



Algemene Handreiking

Ondersteuning gedupeerde ouders kinderopvangtoeslagaffaire



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Leeswijzer	2
Inleiding	3
Werkwijzen gemeenten	4
1. Inrichten lokaal steunpunt	4
2. Contact met gedupeerde ouders	5
3. Eerste contact met inwoner en vaststellen of wel/geen sprake is van een crisissituatie... 6	6
4. Intake: eerste inventarisatie problematiek	7
5. Een Plan van Aanpak maken	7
6. Uitvoering plan van aanpak en inschakelen andere hulpverlening	8
7. Nazorg	8
Inrichten van de communicatie	9
Financiële verantwoording	10
Bijlagen	11

Colofon

Deze handreiking is mede tot stand gekomen door een samenwerking van onder andere VNG, VNG Realisatie en de Informatie Beveiligingsdienst (IBD).

Voor meer informatie verwijzen we u naar de VNG website. Indien u naar aanleiding van dit document nog vragen heeft, of advies wilt over de vereenvoudigde beslagvrije voet in het algemeen kunt u deze stellen via schulden@vng.nl

© Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Den Haag, januari 2021

Leeswijzer

Deze handreiking is gericht op de gemeentelijk coördinator van de Hersteloperatie Toeslagenaffaire en geeft inzicht in de stappen die genomen kunnen worden om ondersteuning te bieden aan gedupeerde ouders. Deze handreiking ondersteunt het voorbereidende en uitvoerende proces op deze ondersteuning.

Inleiding

Duizenden ouders zijn getroffen door de problemen met kinderopvangtoeslag. De Belastingdienst/Toeslagen compenseert hen daar financieel voor. Maar voor wie in de problemen is geraakt is dat niet altijd voldoende. Er kunnen bijvoorbeeld problemen zijn ontstaan rondom huisvesting, schulden, inkomen, zorg en de opvoeding van kinderen.

Staatssecretaris Van Huffelen, verantwoordelijk voor Toeslagen, heeft daarom de gemeenten gevraagd om die ouders over de volle breedte hulp te bieden. De VNG heeft met staatssecretaris van Huffelen sinds juni jl. het gesprek gevoerd over de randvoorwaarden waaronder gemeenten de benodigde ondersteuning aan de gedupeerde ouders kunnen bieden. VNG en Belastingdienst/Toeslagen hebben op 28 september jl. een akkoord bereikt om ondersteuning te bieden aan gedupeerde ouders van de toeslagenaffaire.

Om gemeenten te ondersteunen, heeft de VNG een steunpunt ingericht waar gemeenten terecht kunnen voor vragen en implementatieondersteuning.

Heeft u vragen?

Voor vragen, opmerkingen en suggesties kunt u mailen naar hersteloperatie@vng.nl of bellen naar 070 373 82 32.

Werkwijzen gemeenten

De ondersteuning van gedupeerden kan van gemeenten de volgende werkzaamheden vragen. De onderstaande beschrijving kan worden gelezen als indicatief en niet voorschrijvend. De opbouw van het ondersteuningsproces aan ouders kan per gemeente verschillen.

1. Inrichten lokaal steunpunt

- A. Zie factsheet over vormgeven steunpunt (<https://vng.nl/artikelen/factsheet-inrichten-meldpuntloket-kinderopvangtoeslag>)
- B. Hulpverlening als onderdeel van reguliere dienstverlening of als nieuwe projectorganisatie
- C. Contactpersoon voor ouders – doorgeven aan VNG
(https://formulieren.vngrealisatie.nl/steunpunt_hersteloperatie)
- D. Contactpersoon beleid – doorgeven aan VNG
(https://formulieren.vngrealisatie.nl/steunpunt_hersteloperatie)

Vormgeven hulpverlening

Hulpverlening aan gedupeerde ouders kan worden uitgevoerd door bestaande, reguliere dienstverlening. Er kan echter ook een keuze worden gemaakt voor een nieuw project.

