

Beleidsregels brede ondersteuning Wet hersteloperatie toeslagen gemeente Arnhem 2026

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Definities

In deze beleidsregels wordt verstaan onder:

- Schrijnende situatie: gedwongen woningontuiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water, gedwongen beëindiging van de zorgverzekering, ernstig belemmerende psychische omstandigheden of een soortgelijke acute crisissituatie;
- brede ondersteuning: het tijdelijk en toekomstgericht faciliteren en ondersteunen van de aanvrager bij het kunnen maken van een nieuwe start, in het kader van herstel na de toeslagenproblematiek, op de vijf leefgebieden, genoemd in artikel 2.21, eerste lid van de wet, zijnde financiën, gezin, werk, wonen en zorg;
- college: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Arnhem;
- emotioneel herstel: zorg welke bijdraagt aan mentale rust, psychosociale hulp en begeleiding, behandeling en therapie en focus op de toekomst;
- gezin: gezin als bedoeld in artikel 4, eerste lid, onder c, van de Participatiewet waarbij onder het kind ook het thuiswonende kind of pleegkind van achttien jaar of ouder valt van de persoon, bedoeld in artikel 2.21, eerste lid, van de wet of hun partner;
- hulpvraag: formulering van de behoefte aan brede ondersteuning die passend is om de doelstellingen, genoemd in artikel 2, tweede lid, te kunnen bereiken;
- inwoner: degene die als ingezetene in de basisregistratie personen van de gemeente Arnhem ingeschreven is;
- kindregeling: herstelregeling op grond van afdeling 2.2 van de wet waarmee een tegemoetkoming en brede ondersteuning wordt geboden aan kinderen van gedupeerde ouders;
- Plan van Aanpak. In dit plan worden de doelen van de gedupeerde vastgesteld. Tevens worden hier de verstrekingen opgenomen die wel en niet worden toegekend;
- Termijnen: de Wet hersteloperatie toeslagen voorziet per 1-1-2025 in termijnen van elke fase van de brede ondersteuning en voor de maximale doorlooptijd;
- toekennen: verlenen van de aanspraak op een voorziening;
- UHT: Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen;
- uitvoerende partijen: de uitvoerders van de brede ondersteuning namens het college;
- verstrekken: feitelijk verschaffen van een toegekende voorziening;
- wetten: Wet hersteloperatie toeslagen; de wet die zowel het financieel herstel door het rijk als de Brede ondersteuning door gemeenten mogelijk maakt.
Participatiewet; de wet die gemeenten verantwoordelijk maakt voor het ondersteunen van inwoners bij het vinden van werk en het bieden van een minimum inkomen.

Hoofdstuk 2. Doel, uitzonderingen en doelgroep brede ondersteuning

Artikel 2. Doel van de brede ondersteuning

1. De brede ondersteuning is gericht op:
 - a. het ondersteunen van de aanvrager bij het kunnen maken van een nieuwe start in het kader van herstel als bedoeld in artikel 2.21, vierde lid, van de wet; en
 - b. het bijdragen aan het herstel van vertrouwen van de gedupeerde inwoner in de overheid.
2. De doelstellingen van de brede ondersteuning op de leefgebieden die de gedupeerde inwoner in staat moet stellen om het doel van de brede ondersteuning, zoals benoemd in lid 1, te kunnen bereiken zijn:
 - a. financiën: in staat zijn om een duurzaam financieel gezonde huishouding te voeren;
 - b. gezin: samenleven en opgroeien in een veilige omgeving waarin kinderen zich kunnen ontwikkelen;
 - c. werk: duurzaam kunnen participeren in een arbeidsproces of minimaal de beschikking hebben over een startkwalificatie;
 - d. wonen: een veilige en betaalbare plek om te wonen; en
 - e. zorg: welzijn vanuit lichamelijke en geestelijke gezondheid.

3. Het college stelt samen met de gedupeerde inwoner in het plan van aanpak vast op welke leefgebieden voor de aanvrager ondersteuning nodig is om een nieuwe start te kunnen maken.

Artikel 3. Uitzonderingen brede ondersteuning

De Arnhemse aanpak is gericht op maatwerk. In uitzonderlijke situaties kan het college besluiten om tijdelijk ondersteuning te bieden die buiten de reguliere kaders valt, zoals het betalen van een achterstand of schuld. Dit gebeurt alleen wanneer deze inzet duurzaam bijdraagt aan de stabiliteit van de inwoner, noodzakelijk is voor het maken van een nieuwe start, en aantoonbaar past binnen de Arnhemse werkwijze van doen wat nodig is om escalatie te voorkomen en perspectief te bieden.

