

Met welke teams krijgt de ouder bij UHT te maken en wat is hun onderlinge verhouding? Met welke teams krijgen gemeenten bij UHT te maken?

Het Serviceteam

Waarvoor kan de ouder bij dit team terecht?

Het Serviceteam is er voor alle vragen die een ouder heeft, in eerste instantie tot aan het moment dat er een persoonlijk zaakbehandelaar is toegewezen aan de ouder. Daarnaast doet het Serviceteam de intake voor een aanmelding bij UHT en kan een ouder hier terecht om een beroep te doen op de noodvoorziening of bij andere urgente situaties. De ouder kan bij het Serviceteam ook terecht voor de contactgegevens van de verschillende gemeenten.

Op het moment dat de begeleiding door de persoonlijk zaakbehandelaar afgelopen is kan de ouder voor vragen weer terecht bij het Serviceteam. Binnen het serviceteam zijn bepaalde medewerkers aangesteld die aanspreekpunt zijn voor ouders die de integrale beoordeling afgerond hebben.

Hoe komen ouders in contact met het team?

Het Serviceteam is bereikbaar via een gratis telefoonnummer 0800 – 2 358 358. Maar de ouder kan ook een terugbelverzoek doorgeven via de website. Het Serviceteam belt de ouder dan terug.

Het team wordt vanwege zijn expertise ook ingezet om proactief contact op te nemen met ouders. Bijvoorbeeld om hen vast te informeren over een brief die gestuurd gaat worden. Een telefoontje is een warmere manier om contact met elkaar te hebben dan een brief. Dit gebeurt niet bij alle brieven, maar de ontwikkeling naar meer proactief bellen is zeker ingezet.

Hoe verhoudt dit team zich tot de andere teams en tot de persoonlijk zaakbehandelaar?

Het Serviceteam is er voor de ouder tot aan het moment dat er een persoonlijk zaakbehandelaar wordt toegewezen aan de ouders. En na de integrale beoordeling als de persoonlijk zaakbehandelaar niet langer de contactpersoon is. Vanaf dat moment kan de ouder weer bij het Serviceteam terecht voor alle vragen.

Vragen over de Catshuisregeling stuurt het Serviceteam door naar het Nazorgteam Catshuisregeling. Ouders die aangeven in acute nood te zitten en die een beroep doen op de noodvoorziening stuurt het Serviceteam door naar de afdeling acute nood van het Brede Hulpteam.

Waarvoor kan een gemeente bij dit team terecht?

Een medewerker van een gemeente kan over het algemeen niet terecht bij het Serviceteam. De medewerker kan wel samen met een ouder naar het Serviceteam bellen om informatie in te winnen over de situatie van de ouder.

Het Brede Hulpteam

Waarvoor kan de ouder bij dit team terecht?

Het Brede Hulpteam helpt ouders in acute nood of met complexe problematiek. Als er sprake is van acute nood dan doet dit team zijn best om het probleem voor de ouder zo goed mogelijk op te lossen. Vaak doen ze dit in samenwerking met de gemeente. Denk hierbij aan huisuitzettingen, beslagleggingen, leven onder bestaansminimum, kinderen die geen schoolspullen of kleding hebben,

etc. Het team brengt de ouder in contact met de juiste personen binnen de gemeente of andere instanties en kijkt welke hulp de gemeente én welke hulp UHT kan bieden.

Hoe komen ouders in contact met het team?

Ouders melden zich via het Serviceteam en komen via die route bij het Brede Hulpteam terecht. Ook gemeenten kunnen ouders aanmelden bij het team. Het team krijgt daarnaast meldingen door via persoonlijk zaakbehandelaren, ombudsman, sociale media of politiek. Het team belt in die gevallen altijd direct met de ouder.

Hoe verhoudt dit team zich tot de andere teams en tot de persoonlijk zaakbehandelaar?

Het Brede Hulpteam helpt ouders in acute nood of met complexe problematiek en werkt hiervoor samen met alle partijen binnen UHT en veel externe partijen om de problemen van deze ouders te verhelpen waar mogelijk.

Waarvoor kan een gemeente bij dit team terecht?