Voorbeeld van projectorganisatie

Rotterdam heeft een apart project gecreëerd om gedupeerde ouders bij te staan. Gedupeerde ouders spreken eerst met de ombudsman (met of zonder hulpverlening erbij) om het vertrouwen te winnen. Vervolgens worden zij doorverwezen naar een team van zeven getrainde coaches met kennis van wetgeving én gespreksvoering. Hun opdracht is om eerst te luisteren en dan te handelen. De coaches treden ook op als bemiddelaars met het UHT wanneer dit nodig is.

Gemeenten kunnen zelf bepalen welke vorm van hulpverlening het beste aansluit bij hun capaciteit en het aantal gedupeerde ouders.

De VNG werkt nog aan een handreiking over het inrichten van de organisatie.

Aanleveren contactpersonen

Het gaat om een contactpersoon op uitvoeringsniveau waarmee het contact met de ouder verloopt. Om de gedupeerde ouders te kunnen helpen, is het van belang dat de contactpersoon een groot empathisch vermogen heeft, ervaring met inwoners in crisissituaties en een brede kennis van het sociaal domein. Dat zijn bijvoorbeeld medewerkers die werkzaam zijn bij de schuldhulpverlening of het sociale wijkteam.

In sommige gemeenten verloopt het contact decentraal, bijvoorbeeld via wijkteams, daarom ontvangt de VNG daarnaast graag de gegevens van contactpersoon op beleidsniveau die de hulp aan gedupeerde ouders coördineert. Een contactpersoon beleid is ook van belang voor het versturen van het machtigingsbesluit en de verwerkersovereenkomst.

2. Contact met gedupeerde ouders

De tweede stap in de ondersteuning is het inzicht krijgen in de omvang van het aantal gedupeerde ouders in uw gemeenten en het in contact komen met gedupeerde ouders.

Er zijn momenteel circa 14.000 gedupeerde ouders in beeld bij de Belastingdienst. Voor april 2021 streeft de Belastingdienst ernaar om 4000 van hen te helpen. Verder zijn er circa 17.000 gedupeerde ouders in beeld bij de Belastingdienst met wie er geen contact is gelegd. Het is de bedoeling dat gemeenten contact opneemt met de gedupeerde ouders, ongeacht of de Belastingdienst al bezig is met de zaak. Op het gebied van schulden is wellicht een samenwerking met de Belastingdienst nodig. Als er vragen zijn over de andere domeinen (huisvesting, inkomen, zorg en de opvoeding van kinderen) dan kunnen gemeenten de burgers daar al bij ondersteunen.

Er zijn verschillende opties hoe gemeenten in contact kunnen komen met gedupeerde ouders.

A. De gemeente ontvangt een lijst met gedupeerde ouders van de Belastingdienst

De Belastingdienst machtigt gemeenten om contact op te nemen met gedupeerde ouders.

Hoe werkt dit?

- De VNG heeft in de derde week van 2021 alle doorgegeven contactpersonen beleidsniveau van de gemeenten het machtigingsbesluit en de verwerkersovereenkomst, inclusief begeleidende documenten, toegestuurd. Hiervoor moet getekend worden door College B&W.
- Gemeente haalt NAW-gegevens en geboortedata op uit portaal van Maykin van de Belastingdienst.
- Gemeente kan alle gedupeerde inwoners actief benaderen. De insteek van het gesprek is neutraal.
- De Belastingdienst stuurt elke twee maanden een nieuwe lijst naar de gemeenten.

Gemeente ontvangt lijst met NAW gegevens en geboortedatum van gedupeerde ouders van Belastingdienst. Als het telefoonnummer bekend is zal dit worden meegestuurd. De gemeente kan zelf contact opnemen met de gedupeerden. Het is van belang dat ouders niet alleen juridische of financiële ondersteuning krijgen. Het is daarom aan te raden contact te laten leggen door hulpverleners uit een multi-disciplinair team, maatschappelijk werkers of leden van het sociale wijkteam.

Het eerste gesprek dat de gemeente voert met de gedupeerde ouder is tweeledig. In de eerste instantie belt de hulpverlener vanuit een neutrale positie, namens de Belastingdienst/Toeslagen, om de gedupeerde een aanbod te doen van extra hulp. Dit is volledig vrijblijvend. De gedupeerde mag zich niet onder druk gezet voelen en wordt niet gestuurd.