Artikel 4. Doelgroep brede ondersteuning

1. Het college verleent toegang tot brede ondersteuning aan inwoners die onder de personenkring van artikel 2.21, eerste en tweede lid, van de wet vallen en die niet eerder met brede ondersteuning een nieuwe start hebben kunnen maken.
2. Het college verleent ook brede ondersteuning aan het gezin van de gedupeerde inwoner die op grond van het eerste lid is toegelaten tot de brede ondersteuning. De samenstelling van het gezin op het moment van de aanvraag is leidend.
3. Het college kan ook toegang tot brede ondersteuning verlenen aan een inwoner die valt onder de personenkring van artikel 2.21, eerste en tweede lid, van de wet, maar geen inwoner is als sprake is van een verhuizing, detentie of andere bijzondere omstandigheden als bedoeld in artikel 2.21, derde lid, van de wet. De aanvrager wordt in dat geval gelijkgesteld met een inwoner.
4. Bij toepassing van het derde lid vindt over de verlening van toegang tot brede ondersteuning overleg plaats met de aanvrager en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waar deze aanvrager inwoner is.

Artikel 5. Brede ondersteuning voor een minderjarige

Het college verleent toegang tot brede ondersteuning aan een minderjarige die in aanmerking komt voor de kindregeling als deze:

1. jonger is dan zestien jaar en onder het gezag van een inwoner staat;
2. jonger is dan zestien jaar en feitelijk verblijft bij een inwoner die één van de gezaghebbers is; of
3. zestien jaar of ouder is en zelf inwoner is.

Hoofdstuk 3. Aanvraag, eerste gesprek en vaststelling hulpvraag

Artikel 6. Aanmelden brede ondersteuning

1. Een verzoek tot brede ondersteuning kan schriftelijk, digitaal of telefonisch worden ingediend bij het college.
2. Het college stelt via de UHT vast of de inwoner behoort tot de in artikel 4, eerste lid, genoemde doelgroep en daarmee in aanmerking komt voor brede ondersteuning.
3. Indien een inwoner bij de UHT heeft aangegeven in aanmerking te willen komen voor brede ondersteuning, ontvangt het college de contactgegevens van de inwoner via het gegevensportaal van de UHT. De datum van ontvangst van de gegevens via het gegevensportaal van de UHT wordt gelijkgesteld met het indienen van het verzoek tot toegang.

Artikel 7. Eerste gesprek en vaststelling hulpvraag

1. Nadat een verzoek tot brede ondersteuning is ingediend bij de uitvoerende partijen, wordt er binnen vier weken een eerste gesprek ingepland.
2. De gedupeerde inwoner bepaalt de locatie van het eerste gesprek.
3. Hulpvragen worden doorgaans in meerdere gesprekken vastgesteld. Indien noodzakelijk kunnen sommige hulpvragen direct worden opgepakt, bijvoorbeeld wanneer er een schrijnende situatie is. In dit geval hoeft het plan van aanpak nog niet volledig te zijn.
4. De datum waarop de eerste hulpvraag wordt gesteld wordt aangemerkt als de datum van indienen van de formele aanvraag.

Hoofdstuk 4. Besluit op de aanvraag en plan van aanpak

Artikel 8. Besluit op de aanvraag

Het plan van aanpak is definitief als alle leefgebieden hierin verwerkt zijn. Dit wordt in de vorm van een beschikking opgestuurd naar de inwoner.

Artikel 9. Het opstellen van het plan van aanpak

Het plan van aanpak wordt in samenspraak tussen de gedupeerde inwoner en een coach van de uitvoerende partijen opgesteld.

Artikel 10. Aanvullend schuldhulpverleningsaanbod jongeren

1. Het plan van aanpak bevat een aanvullend schuldhulpverleningsaanbod, zoals bedoeld in artikel 3, vierde lid, van de Regeling specifieke uitkering gemeentelijke hulp aan gedupeerden kinderopvangtoeslagproblematiek 2021, als de aanvrager:
 - a. achttien jaar of ouder is;
 - b. in aanmerking komt voor de kindregeling;
 - c. naar het oordeel van het college in een problematische schuldsituatie zit; en
 - d. diens aanvraag heeft ingediend binnen de termijn, bedoeld in artikel 3, vierde lid, Regeling specifieke uitkering gemeentelijke hulp aan gedupeerden kinderopvangtoeslagproblematiek 2021.
2. Het college begeleidt de aanvrager bij het inzichtelijk maken van diens financiële situatie.

