



Ethische afwegingen bij inzet gemeentelijke dienstverlening

Hersteloperatie kinderopvangtoeslag



Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

Juni 2021

Inhoud

Inleiding	3
1. De negen uitgangpunten voor ondersteuning	5
2. Conclusies uit ethisch (be)spreekuur.....	6
3. Tips.....	8

Inleiding

Gemeenten ondersteunen (mogelijk) gedupeerde ouders bij hun herstel van de kinderopvangtoeslagaffaire. De doelstelling hierbij is om hun leven zo snel mogelijk weer op te kunnen pakken met een financieel schone lei. Gemeenten verantwoorden de kosten voor inzet van deze dienstverlening via een Specifieke Uitkering (SPUK). De SPUK geeft bewust geen inhoudelijke kaders voor inzet van de benodigde dienstverlening. Het geeft ruimte om “te doen wat nodig is”. Dat stelt gemeentelijk medewerkers voor dilemma’s en is men zoekende in het spanningsveld tussen rechtmatigheid en doelmatigheid. Dit document dient als een afwegingskader voor inzet van dienstverlening.

De VNG krijgt regelmatig vragen van gemeenten over casuïstiek, in hoeverre specifieke ondersteuning passend is om in te zetten, en of dit dan ook kan worden opgenomen in de verantwoording van de specifieke uitkering hersteloperatie kinderopvangtoeslagaffaire (SPUK).

Deze notitie geeft

- a) een overzicht van de spanningsvelden waar gemeenten voor staan in de ondersteuning van inwoners. En:
- b) een afwegingskader van de inzet van gemeentelijke dienstverlening en ondersteuning.

Wat zijn de grenzen aan wat nodig is? Hoe interpreteer je ‘ruimhartigheid’ in de terminologie van de staatssecretaris Van Huffelen? Een refurbished computer of mag voor deze doelgroep een nieuwe – iets duurere computer – ter beschikking gesteld worden? Wat doe je wanneer causaliteit met betrekking tot de toeslagenaffaire moeilijk te bepalen is? Hoe om te gaan met het ‘voorrang’-vraagstuk bij beperkte beschikbaarheid van bijvoorbeeld sociale woningen of toegang tot GGZ-dienstverlening? In de (be)sprekuren die de VNG voor gemeenten organiseert komt dit vraagstuk veelvuldig naar voren.

Naar aanleiding van deze vragen heeft de VNG op 1 juni 2021 het (be)sprekuren ‘Ethische vraagstukken en de SPUK’ georganiseerd. Aan de hand van een aantal cases is met ruim 60 deelnemers gesproken over de ethische dilemma’s bij het kunnen inzetten van dienstverlening zonder grenzen. De hoofdlijnen van de uitkomsten van dit (be)sprekuren zijn opgenomen in dit document.

Routekaart voor uitvoering van herstel door gemeenten

Dit document maakt onderdeel uit van de [routekaart](#) voor gemeenten. Op de routekaart vindt per fase in de hersteloperatie ondersteuningsdocumenten, fact sheets, handreikingen, format brieven en verslagen van eerdere besprekuren. De [routekaart](#) wordt continu voorzien van nieuwe informatie en documentatie. De url naar de routekaart wijzigt niet, de pdf erachter wel. Het implementatieteam van de VNG organiseert hiernaast wekelijks (be)sprekuren, verzendt wekelijks een nieuwsbrief en is elke werkdag bereikbaar via telefoon en mail. U kunt bellen met 070-373 82 32 en mailen via hersteloperatie@vng.nl.

1. De negen uitgangspunten voor ondersteuning

1. Voor de hersteloperatie toeslagenaffaire krijgen gemeenten financiering (SPUK) vanuit het rijk om (mogelijk) gedupeerden te ondersteunen.
2. De SPUK geeft geen inhoudelijk afwegingskader. Gemeenten hebben daarmee de vrijheid om op basis van een plan van aanpak alle mogelijke dienstverlening in te zetten die bijdraagt aan ondersteuning bij herstel.
3. De staatssecretaris heeft opgeroepen ruimhartig te zijn in het bieden van ondersteuning aan KOT-gedupeerden.
4. Gemeenten krijgen de kosten vergoed voor de gehele ondersteuning die zij bieden aan door UHT als 'gedupeerde' aangewezen ouders. Voor ouders die zich melden als mogelijk gedupeerde, maar dat uiteindelijk volgens UHT niet zijn, worden alle tot en met de integrale beoordeling de kosten vergoed.
5. Voortzetting van ondersteuning voor de niet-gedupeerde ouder na uitslag integrale toets wordt voortgezet binnen de financiering van het reguliere wettelijke kader van de gemeente.
6. Gemeenten hebben de wettelijke taak (Wmo, P-wet, Jeugdwet, Wgs) om inwoners ondersteuning te bieden om te kunnen participeren in de samenleving.
7. Het compensatiebedrag (€ 30.000) is bedoeld voor gedupeerden om een "nieuwe start" te maken. Het compensatiebedrag wordt niet meegenomen bij een afweging om een bepaalde dienst of voorziening al dan niet te verstrekken.
8. Het beoordelen van causaliteit bij de inzet van dienstverlening of verstrekking van voorziening is niet relevant. Aangetoond moet worden dat er sprake is van een (mogelijk) gedupeerde.
9. Mogelijk is er sprake van een verleden met fraude¹. Voor de inzet van ondersteuning van de gemeente en de verantwoording in de SPUK is dit niet relevant. Aangetoond moet worden dat er sprake is van een (mogelijk) gedupeerde.