Wanneer de gedupeerde aangeeft extra hulp te willen, komt het reguliere proces – onder de verantwoordelijkheid van de gemeente – in beeld. De machtiging stopt hier in het proces. Vanaf dit moment is het gerechtvaardigd vanuit de hulpverlener om te vragen of de inwoner al gemeentelijke

ondersteuning of hulp ontvangt en samen te kijken welke (aanvullende) hulp nodig is en hoe deze geboden kan gaan worden

Hoe worden de gegevens uitgewisseld?

De uitwisseling gaat via een bestaand Maykin gegevens portaal waar invorderingsgegevens worden uitgewisseld met alle gemeenten, waterschappen en een aantal dienstverleners. Dit wordt het Invorderingsportaal genoemd. Voor elke gemeente wordt een extra account aangemaakt, die gerelateerd wordt aan een gemandateerd persoon bij die gemeente die deze gegevens van Toeslagen mag ontvangen. Hierdoor komt het exact bij een persoon bij de gemeente waar het hoort en kan het niet gaan zwerven binnen een organisatie. Daarmee wordt de gemeente medeverantwoordelijk voor het veilig uitwisselen van de gegevens.

Voor meer informatie over het machtigingsbesluit, zie de FAQ Machtigingsbesluit

<https://vng.nl/sites/default/files/2021-01/toeslagen-faq-machtiging.pdf>

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

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

Hoe kom je in contact met eventueel gedupeerden?

Via data- en dossieranalyse; bijvoorbeeld door het checken naar fraudegevallen of het doornemen van dossiers van schuldhulpverleners en maatschappelijk werkers om te zien welke cliënten te maken hebben gehad met de KOT of schulden bij de Belastingdienst.

- Door bevraging van inwoners op spreekuren
- Tijdens keukentafelgesprekken
- Informatiecampagne lanceren: oproep in nieuwsbladen, huis aan huisbladen, website van de gemeente, sociale media
- Oproep via professionals: wijkteams, huisartsen, maatschappelijk werkers en schuldhulpverleners
- Basisscholen, kinderopvang en gastouders een oproep laten doen
- De mogelijkheid creëren dat burgers een whatsapp kunnen sturen naar de hulpverlening zodat ze binnen 24 uur teruggebeld kunnen worden.

Voor verantwoording is het van belang om vast te leggen dat de gemeenten inzet heeft gepleegd om in contact te komen met ouder. Voor meer informatie, zie hoofdstuk Financiële Verantwoording.

3. Eerste contact met inwoner en vaststellen of wel/geen sprake is van een crisissituatie

Gemeenten zetten veelal een vast contactpersoon/casemanager per huishouden in. Op basis van de overdracht en/of de interne data- en dossieranalyse en soms een korte wijkanalyse bereidt deze zich voor op het eerste contactmoment. Het kennismakingsgesprek tussen de inwoner en de gemeentelijke contactpersoon vindt plaats, waarbij er in veel gevallen ook een maatschappelijk

werker aanwezig is. In het kennismakingsgesprek wordt gestart met de beoordeling of er sprake is van een crisissituatie, zoals een dreigende huisuitzetting, serieuze gezondheidsproblematiek of een ernstige zorg voor jeugdsituatie. In het gesprek wordt verkend of er een passend hulpaanbod mogelijk is, in welk geval aan de inwoner een aanbod tot een aantal verdere intakegesprekken wordt gedaan.

Aanmelden bij UHT van de Belastingdienst

Als blijkt tijdens gesprekken die de gemeente met inwoners voert, dat de problematiek van een inwoner direct te relateren is aan problemen met toeslagen, dan zal de gemeente de ouder actief adviseren om zich te melden bij UHT. Ook als er geen directe relatie is maar een vermoeden dat de problemen zijn ontstaan of zijn verergerd door de Toeslagenaffaire, moet een ouder zich melden bij de Belastingdienst. Een gemeente kan hierin ondersteunen. Dit moet wel in samenspraak met de inwoner (namens) gebeuren. Het is aan de Belastingdienst om te oordelen of iemand gedupeerd is, maar de inwoner moet zich altijd melden als daar vermoedens voor zijn.

