Gemeente Amsterdam



Werkwijzer Brede Ondersteuning

Uitgangspunten en handvatten voor uitvoerend professionals

Gemeente Amsterdam
Hersteloperatie toeslagen
5 juni 2025

Colofon

De Werkwijzer Brede ondersteuning is een document van de hersteloperatie toeslagenschandaal van de gemeente Amsterdam. We vertrouwen erop dat alles wat in het document staat, klopt. Toch kan er iets niet juist zijn weergegeven. Als er een fout in de Werkwijzer staat, dan help je ons en je collega's door hierover een e-mail te sturen naar5.1, 2, i @amsterdam.nl.

Versie 1.0
1 juni 2025

Voorwoord

In dit document vind je informatie over de Brede ondersteuning voor gedupeerden van het toeslagenschandaal. Wat de uitgangspunten, de vereisten, afspraken en kwaliteitseisen zijn van het werkproces in de uitvoerende teams. De aanpak is gebaseerd op de uitgangspunten van het coalitieakkoord van het gemeentebestuur van Amsterdam, de richtlijnen van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en de werkprincipes van de Amsterdamse Maatwerk Methode (AMM). De belangrijkste principes daarvan zijn: werken vanuit vertrouwen, kansengelijkheid en de menselijke maat. In dit document vind je deze uitgangspunten verder uitgewerkt.

Voor wie en waarvoor is dit document bedoeld?
De buurtteams zijn in Amsterdam verantwoordelijk voor de Brede ondersteuning aan door het toeslagenschandaal gedupeerde ouders, hun inwonende en minderjarige kinderen en hun erkende ex-partners. Kinderen van erkend gedupeerde ouders van 16 en ouder kunnen terecht bij het team Kindregeling.

Dit document is bedoeld voor iedereen die werkt aan de Brede ondersteuning, zoals de uitvoerende professionals en het management van de verschillende organisaties. Het geeft handvatten en duiding voor de professionals die gedupeerde Amsterdammers helpen een nieuwe start te maken.

Hoe is dit document tot stand gekomen?
Dit document is met verschillende betrokken partijen gemaakt. We hebben daarbij gebruik gemaakt van de kennis en ervaring die we de afgelopen jaren in de stad hebben opgedaan. Veel mensen hebben direct of indirect meegedacht en in werksessies bijgedragen aan dit document. Zoals gedupeerde Amsterdammers, professionals van de buurtteams, team Kindregeling en het Doorbraakteam die de hulp bieden aan gedupeerden, gemeentelijke project- en beleidsmedewerkers, juridisch adviseurs, (team)managers en bestuurders van alle betrokken organisaties.

Leeswijzer
Deze 'Werkwijzer' is met opzet zakelijk geschreven om de aanpak zo duidelijk, kort en bondig als mogelijk uiteen te zetten. De waarde die jij als professional toevoegt is van essentieel belang. Door de Amsterdammer te zien in diens unieke situatie en volledigheid van kracht, pijn, verleden en toekomst kan een constructieve werkrelatie ontstaan. Onbevooroordeeld luisteren, compassie tonen, betrouwbaar en duidelijk zijn en samen optrekken vormen belangrijke onderdelen van de begeleiding. Door deze professionele houding draag je bij aan de stappen in de door de Amsterdammer gewenste richting. Hopelijk draagt dit bij aan het iets herwinnen van het vertrouwen.

Voor de leesbaarheid van deze werkwijzer worden de termen gedupeerde en Amsterdammer door elkaar gebruikt. Het gaat altijd over gedupeerden van het toeslagenschandaal. Omdat dit document ook als naslagwerk gebruikt kan worden, waarbij je op termen of processtappen zoekt, zit er herhaling in de tekst. Elke paragraaf is daardoor op zichzelf te lezen en te begrijpen.

Inhoud

1 Kader en uitgangspunten 4
1.1 Doelstelling brede ondersteuning 6
1.2 Termijnen in de Brede ondersteuning 7
1.3 Samenwerken als een team 8
1.4 Wegen & besluiten 8
1.5 Persoonlijk maatwerkplan; een voorwaarde 10