Artikel 11. Het wijzigen van het plan van aanpak

De uitvoerende partijen kunnen tot twee jaar na het eerste gesprek het plan van aanpak in samenspraak met de aanvrager aanvullen of nieuwe andere voorzieningen toekennen.

Artikel 12. Voorzieningen

Onze beoordelingscriteria voor het toekennen van voorzieningen worden getoetst op basis van noodzaak, duurzaamheid en passendheid.

Artikel 13. Materiële voorziening

1. Een materiële voorziening is een zaak die noodzakelijk is om belemmeringen van de aanvrager bij het bereiken van de doelstellingen uit het plan van aanpak weg te nemen of te beperken.
2. Het college kan materiële voorzieningen tot zes maanden na het eerste gesprek toekennen. De feitelijke verstrekking van voorzieningen kan na deze periode nog plaatsvinden.

Artikel 14. Immateriële voorzieningen

1. Een immateriële voorziening is een vorm van hulpverlening of een dienst die nodig en passend is voor de ontwikkeling van kennis, kunde, vaardigheden of andere competenties van de aanvrager voor het bereiken van de doelstellingen uit het plan van aanpak.
2. Het college kan immateriële voorzieningen tot twee jaar na het eerste gesprek toekennen. De feitelijke verstrekking van voorzieningen kan na deze periode nog plaatsvinden.

Artikel 15. Weigeren van voorzieningen

Het college weigert het toekennen van een voorziening wanneer deze niet noodzakelijk, niet passend of niet proportioneel is voor het realiseren van een nieuwe start.

Een voorziening wordt in ieder geval geweigerd indien één of meer van de onderstaande punten van toepassing zijn:

1. de voorziening niet aantoonbaar bijdraagt aan het wegnemen van een concrete belemmering die het behalen van de doelstellingen op de leefgebieden (financiën, gezin, werk, wonen of zorg) verhindert om een nieuwe start te kunnen maken;
2. er al een voorliggende of algemene voorziening aanwezig is (denk aan DUO, bijstand, of zorgverzekering);
3. de voorziening niet duurzaam bijdraagt aan het versterken van de positie van de inwoner of leidt tot structurele inkomensondersteuning, waarvoor brede ondersteuning niet bedoeld is;
4. de aanvrager onvoldoende medewerking verleent;
5. het einde van de ondersteuning vanuit de brede ondersteuning is bereikt.

Hoofdstuk 5. Beëindiging brede ondersteuning en overdracht

Artikel 16. Beëindiging van de brede ondersteuning

De brede ondersteuning eindigt:

1. Na 2 jaar, of (eerder) wanneer de doelen in het plan van aanpak zijn behaald, of;
2. Op verzoek van de gedupeerde inwoner.

Artikel 17. Overdracht van hulpverlening

Wanneer de brede ondersteuning eindigt, zal er een warme overdracht plaatsvinden naar de reguliere dienstverlening.

Artikel 18. Hardheidsclausule

Het college kan in bijzondere gevallen afwijken van de bepalingen in deze beleidsregels, indien strikte toepassing ervan zou leiden tot een onevenredige benadeling van een belanghebbende of tot een uitkomst die kennelijk onredelijk is.

Hoofdstuk 6. Slotbepalingen

Artikel 19. Klachten

Een aanvrager kan een klacht indienen bij de uitvoerende partij, als er ontevredenheid bestaat over een onderdeel van de brede ondersteuning. Als de aanvrager hier niet uitkomt met de uitvoerende partij, kan de aanvrager zich richten op de Coördinator van het toeslagenschandaal binnen de Gemeente.

Artikel 20. Inwerkingtreding

Deze beleidsregels treden in werking met ingang van de eerste dag na die van bekendmaking.

Artikel 21. Citeertitel

Deze beleidsregels worden aangehaald als **Beleidsregels brede ondersteuning Wet hersteloperatie toeslagen gemeente Arnhem 2026**.

Bijlage 1. Beleidsregel brede ondersteuning Wet hersteloperatie toeslagen

Uitvoering brede ondersteuning

De brede ondersteuning in Arnhem helpt ouders en jongeren die geraakt zijn door de kinderopvangtoeslagenaffaire om weer grip te krijgen en een nieuwe start te maken. We werken vanuit vertrouwen, maatwerk en doen wat nodig is. De uitvoeringsafspraken sluiten aan op de vijf leefgebieden en zijn een hulpmiddel in het gesprek tussen de inwoner en de KOT coach. Toepassing is altijd afhankelijk van het verhaal en de situatie van de inwoner.