4. Intake: eerste inventarisatie problematiek

In een paar intakegesprekken wordt samen met de inwoner gekeken welke hulpvragen er zijn, welke ondersteuning de gemeente per hulpvraag kan bieden, wat daarbij van de inwoner wordt verwacht en wordt een start gemaakt met het opbouwen van de vertrouwensrelatie met de inwoner. De benodigde gegevens van de inwoner worden verzameld, op basis waarvan vaak al de eerste contouren van een ondersteuningsplan in kaart gebracht worden. Door het gesprek breed in te steken, niet alleen op de financiën, maar juist ook wat er verder speelt, ontstaat een compleet beeld en kunnen daar vervolgacties op worden uitgezet.

Naast de (1e lijns) begeleiding die de gemeentelijke contactpersoon in de ondersteuning vervult, is er tijdens de uitvoer van het plan van aanpak in veel gevallen sprake van de inzet van (2e lijns gecontracteerde) specialistische hulp, op één of meer van de volgende leefdomeinen: wonen, financiën, gezondheid, werk/dagbesteding en gezinssituatie. In bijlage A worden deze leefgebieden verder uitgewerkt.

Stress-sensitive dienstverlening

Het is belangrijk dat gemeenten voorzien in stress-sensitieve dienstverlening. Aanhoudende zorgen en stress door de gevolgen van de Toeslagenaffaire en de problemen die hieruit zijn voortgekomen, zorgen ervoor dat mensen in een overlevingsstand verkeren. Zij hebben meer moeite om in actie te komen, om in langere termijn te denken, om afspraken na te komen en hun emoties te reguleren. In de afgelopen jaren is er veel wetenschappelijke literatuur beschikbaar gekomen over de gijzelende werking van geldstress. Stress-sensitieve dienstverlening sluit aan op de ontregelende werking van deze aanhoudende stress. Het zorgt er ook voor dat mensen sneller in staat zijn hun doelen te bereiken. Tips over het uitvoeren van stress-sensitieve dienstverlening staat in bijlage B.

5. Een Plan van Aanpak maken

Het uiteindelijke met de inwoner afgesproken ondersteuningstraject wordt stap voor stap in een plan van aanpak uitgewerkt. Wanneer er sprake is van een schuldhulptraject, bevat het plan van

aanpak uitgewerkt dat er gestart wordt met informatie, advies en begeleiding en er vervolgens stabilisatie, budgetbeheer en schuldbemiddeling plaats kan vinden. Met de inwoner wordt besproken welke ondersteuning deze mag verwachten en deze afspraken worden in een plan van aanpak vastgelegd. In deze fase heeft de gemeentelijke contactpersoon regelmatig contact met de ouder. Zo wordt doorlopend gewerkt aan de vertrouwensband met de inwoner.

Voor een complete financiële verantwoording is het van belang dat het Plan van Aanpak door de gemeente én de ouder getekend wordt. Het advies is dat gemeenten zoveel mogelijk aansluiten op de reguliere werkwijze van verslaglegging en registratie binnen de toegang sociaal domein (zie hoofdstuk Financiële verantwoording).

6. Uitvoering plan van aanpak en inschakelen andere hulpverlening

Tijdens de uitvoering van het in het Plan van Aanpak beschreven ondersteuningstraject, wordt er doorlopend gewerkt aan de vertrouwensband en het contact met de inwoner. Indien de situatie daartoe aanleiding geeft, deelt de gedupeerde ouder persoonsgebonden informatie over de voortgang van zijn/haar dossier bij de Belastingdienst met de casemanager van de gemeente, of kan er een driegesprek plaatsvinden.

7. Nazorg

Gemeenten houden tot ongeveer 24 maanden vinger aan de pols contact met inwoners die na een ondersteuningstraject weer voldoende zelfredzaam zijn om zonder aanvullende ondersteuning hun huishouden op de rit te houden. Onderdeel van nazorg kunnen periodieke gesprekken, de inzet van buurtmaatjes en coaching/training op afroep zijn.

Inrichten van de communicatie

Zichtbaarheid online

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

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

Communicatievoorbeelden

Er zijn verschillende voorbeelden van communicatie beschikbaar die gemeenten kunnen gebruiken.