¹ Voor kwijtschelding geldt dat vorderingen die het gevolg zijn het schenden van de inlichtingenplicht met de kwalificatie opzet/grove schuld niet wordt kwijtgescholden. De gemeente kan besluiten de hardheidsclausule toe te passen. Het proces van kwijtschelden staat los van toegang tot ondersteuning op de 5 leefgebieden.

2. Conclusies uit ethisch (be)spreekuur

De uitkomsten uit het (be)spreekuur zijn samengevat in 5 conclusies.

De ondersteuning is gericht op de toekomst en draagt bij aan het herstel voor het gezin

Het is niet mogelijk om met terugwerkende kracht herstel te bieden door te overcompenseren voor datgene wat in het verleden niet goed gegaan is. Je kunt wel zorgen dat (mogelijk) gedupeerde ouders vanaf heden de mogelijkheden krijgen om snel weer net-als-ieder-ander hun (gezins)leven op te pakken. De te bieden ondersteuning is gericht op de toekomst.

Onderkenning (lokale) verschillen in mate van ruimhartigheid toekennen dienstverlening

Er wordt lokaal verschillend omgegaan met de inzet van dienstverlening aan mogelijk gedupeerde ouders. Dit heeft deels te maken met beschikbaarheid van voorzieningen in een gemeente. In grotere steden is het voorzieningenniveau hoger dan in kleine gemeenten. Ook het lokaal beleid (en daarmee de prioriteit) speelt een grote rol in de vrijheid die gemeentelijk medewerkers voelen voor inzet van ondersteuning.

De terughoudendheid om te starten met de dienstverlening richting ouders is deels te herleiden tot de onzekerheid over de financiële compensatie die het rijk biedt. De SPUK met hierin de term 'gedupeerd', het 'ondertekende' plan van aanpak en de onzekerheid ten aanzien van de accountantscontrole hierover kunnen leiden tot terughoudendheid van inzet van dienstverlening om mogelijk financieel risico te voorkomen. Deze terughoudendheid is overigens onterecht. Het rijk garandeert financiële compensatie van gemeentelijke inzet.

Hiernaast worden ook verschillen ervaren voor inzet van dienstverlening vanuit de verschillende domeinen. Een gemeente die de toegang tot KOT-ondersteuning bij algemeen maatschappelijk werk heeft belegd lijkt tot andere afwegingen te komen dat wanneer de toegang bij werk & inkomen is georganiseerd.

Het is van belang dat bestuurders medewerkers ruimte geven om datgene te doen wat nodig is om op deze wijze aan de term 'ruimhartig' uitvoering te geven. Juist ook voor (toegang tot) ondersteuning die afwijkt van regulier beleid.

Je kunt niet eerder beoordelen wat nodig is, zonder de details van de situatie te kennen.

Past een duurdere computer beter dan een opgelapte functionerende computer? Ja, dat kan! Is een duurdere computer dan altijd nodig? Nee, dat ook niet. Er is niet één standaardoplossing die voor iedereen passend is. Het is van belang dat de medewerker een professionele afweging maakt binnen de details van een bepaalde casus. Het is daarmee ook ondoenlijk om inzet van dienstverlening voor (mogelijk) gedupeerde ouders te vergelijken. Het is wel zaak om dienstverlening niet willekeurig in te zetten. Het kunnen toelichten waarom dienstverlening is ingezet of bepaalde ondersteuning geboden is, blijft belangrijk. Het moet uitlegbaar zijn en herleidbaar zijn in een Plan van Aanpak. In hoofdstuk 3 zijn tips opgenomen.