Gemeenten kunnen contact met het team opnemen wanneer een ouder in acute nood zit. Team en gemeente kijken dan samen naar een oplossing voor het probleem. Het gaat uitdrukkelijk alleen om ouders die in acute nood verkeren. Een ouder die al lang wacht en daar stress van heeft, kan UHT niet versneld helpen. UHT maakt dit onderscheid om de focus op de ouders in acute nood te kunnen houden.

Daarnaast bemiddelt het Brede Hulpteam met andere organisaties voor ouders met complexe problematiek. Zo kan het hulpteam bijvoorbeeld contact leggen met schuldeisers of bewindvoerders, kan het bemiddelen bij kinderopvang of helpen wanneer wordt bedreigd met uithuiszetting. Het hulpteam heeft een faciliterende en regisserende rol bij brede hulpvragen van ouders, in afstemming met de woongemeente.

Telefonisch

Leden van het hulpteam zijn per regio voor gemeenten bereikbaar via onderstaande telefoonnummers. Deze nummers zijn bedoeld voor spoedgevallen of voor bijzondere situaties waarbij overleg met UHT essentieel is. Is er geen spoed, mail dan naar het emailadres ODG@belastingdienst.nl.

De telefoonnummers die voor gemeenten beschikbaar zijn:

Regio	Telefoonnummer
Noord	06 31 14 26 26
	06 31 14 26 07
	06 21 35 84 49
Oost	06 31 14 26 01
	06 31 14 25 83
West	06 31 12 74 34
	06 31 14 25 89
	06 31 14 26 14
	06 55 90 23 02
Zuid	06 31 14 25 95
	06 31 14 26 08
	06 31 12 82 55
	06 31 14 26 20

NB Deze nummers **niet** verspreiden onder ouders. Voor ouders is er het Serviceteam, bereikbaar via een gratis telefoonnummer 0800 – 2 358 358.

Per e-mail

Het Brede Hulpteam beheert de postbus 'ondersteuning door gemeenten (odg)' :
odg@belastingdienst.nl. Voor vragen die geen spoed hebben is het verzoek om contact op te nemen via dit e-mailadres.

Gemeenten kunnen (geanonimiseerd) vragen mailen over:

- ouders die in acute financiële problemen zitten door toeslagenproblematiek.
- ouders voor wie het, bijvoorbeeld om medische redenen, noodzakelijk is dat UHT versneld naar het dossier van de ouder kijkt.
- ouders die gedupeerd zijn en vragen / problemen hebben over andere belastingmiddelen of Toeslagen.
- ouders die in niet financiële nood verkeren en waar UHT en gemeente samen een oplossing voor moeten vinden (bijvoorbeeld ouders met complexe hulpvragen waarvoor bemiddeling door UHT gewenst is).

Ook kan de gemeente relevante bestanden voor het gegevensportal naar dit adres sturen. Het Brede Hulpteam zorgt er dan voor dat deze verzoeken bij de juiste afdeling van UHT terecht komen. Denk aan:

- bestanden voor het machtigingsbesluit en het pauzeren/kwijtschelden van gemeentelijke vorderingen.
- verzoeken voor de verlenging van de bewaartermijn.

Let op: Specifieke vragen over (de kwaliteit van) geleverde gegevensbestanden kunnen gemeenten mailen naar gegevensuitwisseling@belastingdienst.nl.

Team Nazorg Catshuisregeling

Waarvoor kan de ouder bij dit team terecht?

Team Nazorg zorgt voor de beantwoording van alle inhoudelijke vragen over de Catshuisregeling. Bijvoorbeeld van ouders die in eerste instantie geen €30.000 krijgen en deze uitkomst niet begrijpen. Of ouders die zeker weten dat de uitkomst van de lichte toets niet klopt omdat er informatie mist. Het team is er ook voor ouders die zich voor 15 februari hebben gemeld maar nog niets hebben gehoord.

Hoe komen ouders in contact met het team?

Het team krijgt terugbelverzoeken via het Serviceteam. Het Serviceteam bindt geen telefoontjes door, het Nazorgteam belt de ouder terug. Zodra er een terugbelverzoek binnenkomt, ziet het team de vraag van de ouder. Zo kan het team vast uitzoeken wat er aan de hand is en kan het gericht een ouder verder helpen.

Als de ouder al een persoonlijk zaakbehandelaar heeft neemt het team eerst contact op met de persoonlijk zaakbehandelaar om uit te zoeken in welke fase de ouder zit. Het team vraagt ook of de persoonlijk zaakbehandelaar contact wil opnemen met de ouder.

Als de ouder geen persoonlijk zaakbehandelaar heeft neemt het team zelf contact op met de ouder.

Hoe verhoudt dit team zich tot de andere teams en tot de persoonlijk zaakbehandelaar?

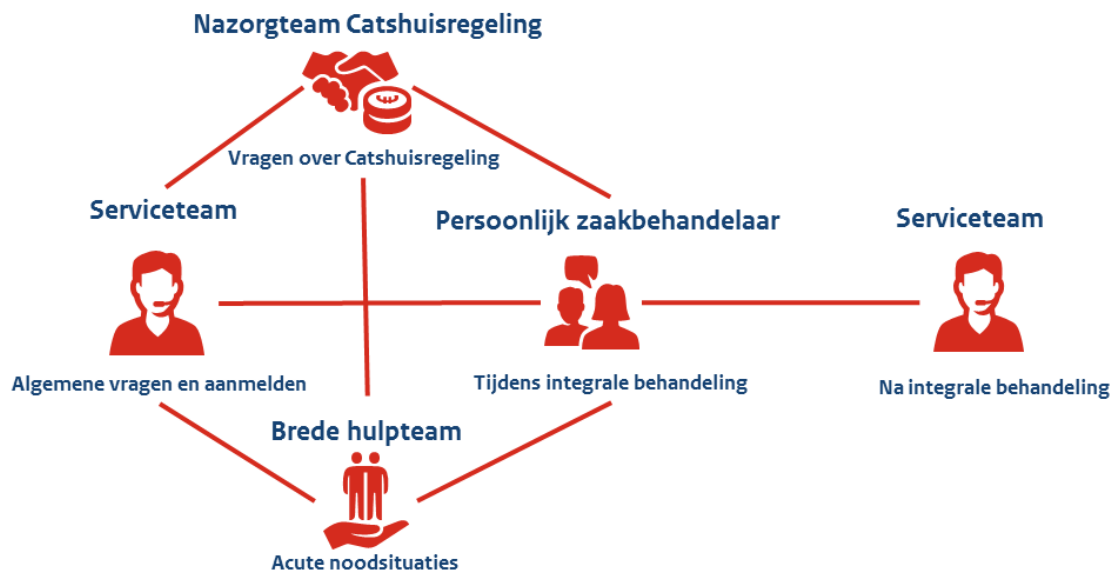
Zodra dit team een ouder krijgt toegewezen, ziet het in het systeem of er al een persoonlijk zaakbehandelaar bij betrokken is en neemt het contact op met de zaakbehandelaar.

Team Nazorg ondersteunt ook het Brede Hulpteam bij beantwoording van inhoudelijke vragen. Daarnaast neemt het team ook klachten in behandeling.

Waarvoor kan een gemeente bij dit team terecht?

De gemeentemedewerker kan desgewenst samen met de ouder bellen naar team Nazorg.

Wanneer kan een ouder bij welk team terecht



VNG Steunpunt Hersteloperatie

Gemeenten kunnen algemene vragen stellen aan het VNG Steunpunt. Denk aan vragen over het beleid voor de brede schuldenaanpak, de gegevensoverdracht en de financiële verantwoording. Ook kunnen gemeenten bij de VNG terecht met signalen over veel voorkomende knelpunten bij casuïstiek waarbij aanvullend (landelijk) beleid gewenst is.

De VNG organiseert regelmatig (be)sprekken over actuele onderwerpen en ontwikkelt handreikingen en formats om gemeenten te ondersteunen bij de hersteloperatie. Kijk voor meer informatie op vng.nl.

Het VNG Steunpunt is te bereiken via hersteloperatie@vng.nl of 070 373 82 32.