- Tekst op website (<https://vng.nl/artikelen/ondersteuning-gedupeerde-ouders-kinderopvangtoeslagaffaire/>)
- Voorbeeld uitnodiging gesprek Almere (zie bijlage D)

Een heldere communicatie

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

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

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

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

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

Financiële verantwoording

Om de financiële bijdrage aan gemeenten van in totaal 11 miljoen euro in 2020 uit te keren, is in nauwe samenwerking met VNG de eenmalige regeling 'Specifieke uitkering voor gemeentelijke hulp aan gedupeerde rechthebbenden op toeslagen' opgesteld. Gemeenten ontvangen een specifieke uitkering voor het ondersteunen en helpen van gedupeerden van de toeslagen- affaire. De verdeling van de middelen is gebaseerd op het aantal gedupeerden dat zich tot nu toe gemeld heeft bij UHT per gemeente. Gemeenten ontvangen in december een beschikking en de betaling via het ministerie van Financiën.

In het akkoord met de VNG is tevens overeengekomen om een extern onderzoek te laten doen naar de totale kosten die gemeenten (zullen) maken bij het ondersteunen van gedupeerden van de toeslagenaffaire. De bevindingen van het onderzoeksbureau wordt begin maart 2021 gedeeld.

Meer informatie over de financiële verantwoording staat in de *Handreiking Financiële Verantwoording Hersteloperatie Toeslagenaffaire*.

<https://vng.nl/sites/default/files/2021-01/handreiking-financiele-verantwoording.pdf>

Bijlagen

Bijlage A

Naast de (1e lijns) begeleiding die de gemeentelijke contactpersoon in de ondersteuning vervult, is er tijdens de uitvoer van het plan van aanpak in veel gevallen sprake van de inzet van (2e lijns gecontracteerde) specialistische hulp, op één of meer van de volgende leefdomeinen:

Wonen

- Contact met woningbouwverenigingen, drinkwater- en energiebedrijven.
- Hulp bij stroomafsluiting, dreigende huisuitzetting etc.
- Hulp bij inschrijven voor een woning, zorgen voor noodopvang of briefadres.
- Hulp bij aanvraag van woonlastencompensatie, onderhandelen over hypotheek.
- Inzet van begeleid of beschermd wonen.

Financiën

- Contact met schuldeisers (o.a. vaste lasten partners, rijksuitvoeringsorganisaties).
- Aanbod van informatie en advies op financiën (eventueel maatjes).
- Inkomensreparatie, aanvragen inkomensregelingen waaronder Toeslagen.
- Schuldhulpverlening (waaronder stabilisatie, treffen van schuldregelingen, mobility mentoring, financiële werkplaatsen en het houden van vinger aan de pols), gespecialiseerde schuldhulpverlening voor ondernemers/zzp'ers en gespecialiseerde schuldhulpverlening voor laaggeletterden en niet digitaal vaardige inwoners.
- Zoeken van financiering voor achterstallige, dan wel nieuwe medische hulp waar nodig.
- Het bieden van juridische ondersteuning.
- Beschermingsbewind, budgetbeheer, budgetcoaching.

Gezondheid

- Hulp bij het afsluiten van een (collectieve) zorgverzekering.
- Hulp bij dringende eerstelijns medische en psychologische hulp
- Indicatiestelling inzet 2e lijnszorg.
- Zoeken naar specialistische ggz hulp en begeleiding voor zowel ouders als kinderen.
- Uitvraag medische zorg (zowel achterstallige zorg zoals tandarts als nieuwe medische zorg zoals therapie).

Werk/dagbesteding

- Arbeidsbemiddeling en begeleiding naar de arbeidsmarkt.
- Aanbieden van leer-werktrajecten.
- Bemiddeling, coaching.
- Activering en dagbesteding.