Ondersteuning van gemeenten in relatie tot compensatie vanuit de Belastingdienst

Geldzorgen grijpen hard in, in het leven van gedupeerden en belemmeren herstel. In de pers wordt informatie platgeslagen tot oneliners als 'schulden worden afbetaald' en 'de BKR-registratie wordt verwijderd'. Basale kennis van elkaars (UHT en gemeenten) taken en mogelijkheden zijn essentieel. Teleurstelling ligt om de hoek wanneer uitkomsten misschien niet conform (gewekte) verwachting blijken uit te pakken. In de fase waarin het moratorium van kracht is en de contouren voor kwijtschelding zichtbaar worden, wordt de druk op de contactpersonen bij gemeenten groter. Wat wordt wel en wat wordt niet kwijtgescholden en afbetaald? Consumptieve kredieten worden niet kwijtgescholden, maar hoe verklaar je dit aan een gedupeerde ouder die alle schulden heeft omgezet naar een persoonlijke lening om meer overzicht te creëren in haar leven? Voor nu is dit geen onderdeel van de compensatie en geen onderdeel van de afbetaling van schulden. Wat zijn dan de opties? Op het moment dat gedupeerde ouders een persoonlijk zaakbehandelaar toegewezen hebben gekregen kunnen gemeentelijk medewerkers samen met de gedupeerde en de persoonlijk zaakbehandelaar in gesprek gaan. Je kunt elkaars werk niet doen in de keten, maar wel het-kastje-naar-de-muur-principe voorkomen. Samen kunnen concreet afspraken gemaakt worden over afhandeling en te nemen stappen binnen de eigen werkvelden.

Doelmatigheid

Het opstellen van het plan van aanpak helpt om het te behalen doel voor ogen te houden en daarbij passende (ruimhartige) dienstverlening in te zetten. Denk hierbij ook aan de besparing van maatschappelijke kosten op de lange termijn. Zolang het bijdraagt aan het te behalen doel, het uitlegbaar is, zijn de middelen hiervoor beschikbaar.

3. Tips

Zijn er manieren om te toetsen of je met elkaar het juiste doet? En is de ondersteuning toereikend? Onderstaande tips kunnen hierbij ondersteunen.

Casuïstiek overleg – Intern kalibreren van inzet dienstverlening

Bespreek een aantal cases en neem met elkaar de afwegingen door voor inzet van dienstverlening. Welk doel is afgesproken om te behalen en welke leidraad wordt gehanteerd voor inzet van dienstverlening?

Stel lokale beleidsregels voor de doelgroep op

Niet op alle gebieden ligt toegang tot hulp voor het oprapen. Zo is er krapte in sociale huurwoningen en ook toegang tot de (jeugd) GGZ kent lange wachttijden. Het helpt om lokale beleidsregels op te stellen voor deze specifieke doelgroep. Het is voor alle partijen helder hoe wordt omgegaan met de doelgroep gedupeerden.

Rapporteer naar bestuur

Door te rapporteren wordt de aanpak en inzet van dienstverlening ook bestuurlijk getoetst. De aantallen aangemelde ouders, aantal bereikte ouders, die dienstverlening die ingezet is en voortgang die geboekt wordt maken onderdeel uit van de rapportage. Met toevoeging van geanonimiseerde casuïstiek worden alle cijfers ook weer teruggebracht naar de situatie achter de cijfers, naar mensen die ondersteuning nodig hebben. Door met regelmaat te rapporteren blijft deze doelgroep bestuurlijk op de agenda en wordt inzichtelijk gemaakt op welke wijze ondersteuning aan deze doelgroep aangeboden wordt.

Samenwerken in de keten

Kan de dienstverlening verder op elkaar afgestemd worden? Het is mogelijk om in een drie-gesprek met de gedupeerde en persoonlijk zaakbehandelaar de case van de gedupeerde te bespreken. Op deze manier wordt over-en-weer inzicht geboden in elkaars werk met de gedupeerde. De afspraken zijn transparant en de verwachtingen afgestemd. Bovendien draagt het bij aan het herstel van vertrouwen in de overheid.

Extra inkoop van dienstverlening is onderdeel van de SPUK

Het is goed mogelijk dat er meer of andere expertise gevraagd wordt voor ondersteuning, dan beschikbaar is binnen uw gemeente. Bepaal met elkaar wat nodig is en organiseer de toegang tot deze dienstverlening. Binnen de SPUK is het mogelijk om extra capaciteit in te kopen en te verantwoorden. Uw gemeente krijgt dan dus compensatie vanuit het rijk voor deze inzet.

Vertrouwen in de overheid terugwinnen

Gedupeerden van de toeslagenaffaire hebben vaak geen vertrouwen meer in de overheid. Problematische schulden door toedoen van de overheid kan tot veel schaamte en stress in het gezin hebben geleid met alle gevolgen van dien. Dat diezelfde overheid nu komt helpen is dus niet vanzelfsprekend voor deze doelgroep. Ze laten vaak niet direct het achterste van hun tong zien en soms moet je dan als gemeente je eerst bewijzen om achter de voordeur te komen. Kortom, soms

moet je gewoon “doen” en de ouder niet belasten met allerlei afwegingskaders. De SPUK biedt ruimte om dit te doen.