In de uitvoering betekent dit dat de KOT coach samen met de inwoner bekijkt welke stappen nodig zijn, welke drempels weg moeten en welke ondersteuning of verstrekkingen daarbij passen. We stimuleren eigen regie en keuzes van de inwoner. Als meer richting nodig is, gebruiken we casuïstiek om helderheid te bieden over mogelijkheden en bandbreedtes.

De uitvoeringsafspraken zijn aanvullend op het Arnhemse beleidskader brede ondersteuning en het visiedocument. Daarin staan onze uitgangspunten (ruimhartig, redelijk, uitvoerbaar), de Arnhemse visie en de wettelijke kaders. De werkinstructie beschrijft wat je als professional doet, in welke volgorde, en bevat tips voor het goede gesprek.

Arnhemse uitgangspunten

- Toekomstgericht: we werken aan herstel en een nieuwe start, los van de schade uit het verleden.
- Huidige situatie is leidend: we kijken naar wat nú nodig is per leefgebied.
- Brede ondersteuning = meer dan spullen: materiële verstrekkingen staan nooit op zichzelf, maar volgen uit doelen op een leefgebied.
- Ruimhartig, redelijk, uitvoerbaar: dit is de basis van elke afweging.
- Plan van Aanpak (PVA): we leggen hulpvragen, doelen en afspraken vast. Het PVA is altijd persoonlijk maatwerk.

Beschrijving 5 leefgebieden

- **Wonen:** ondersteuning gericht op het realiseren van een veilige en betaalbare plek om te wonen
- **Gezin:** ondersteuning gericht op samenleven en opgroeien in een veilige omgeving waarbinnen kinderen zich kunnen ontwikkelen
- **Werk:** ondersteuning gericht op duurzaam kunnen participeren in het arbeidsproces of minimaal de beschikking hebben over een startkwalificatie
- **Financiën:** ondersteuning gericht op het in staat zijn om een duurzaam financieel gezonde huishouding te voeren: financieel fit, vaardig en in balans
- **Zorg:** ondersteuning gericht op het in staat zijn om een duurzaam financieel gezonde huishouding te voeren: financieel fit, vaardig en in balans

Zo voeren we het gesprek

1. Start en duidelijkheid

Stel jezelf voor, leg je rol uit en benoem doel en verloop van het gesprek. Wees helder over stappen, termijnen en contactmomenten. Stel open vragen en geef ruimte aan het verhaal.

2. Mate van regie

We bepalen samen hoeveel ondersteuning nodig is.

- Weinig regie: coach biedt meer houvast en stelt (voorlopig) het PVA op.
- Gedeelde regie: we maken het PVA samen.
- Veel regie: inwoner voert regie; coach toetst en ondersteunt gericht.

3. Stip op de horizon

We formuleren samen de nieuwe start: wat willen we bereiken en welke stappen zijn daarvoor nodig? Stappen zijn concreet, haalbaar en in de tijd gezet. We spreken af wat iemand zelf doet en waar wij bij helpen.

4. Materiële verstrekkingen

We beoordelen altijd: hoe helpt dit om de doelen te halen?

We vragen door naar de achterliggende behoefte en kijken wat nodig is om in de toekomst zelfredzaam te zijn (bijv. financiële vaardigheden). Waar passend werken we met totaalbedragen of bandbreedtes per leefgebied, met ruimte voor eigen keuzes.

Instructie bij materiële voorzieningen

- Door middel van gespreksvoering vaststellen van de behoefte en doelen.
- Afwegen om per item te vergoeden en/of per leefgebied.
- Overeenstemming over de verstrekkingen en bandbreedte van de vergoeding.

- Opnemen van de overeengekomen verstrekking in het Plan van aanpak.
- Onderbouw in het PVA hoe de verstrekking bijdraagt aan het kunnen nemen van een volgende stap richting de toekomst.
- Bepalen om het totaalbedrag aan vergoeding op rekening over te maken of via nota's.
- Het verstrekken van de materiële voorzieningen vindt in principe binnen een termijn van een halfjaar plaats, met de mogelijkheid om – afhankelijk van de specifieke omstandigheden – ook buiten deze termijn maatwerk te bieden.