Gezinssituatie

- Ondersteunen bij vormen van eigen sociale netwerk
- Opvoedondersteuning
- Hulp bij huiselijk geweld
- Jeugdhulp
- Relatiegesprekken
- Kindpakketten, opvang

Bijlage B

Ouders die gedupeerd zijn door de Toeslagenaffaire en op meerdere leefgebieden problemen ervaren hebben vaak veel stress en zorgen. Dit brengt een gevoel van schaarste teweeg en zorgt ervoor dat mensen minder goed in staat zijn om logische keuzes te maken, weinig oog hebben voor andere zaken en gevolgen van acties minder goed kunnen overzien. Wanneer hulpverlening meer kennis heeft over de gevolgen van stress op het functioneren van een ouder, dan kan de hulpverlener betere handvatten bieden, zinnigere instrumenten inzetten en de ouder op een effectievere manier bejegenen. Om deze ouders echt goed te helpen is het essentieel dat hulpverlening hierop aan kan sluiten door middel van stress-sensitieve dienstverlening. Een aantal tips voor de uitvoer van stress-sensitieve dienstverlening zijn:

- Gesprekstechnieken: train hulpverleners in motiverende gespreksvoering. Door een open, empathische houding veroordeel je ouders niet en laat je ruimte voor hun verhaal. Zorg hierbij ook voor een prettige en kalme omgeving tijdens de gesprekken.
- Stress wegnemen: zorg voor rust, dat creëert speelruimte. Probeer iets weg te nemen dat de ouder buitensporig veel stress veroorzaakt. Wanneer de grootste stress weg is kunnen ouders veel beter nadenken over vervolgstappen en de toekomst.
- Grip op lange termijn: ouders staan in overlevingsstand en zien vooral nog de korte termijn. Door het gebruik van praatplaten en to-do lijstjes kun je mensen helpen meer grip op de lange termijn te krijgen.
- Kleine stapjes: zaken die op de lange termijn geregeld moeten worden zijn een grote berg. Je helpt de berg beklimmen door deze in kleine etappes te verdelen. Verwacht dus niet meteen dat iemand alles overziet. Zorg ervoor dat het Plan van Aanpak aansluit op de vaardigheden en mogelijkheden die de ouder heeft.
- Vertrouwen: door het vieren van ogenschijnlijk kleine successen schenk je ouders vertrouwen.
- Schaarste: houd er rekening mee dat de stress en spanning die mensen ervaren leidt tot een tunnelvisie en is ook van invloed op het IQ. De stress als gevolg van schaarste heeft dus grote invloed op de leerbaarheid van een ouder. Pas hier je Plan van Aanpak en jouw verwachtingspatroon op aan.

Meer informatie over dit onderwerp vind je in het boek van Nadja Jungmann.

(<https://www.hu.nl/onderzoek/publicaties/stress-sensitief-werken-in-het-sociaal-domein>)

Specialistische trainers kunnen worden ingeschakeld voor bijvoorbeeld een korte digitale basiscursus Stress Sensitieve Dienstverlening. Of een verdiepingsbijeenkomst per ondersteuningsteam waarin handvatten worden gegeven om met deze gedupeerden in gesprek te gaan.

Bijlage D

Gemeente Almere heeft dit kaartje ontwikkeld omdat ze merkten dat sommige inwoners niet wisten wat ze konden verwachten van een afspraak met een maatschappelijk werker. Dit kaartje wordt digitaal naar de inwoners gestuurd.

Afspraakbevestiging

Geldzaken		Woonruimte		Gezondheid		Tijdsbesteding			Zorg voor/over		Steun van	
Inkomen	Schulden	Betaalbaar	Geschikt	Geestelijk	Lichamelijk	Werk	Studie	Vrije tijd	Kinderen	Anderen	Bekenden	Professionals

Wij hebben uw gegevens ontvangen van de Belastingdienst/Herstelorganisatie toelagen. U heeft bij hen aangegeven een gesprek te willen hebben met een hulpverlener uit Almere. Hierover hebben wij telefonisch/per mail contact gehad. Met deze kaart bevestigen wij uw afspraak voor een oriënterend gesprek. In het gesprek kunnen allerlei onderwerpen aan bod komen zoals huisvesting, werk, schulden, zorg, opvoeding, en gezondheid.

Datum:

Vorm:

telefonisch digitaal op kantoor

Waar:

Aanwezig zullen zijn:

Naam Maatwerker OSS:

Naam Wijkwerker:

Naam Persoonlijk Zaakbehandelaar belastingdienst: