen de brede ondersteuning moeten binnen redelijke grenzen vallen. Ruimhartig en redelijk gaan altijd hand in hand.
- Uitvoerbaar: De brede ondersteuning moet zo vormgegeven zijn dat deze ook uitvoerbaar is en blijft. Dit komt ook tegemoet aan het belang van zorg voor de eigen medewerkers.

Herijking Brede ondersteuning Rotterdam

De verschillen in de huidige praktijk en het nieuwe proces worden in onderstaande tabel weergegeven:

Huidige praktijk	Intensieve dienstverlening toeslagen
Van een open-einde traject	Naar streeftraject van 6 tot 12 maanden intensieve dienstverlening. Afhankelijk van de persoonlijke situatie kan afgeweken worden van de duur van het streeftraject, maar de aanpassing in de WHT limiteert dit tot maximaal 24 maanden na het eerste gesprek.
Van beleidsarm en open proces gebaseerd op individuele casuïstiek/situatie - maatwerk	Naar vaste processtappen waar het plan van aanpak leidend is. Het ondersteuningsplan wordt opgesteld op basis van de individuele hulpvraag van de gedupeerde cliënt. Hierdoor blijft maatwerk geborgd.
Van focus op materiële en financiële vergoedingen en compensatie door OTA	Naar brede ondersteuning op de 5 leefgebieden, zoals bepaald in het PvA en gericht op de toekomst.
Van wijkcoaches die verantwoordelijk zijn voor het zelfstandig bieden van brede ondersteuning aan ouders op alle leefgebieden	Naar meer casusregie door de wijkcoaches op de leefgebieden en inzet van aanbod Toeslagen en uitvoering door derden.

Van nazorg niet ingevuld en het moeilijk kunnen afsluiten van ondersteuning door de wijkcoach	Naar nazorg op emotioneel herstel wordt altijd aangeboden en uitgevoerd door derden.
---	--

Uitgangspunten voor het beleidskader brede ondersteuning

Dit leidt tot de volgende uitgangspunten voor de brede ondersteuning door de gemeente Rotterdam vanuit de WHT:

- De punten genoemd bij het hoofdstuk Wettelijk Kader en de concrete vertaling daarvan naar de Rotterdamse brede ondersteuning;
- Brede ondersteuning is gericht op het heden en de toekomst. Het doel is altijd de nieuwe start voor gedupeerde en gezin, en daarmee het loskomen van het toeslagenschandaal en van de hulp van de gemeente: de gedupeerden kunnen weer zelfstandig verder;
- Eigen regie: naast herstel van vertrouwen is het van belang dat gedupeerden weer regie ervaren over hun leven. We ondersteunen gedupeerden die regie te vinden, en bij het weer zelfredzaam worden in datgene wat gedupeerden nog niet zelf kunnen. Alleen overnemen wat noodzakelijk is, en altijd met perspectief op herwinnen van eigen regie;
- Brede ondersteuning is in eerste instantie gericht op het op orde brengen van de basis op de vijf leefgebieden. Vanaf een goede basis kunnen gedupeerden tenslotte bouwen aan hun toekomst. De brede ondersteuning kenmerkt zich door intensieve hulp en begeleiding voor beperkte duur;
- Voor verstrekkingen binnen de Basis op Orde hanteert de gemeente een systeem van overzichtelijke pakketten met bandbreedtes. Hierbij worden goederen en diensten gegroepeerd op basis van leefgebied. Voor leefgebied Wonen worden pakketten ontworpen per woonruimte. Dit geeft meer structuur in mogelijkheden zowel voor gedupeerden als voor de uitvoering, en brengt daarmee meer rust en helderheid in de gesprekken en begeleiding. Zelfregie is hierbij leidend; binnen een pakket kan elke gedupeerde geheel zelfstandig bepalen wat hiervoor aangeschaft wordt en waar. Dit is een wens van veel gedupeerden en ontlast onze uitvoering;
- Maatwerk blijft, mits gedegen onderbouwd, altijd mogelijk. Maatwerk wordt niet de nieuwe norm;
- De focus op de Basis op Orde leidt tot kortere, doelgerichte en intensieve trajecten, duidelijkheid voor de gedupeerden en voor de eigen medewerkers;
- De Nazorgfase: Als de eerste fase van de brede ondersteuning wordt afgesloten omdat alle doelen in het Plan van Aanpak zijn behaald wordt nazorg aangeboden. In een driegesprek tussen ouder, wijkcoach, en contactpersoon nazorg, wordt besproken waar de behoefte van de ouder of jongere ligt en daarop wordt een plan gemaakt voor de nazorg. Nazorg zal met name nodig zijn op het gebied van (psychische) gezondheid en financiën, en vraagt een gespecialiseerde vorm van zorg- en dienstverlening of specialisaties/behandelingen. De gemeente maakt de keuze dit extern te beleggen, zodat zij zich geheel kan richten op de korte, intensieve trajectzorg. Nazorg houdt echter niet in dat er geen aandacht wordt besteed aan zorg vanaf fase 1;
- Psychosociale zorg en andere behoeften voor emotioneel herstel zijn essentieel en moeten vanaf het eerste gesprek met ouder/jongere in kaart worden gebracht. Specifieke zorg of behandelingen kunnen opgenomen worden in het Plan van Aanpak, maar kunnen ook in de nazorgfase ingezet worden. Dit is geheel afhankelijk van de behoeften van de gedupeerde zelf;
- De rol van Wijkcoach Toeslagen verschuift naar casusregie. Interne en externe specialisten worden ingezet voor specifieke hulpvragen omwille van de kwaliteit van hulp- en dienstverlening. Een Wijkcoach kan en moet niet alles zelf willen doen. Deze focus op regie maakt daarmee ook snellere doorstroom mogelijk;

- Ruimhartigheid in de breedte van de geboden ondersteuning blijft leidend, zo lang dit bijdraagt aan de basis op orde. Ruimhartigheid gaat gepaard met redelijkheid. Er zal derhalve een overzicht opgenomen worden van zaken die niet binnen de Basis op Orde vallen. Denk hierbij aan fatbikes, cinewalls en opblaasjacuzzi's. Sommige producten staan standaard op "nee", maar kunnen door middel van een degelijke motivatie toch toegekend worden als deze essentieel zijn voor de nieuwe start. Uit de praktijk leert dat dit gaat om specifiek noodzakelijke aanpassingen of voorzieningen op medisch advies of specifiek noodzakelijke woningaanpassingen.
- Een voorbeeld is als op medisch advies een specifieke aanpassing of voorziening noodzakelijk is.
- Het Plan van Aanpak is leidend: dit betekent dat voor verstrekkingen een PvA gemaakt moet worden.

In het Plan van Aanpak worden alle hulpvragen, acties en alle verstrekkingen en ingekochte zorg opgenomen die door de gedupeerden worden aangevraagd. Zowel toegekende als afgewezen hulpvragen worden genoteerd in dit Plan van Aanpak. Uiteindelijk is in dit Plan van Aanpak alles opgenomen wat bijdraagt aan het op orde krijgen van de basis. Na afronding van het Plan van Aanpak worden in principe geen nieuwe materiële verstrekkingen meer gedaan: de basis is dan tenslotte op orde. Het Plan van Aanpak is een besluit in de zin van de wet. Tegen elk PvA kan dus bezwaar ingediend worden, waarna de Algemene Bezwaarschriftencommissie (ABC) onafhankelijk het bezwaar beoordeelt.

- Voor elk leefgebied worden altijd twee doelen beschreven:
 1. Lange termijn en daarmee de nieuwe start: Hoe ziet uw toekomst eruit, wat moet er gebeuren om daar te komen en waarin kan de gemeente u ondersteunen om u die doelen te laten bereiken? Daarbij is van belang dat gewerkt wordt naar het zelfstandig in stand kunnen houden van dit doel. De brede ondersteuning is tenslotte eindig.
 2. Korte termijn: wat is er op dit moment noodzakelijk op acute hulpvragen en aan voorwaarden om die lange termijn-doelen te realiseren?

Met name de lange-termijn doelen helpen gedupeerden na te denken over hoe hun toekomst er uit gaat zien, hoe zij die zelf willen gaan bereiken en hoe ze op weg te helpen naar zelfstandigheid op elk gebied. Hier wordt ook altijd gekeken naar financiële stabiliteit en inkomen;

- Gelijkwaardigheid in relatie en gesprek tussen gedupeerde en wijkcoach. Goede begeleiding kan alleen als gesprekken in vertrouwen, in redelijkheid en in rust gevoerd kunnen worden. Goede gespreksvoering is hiervoor essentieel: er wordt extra ingezet op gespreksvoering en hoe om te gaan met bejegening.
- Duidelijkheid: van belang voor zowel gedupeerde als medewerker. Duidelijkheid over wat kan binnen de brede ondersteuning moet vanaf het eerste gesprek gegeven worden en in het Plan van Aanpak vastgelegd worden. Dit gaat in goede samenspraak. Mocht dat niet lukken, dan is de professional degene die uiteindelijk de beslissing neemt over wat wel en wat niet uitvoerbaar is binnen de brede ondersteuning.
- Trauma-sensitief en stress-sensitief werken: veel gedupeerden zijn getraumatiseerd geraakt. Het is als professional van belang dat dit herkend wordt en dat de interactie hierop wordt aangepast. Zorg ook voor de professional om uitval te voorkomen.

Vertaling naar de praktijk:

Dit beleidskader Brede Ondersteuning is van belang voor de inrichting van doelgerichte, eenduidige hulp aan gedupeerden om vanuit eigen regie hun toekomst te laten realiseren.

De uitvoering door alle betrokken afdelingen van de gemeente krijgt hiermee meer handvatten in gespreksvoering, opstellen van plannen van aanpak met gedupeerden, concrete acties en mogelijkheden en daarmee duidelijke verwachtingen. Dit leidt tot heldere afspraken over wanneer elke fase afgerond zal zijn en welke doelen dan behaald zijn.

Pakketten in onze brede ondersteuning

In de uitvoering van de brede ondersteuning gaan we werken met pakketten per leefgebied. Deze zijn gericht op het bereiken van de doelen in elk leefgebied, en bieden bij uitstek de mogelijkheid te werken naar zelfregie. Pakketten bieden een helder overzicht in de mogelijkheden van brede ondersteuning en daarmee duidelijkheid in verwachtingen en gespreksvoering. Zo komen we sneller en makkelijker tot een gezamenlijk Plan van Aanpak voor brede ondersteuning op alle leefgebieden.

Alle pakketten worden gebaseerd op concrete hulpvragen van Rotterdamse gedupeerden en daarmee op noodzakelijke goederen en diensten.

Elk pakket biedt een toelichting van doel en reikwijdte op dat leefgebied met een bandbreedte. Pakketten schrijven niet voor wat er exact wel en niet met het bedrag gedaan mag worden, maar bieden zelfregie op de exacte invulling zonder bemoeienis van de gemeente. De bandbreedte helpt in het gesprek met de gedupeerde en in het vaststellen van de omvang van het pakket.

Voor het leefgebied Wonen is het voornemen meerdere pakketten samen te stellen, gericht op verschillende woonruimten. Dit omdat hier veel vraag naar is, de kosten hoger zijn, en maatwerk van belang is.

Oog voor jongeren

Jongeren hebben vaak andere hulpvragen dan hun ouders en vragen een afzonderlijke aanpak om in contact te komen, vertrouwen te winnen en in de aard van de begeleiding. Voor jongeren geldt hetzelfde kader van de brede ondersteuning op de 5 leefgebieden. Tegelijkertijd hebben jongeren een andere status in de Wet Hersteloperatie Toeslagen dan gedupeerde ouders. Zij komen niet in aanmerking voor compensatie maar voor een eenmalige tegemoetkoming van maximaal € 10.000. Er is daarnaast geen financiële schaderoute of algemene schuldenaanpak voor alle erkende jongeren zoals bij hun ouders, er is alleen een regeling voor jongeren met problematische schulden.

Tot slot is er alleen recht op brede ondersteuning voor erkende jongeren en dat gebeurt pas als de ouder erkend is. Dit betekent dat het aantal gedupeerde jongeren dat in aanmerking komt voor brede ondersteuning nog zal groeien totdat de beoordeling door UHT van alle ouders afgerond zal zijn eind dit jaar.

De focus vanuit de brede ondersteuning is ook voor jongeren op het heden en de toekomst gericht om hen te helpen hun leven waar nodig beter op de rit te krijgen en waar noodzakelijk belemmeringen uit de weg te nemen. Zaken die daarbij speciale aandacht vragen ten opzichte van gedupeerde ouders:

- Meer aandacht voor opleiding of scholing in combinatie met werk zodat jongeren alsnog een startkwalificatie of een (beter) diploma kunnen behalen;
- Meer aandacht voor financiële ondersteuning en schulden omdat jongeren vaak onvoldoende hebben geleerd hoe te plannen, te budgetteren of spaardoelen te stellen;

- Eigen regie: brede ondersteuning organiseren vanuit eigen kracht waarbij de jongeren niet afhankelijk wordt gemaakt van de overheid maar wel een beroep kan doen op ondersteuning van jongerenwerkers of buddy's;
- Jongeren komen vaak met een eigen invulling aan oplossingen zonder het probleem goed scherp te hebben. De inzet van jongerenwerkers en *peer-to-peer* aanpak is dan ook essentieel om hen te ondersteunen in de behoefte die ze nu hebben en tegelijkertijd samen de vertaalslag te maken die nodig is om een duurzame toekomst te creëren;
- Gesprekken met jongeren om te inventariseren of- en welke hulp er nodig is, vraagt meer investering op vertrouwen dan bij gedupeerde ouders. Dat is mede de reden dat het bereiken van jongeren voor de eerste gesprekken via partners in de stad wordt opgezet en via de *peer-to-peer* aanpak of het netwerk van jongerenambassadeurs.
- Voor jongeren is het hebben van een stevig netwerk van belang. We proberen dit door onder meer het "*Flow Your Mind*" evenement te verstevigen maar ook door de jongerenambassadeurs in te zetten.
- Met een Toekomstplan kunnen jongeren zelf aan de slag om de huidige situatie en de wenselijke situatie op een rij te zetten en na te denken over de toekomst. Op basis van dit persoonlijke toekomstplan gaan jongerenwerkers in gesprek om te kijken waar extra aandacht nodig is vanuit de brede ondersteuning en welke belemmeringen eenvoudig opgelost kunnen worden om de doelen te bereiken.
- Emotioneel herstel voor jongeren komt niet altijd direct aan de oppervlakte, maar is wel essentieel. Hier wordt door de begeleiders dus specifiek aandacht aan besteed.
- Voor jongeren met een opleidingswens bestaan Groeikracht en Slagkracht, die hen helpen bij het vinden van de opleiding die het beste bij hen past. Het Jongerenloket van de gemeente heeft een *dedicated* team Slagkracht opgezet, dat op dit moment uitgebreid wordt om alle jongeren goed te kunnen bedienen.

In de uitwerking van het nieuwe kader wordt specifiek rekening gehouden met deadlines voor opleidingen, om te voorkomen dat jongeren met een duidelijke wens tussen wal en schip vallen en hun motivatie om te studeren verliezen.

Binnen NPRZ – Toekomstdromen wordt voor steeds meer jongeren ruimte gemaakt actief met hun opleiding bezig te zijn en zo hun toekomst vorm te geven.

Differentiatie

Om dit nieuwe kader goed uit te kunnen voeren en alle gedupeerde ouders en jongeren te helpen die ondersteuning nodig hebben, is het van belang zowel interne als externe specialisten in te zetten en gericht in te spelen op spoedvragen en specifieke hulpvragen. Dit bereiken we door drie vormen van differentiëren:

1. In het eerste gesprek met het Informatiepunt Toeslagen wordt de huidige situatie en de globale hulpvragen op alle leefgebieden in kaart gebracht en vastgelegd. Hier wordt onderscheid gemaakt tussen enkelvoudige hulpvragen, dus hulpvragen op één leefgebied zoals financiën of opleiding/werk, en multiproblematiek dus hulpvragen op meerdere leefgebieden.
 - a. Multiproblematiek wordt belegd bij Wijkcoaches toeslagen of (in de nabije toekomst) bij externe partijen die brede ondersteuning bieden.
 - b. Enkelvoudige financiële hulpvragen worden aangemeld bij Geldplein en daar via een trajectplan opgepakt.
 - c. Enkelvoudige hulpvragen rond opleiding of werk worden aangemeld bij Groeikracht of Slagkracht voor jongeren.

2. Acute hulpvragen die direct aandacht vragen worden met spoed aangemeld bij het Wijkteam om snel gekoppeld te worden aan een Wijkcoach Toeslagen.
3. Inzet externe partijen: voor specifieke groepen zoals jongeren of voor gespecialiseerde zorg- of dienstverlening kunnen ook externe partijen ingezet worden. Dit maakt passender en snellere trajectzorg mogelijk dan alleen gemeentelijke brede ondersteuning. Externe partijen kunnen naast gespecialiseerde zorg ook ingezet worden voor integrale brede ondersteuning namens de gemeente. Hiervoor zijn goede overeenkomsten, contracten en criteria voor kwaliteit van dienstverlening uiteraard essentieel. Daarnaast dienen deze organisaties ook het vast te stellen Rotterdamse beleid voor brede ondersteuning uit te voeren om eenduidigheid te behouden.

Concreet valt te denken aan:

- a. Instituut voor Publieke Waarden: IPW ondersteunt al een jaar met trajecten voor brede ondersteuning (nu ruim 170) zoals ook in de voortgangsbrieven aan de Raad is aangegeven.
- b. Ondersteuning voor jongeren via de vier alliantiepartners in de stad waar in 2024 al overeenkomsten mee zijn aangegaan. Deze organisaties staan dichtbij de jongeren, zijn toegankelijker en kunnen snel schakelen.
- c. Ondersteuning vanuit wijkinitiatieven en maatschappelijke organisaties.
- d. Inkoop externe trajectzorg bij zorgaanbieders en dienstverleners in de stad en regio.
- e. Inkoop psychosociale zorg en financiële hulp bij gespecialiseerde partijen.

Onderzoek en verantwoording

Dit kader is tot stand gekomen in samenwerking met verschillende belanghebbenden en partners:

- Gesprekken met een vijftiental gedupeerde ouders en jongeren over hun ervaringen met brede ondersteuning en wensen;
- Inzet van de werkgroep Beleidskader en Richtlijnen, en interviews en gesprekken met uitvoerende medewerkers van o.a. Toeslagen010 en ETF;
- Inbreng van management en kwaliteitsmedewerkers, Juridische Dienst en klachten, en Programmteam Toeslagen. Consultatie bij Instituut voor Publieke Waarden;
- Onderzoek door Toeslagen010 op daadwerkelijke verstrekkingen;
- Toetsing bij VNG en gebruik van beschikbare documentatie;
- De input van de commissie WIOSSAN en ORR.

Wat levert dit op?

Duidelijkheid en Consistentie:

- Voor gedupeerden: Gedupeerden weten precies wat ze kunnen verwachten en welke hulp beschikbaar is.
- Voor professionals: Duidelijke richtlijnen helpen professionals bij het nemen van beslissingen, waardoor ze consistent en objectief kunnen werken.

Efficiëntie in de Hulpverlening:

- Tijdsbesparing: Met duidelijke criteria kunnen professionals sneller beoordelen en handelen, wat de algehele efficiëntie verhoogt.

- Verminderde miscommunicatie: Minder ruimte voor misverstanden tussen gedupeerden en wijkcoaches.

Gelijkheid en Rechtvaardigheid:

- Gelijke behandeling: Alle gedupeerden worden op dezelfde manier behandeld, ongeacht hun persoonlijke situatie.
- Transparantie: Duidelijke regels en criteria maken het proces transparanter en rechtvaardiger.

Verhoogd Vertrouwen:

- Vertrouwen van gedupeerden: Gedupeerden voelen zich gehoord en begrijpen de ondersteuning die ze kunnen krijgen.
- Professionele betrouwbaarheid: Helderheid in procedures en verwachtingen versterkt het vertrouwen.

Pakketten verstrekkingen vanuit de brede ondersteuning toeslagen

Voor je ligt het totaalpakket met verstrekkingen vanuit de brede ondersteuning toeslagen. De verschillende pakketten zijn gebaseerd op de vijf leefgebieden en bieden een hulpmiddel bij je gesprek met de gedupeerde Rotterdammer (klant). Toepassing van een pakket gaat uit van het verhaal van de klant en zal daarmee per persoon verschillen. We ondersteunen bij het maken van een nieuwe start, we sturen op het vergroten van zelfredzaamheid en autonomie. We stimuleren de klant om zelf richting te geven en te bewegen naar een betere toekomst. Het is goed mogelijk dat daarbij een beroep wordt gedaan op jou voor steun.

In de praktijk betekent dit dat je de klant gaat helpen om stappen te maken. Dit doe je door de brede ondersteuningsbehoefte, de gestelde doelen en daaruit volgende noodzakelijke verstrekkingen in beeld te brengen. Je stimuleert zelfregie, het zelf beslissen en zelf in beweging komen om eigen gestelde doelen te behalen.

Ook kan het zijn dat meer sturing nodig is, bijvoorbeeld omdat de klant de te ondernemen stappen niet ziet en de mogelijkheden niet kent. Je kan de pakketten in dat geval benutten als hulpmiddel om richting te geven, bijvoorbeeld door het benoemen van onderdelen en subcategorieën (bandbreedtes). Welke mate van ondersteuning nodig is bepaal je samen met de klant én aan de hand van je gespreksvoering.

De pakketten voor brede ondersteuning zijn aanvullend op het beleidskader toeslagen. Belangrijke uitgangspunten zoals noodzaak en uiteenzetting van Rotterdamse brede ondersteuning staan in het beleidskader beschreven. Lees dit kader goed door voordat je aan de slag gaat met uitvoering van de pakketten.

Om praktische redenen herhalen we een aantal belangrijke uitgangspunten uit het beleidskader. De werkinstructie beschrijft de stappen die je doorloopt met de klant. Gebruik de tips voor gespreksvoering om je gesprekken met de klant vorm te geven.

Belangrijke uitgangspunten beleidskader Rotterdamse brede ondersteuning

- De brede ondersteuning is toekomstgerichte ondersteuning. Het doel is altijd de nieuwe start van de klant en daarmee het loskomen van het toeslagenschandaal en van de hulp van de gemeente.
- De huidige situatie van de klant is leidend.
- Er is recht op brede ondersteuning. Materiële verstrekkingen zijn onderdeel van een ondersteuningsbehoefte op een leefgebied en de bijbehorende doelen die zijn gesteld voor de realisatie van de nieuwe start. Brede ondersteuning bestaat daarmee nooit uitsluitend uit materiele verstrekkingen.
- Bij de brede ondersteuning hanteren we drie leidende pijlers; ruimhartig, redelijk en uitvoerbaar.
- Hulpvragen en doelen worden gemotiveerd vastgelegd in een plan van aanpak (PVA). Het PVA is altijd maatwerk en een uniek persoonlijk plan.

Aandachtspunten bij gespreksvoering

De eerste gesprekken

Stel jezelf voor en leg jouw rol uit. Geef aan wat het doel van het gesprek is, waarom je informatie nodig hebt en wat je daarmee gaat doen. Bespreek het tijdsplan; de wettelijke termijnen en bepaal de contactmomenten. Stel open vragen, vraag door en wees duidelijk. Leg uit wat iemand kan verwachten en welke stappen genomen worden. Geef ruimte en tijd.

Mate van ondersteuning

Maak een inschatting en bespreek met de klant de mate van zelfsturing; het proces waarbij de klant met of zonder hulp van jou zelf zoveel mogelijk initiatief neemt, doelen stelt, acties plant, acties uitvoert en reflecteert. Bij een lage mate van zelfsturing geef jij meer ondersteuning en is de klant toetser. In dit geval stel jij bijvoorbeeld het plan van aanpak op en leg je dit voor aan de klant. Bij een gemiddelde mate van zelfsturing is er sprake van co-creatie. Bij een hoge mate van zelfsturing is de klant regievoerder en fungeer jij als toetser.

Stip op de horizon bepalen

Wat is de stip op de horizon, de nieuwe start waarnaartoe gewerkt wordt? Bepaal deze stip samen met de klant. Bespreek welke stappen nodig zijn om de stip op de horizon te bereiken. Maak stappen specifiek, realistisch en tijdsgebonden. Bepaal samen bij welke stappen jij ondersteunt en welke ondersteuning nodig is. Bepaal ook vanaf welke stap de klant zelfstandig verder kan. Stimuleer de klant om zelf in beweging en in eigen kracht te komen.

Materiele verstrekkingen

Bepaal samen met de klant welke materiele verstrekkingen noodzakelijk zijn als onderdeel van de brede ondersteuning. Licht in het plan van aanpak toe op welke wijze de verstrekking bijdraagt aan het wegnemen van obstakels en zo een bijdrage levert aan één of meerdere doelstellingen op het leefgebied. Vraag door. Achter vrijwel elke materiele hulpvraag ligt een diepere ondersteuningsbehoefte. Is iemand voldoende financieel vaardig om te sparen voor de aanschaf van goederen? Wat is nodig om in de toekomst vervanging van spullen zelf te kunnen bekostigen? Geef de klant de ruimte om naar eigen inzicht keuzes te maken. Bijvoorbeeld door het verstrekken van een totaalbedrag voor een pakket. Ook kan het zijn dat je de bandbreedte per subcategorie of verstrekking meegeeft.

Instructie bij materiele verstrekkingen

1. Door middel van gespreksvoering vaststellen van de behoefte en doelen.
2. Afwegen om per item te vergoeden en/of per subcategorie.
3. Overeenstemming over de verstrekkingen en bandbreedte van de vergoeding.
4. Opnemen van de overeengekomen verstrekking in het Plan van aanpak.
5. Onderbouw in het PVA hoe de verstrekking bijdraagt aan het kunnen nemen van een volgende stap richting de toekomst.
6. Bepalen om het totaalbedrag aan vergoeding op rekening over te maken of via nota's.
7. Binnen termijn van een halfjaar verstrekken van de materiele voorzieningen.

WONEN

Ondersteuning gericht op het realiseren
van een veilige en betaalbare plek om te
wonen, een passende woning

Wat	Toelichting
<i>Basis</i>	
Verlichting	
Raambekleding	
Vloer	
Deuren	
Sloten en deurbeslag	
Luchtreiniger	
<i>Woonkamer en gang</i>	
Zithoek	
Eethoek inclusief stoelen	
Salontafel	
TV inclusief beugel	
TV meubel	
Kast(en)	
Kapstok	
Schoenenkast	
Accessoires	Klok, fotolijstjes, spiegel, kaarsen, kandelaars, kleed, planten etc.
<i>Keuken</i>	
Koelkast	
Fornuis	
Kookplaat	
Prullenbak	
Oven	
Magnetron	
Combimagnetron	
Afzuigkap	
Vaatwasser	
Keukengerei	Pannen, blender, koffiezetapparaat, servies, bestek, klein keukengerei etc.
<i>Badkamer</i>	
Badkamermeubel	
Douchegordijn	
Accessoires	Zeepomp, toiletborstel, afvallemmer, badmat, spiegel, wasmand etc.
<i>Slaapkamer en textiel</i>	
Bed en matras volwassenen	
Dekbedden en kussens	
Beddengoed	
Kledingkast	
Handdoeken	
Accessoires	Vloerkleed, planten, nachtkastjes etc.
<i>Tuin</i>	
Tuin of balkonmeubels	
Gereedschap huis en/of tuin	
<i>Wassen/ drogen/ schoonmaken</i>	
Wasmachine	
Droger	
Strijkplank- en ijzer / kledingstomer	

Droogrek	
Stofzuiger	
Dweilset	
Plaatsen en aansluiten witgoed	

Schimmel- en ongediertebestrijding	Vergoeden op basis van werkelijke kosten en oorzaak aanpakken
Bezorgkosten witgoed	Vergoeden op basis van werkelijke kosten
Tuinafscheiding	Vergoeding gericht op vergroten van veiligheid

GEZIN

Ondersteuning gericht op samenleven en
opgroeien in een veilige omgeving
waarbinnen kinderen zich kunnen
ontwikkelen

Wat	Toelichting
<i>Slaapkamer kind</i>	
Kledingpakket	Per seizoen per kind
Bed kind compleet	
Dekbedden en kussen	Per kind
Kledingkast	
Accessoires	Vloerkleed, nachtkastjes etc.
<i>Baby-uitzet</i>	
Babykleding	
Verschonen	
Baden en verzorgen	
Slapen	
Bij borstvoeding	
Bij kunstvoeding	
Onderweg	Kinderwagen en benodigdheden, autostoel etc.
<i>Diverse</i>	
Bureau en bureaustoel kind	
Boekenkast kind	
Kinderfiets	
Kinderfiets accessoires	
Tablet kind	Vanaf basisschool groep 4
Laptop kind	
Smartphone kind	Vanaf basisschool groep 8
Speelgoed	

Beugel	Vergoeden op medische noodzaak en geen bijdrage door zorgverzekeraar
Bijlessen	Vergoeden op basis van werkelijke kosten en op advies door school
Sport/ vrijetijdsactiviteiten	Vergoeding voor een periode van een contributiejaar

WERK

*Ondersteuning gericht op minimaal de
beschikking hebben over een
startkwalificatie of duurzaam kunnen
participeren in het arbeidsproces*

Wat	Toelichting
<i>Benodigdheden</i>	
Opleiding, training, cursus	
Vervoersmiddel	
Fietsaccessoires	
Bureau en bureaustoel	
Laptop	
Tablet	
Accessoires laptop/tablet	Licenties, beschermhoes
Studieboeken	
Smartphone	
Werkkleding	
Reiskostenvergoeding	Voor scholing of werk voor bepaalde periode

FINANCIEN

*Ondersteuning gericht op het in staat zijn
om een financieel gezonde huishouding te
voeren: financieel fit, vaardig en in balans*

Wat	Toelichting
Boodschappengeld	Aanvulling op het boodschappengeld volgens Nibud norm
Identiteitsbewijs	Betaling die in staat stelt om van de schuldregeling gebruikt te maken
Betalingen ontruiming en afsluiting	Betaling ter voorkoming van ontruiming en afsluiting
Betalingen energieleverancier	Betaling om over te kunnen stappen naar energieleverancier
Kosten heraansluiting	Kosten om een heraansluiting energie/water te realiseren
Kosten advocaat	Kosten van een advocaat vanwege een nihil vrijstelling alimentatie
RET-vervoerskaarten	RET-vervoerskaarten om naar de afspraak te komen
Huurlast bij verhuizing	Maand huur bij verhuizing om dubbele maandlasten te voorkomen
Betaling zorgverzekeringsschuld	Betaling zodat een beter zorgverzekeringspakket afgesloten kan worden
RET-vervoerskaarten	RET-vervoerskaarten om naar de afspraak te komen

ZORG

*Ondersteuning gericht op welzijn vanuit
lichamelijk en geestelijke gezondheid*

Wat	Toelichting
Tandheerkunde	Noodzaak en vergoeding kan niet via zorgverzekeraar
Lichamelijke therapieën	Noodzaak en vergoeding kan niet via zorgverzekeraar
Bed en medisch matras	Noodzaak en vergoeding kan niet via zorgverzekeraar
Elektrisch bed	Noodzaak en vergoeding kan niet via zorgverzekeraar
Antiallergie beddengoed	Noodzaak en vergoeding kan niet via zorgverzekeraar
Ergonomisch kussen	Noodzaak en vergoeding kan niet via zorgverzekeraar
Elektrische fiets	Noodzaak en vergoeding kan niet via zorgverzekeraar
Producten uiterlijke verzorging	Noodzaak en vergoeding kan niet via zorgverzekeraar
Sta op stoel	Noodzaak en vergoeding kan niet via zorgverzekeraar