2 Werkwijze Brede ondersteuning 11
2.1 Van aanmelding tot eerste gesprek 11
2.2 De eerste contacten en de wachttijd tot aan 'het eerste gesprek' 14
2.3 Het eerste gesprek 14
2.4 Verlengen van de termijn voor maatwerkplan 16
2.4.1 Tussentijds beëindigen of niet starten van de Brede ondersteuning 16
2.5 Beschikbare hulplijnen voor complexe vraagstukken 17
2.5.1 Doorbraakteam 17
2.5.2 Steunpunt gedupeerd (gemeentelijk) personeel 19
2.5.3 Instituut voor Publieke Waarden (IPW) 20
2.6 Opstellen persoonlijk maatwerkplan 21
2.6.1 Werken met het uniforme format voor het persoonlijk maatwerkplan 22
2.6.2 Materiële voorzieningen 22
2.6.3 Richtlijnen voor de kosten van het maatwerkplan 23
2.7 Collegiale toetsing van het maatwerkplan 24
2.7.1 Minimale vereisten collegiale toetsing maatwerkplan 24
2.7.2 Wat als het casusteam het niet eens wordt over het maatwerkplan? 25
2.8 Betalingsproces 25
2.9 Gefaseerd werken: persoonlijk maatwerkplan aanpassen en aanvullen 26
2.10 Beëindiging Brede ondersteuning & overgang naar reguliere hulp 26
2.10.1 Uitvoering van het maatwerkplan loopt door na twee jaar 26
2.10.2 Evalueren en afsluiten 28
2.10.3 Hardheidsclausule 28
2.10.4 Stoppen Brede ondersteuning bij besluit niet-erkend 29
2.10.5 Terugkeer/nieuwe aanmelding 29

3 Klachten & Bezwaar 31
3.1 Eerst informeel 31
3.2 Klachten over bejegening, houding en gedrag, dienstverlening 32
3.3 Bezwaar maken over besluiten en maatwerkplan 32
3.4 De gemeente in gebreke stellen 33

Bijlagen 34
Materiele en niet-materiele voorzieningen 34
Schriftelijke communicatie: gebruik modelbrieven 35

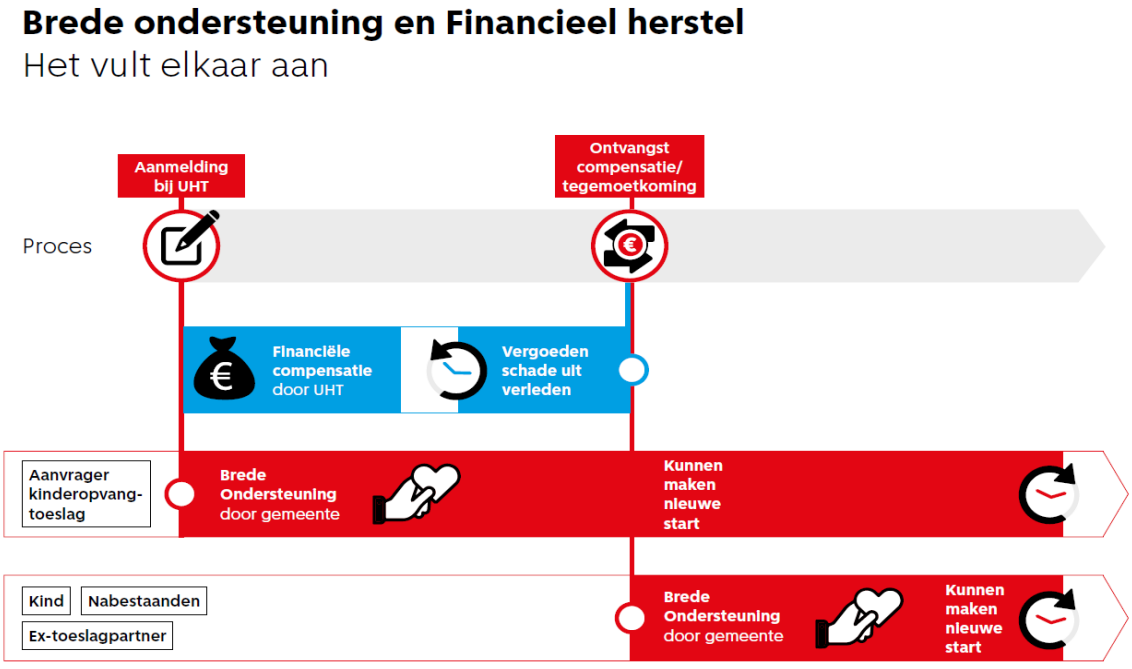
1 Kader en uitgangspunten

Inleiding
Sinds 5 november 2022 is de Wet hersteloperatie toeslagen van kracht. In deze wet is de hulp geregeld voor ouders en kinderen die problemen hebben gekregen met de Dienst Toeslagen. Het doel is dat zij financieel geholpen worden en een nieuwe start kunnen maken. De drie belangrijkste betrokken organisaties zijn:

- De Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) zorgt voor financieel herstel.
- Publieke schuldeisers en Sociale Banken Nederland (SBN) helpen bij het aanpakken van schulden van ouders en ex-partners die toeslagen hebben ontvangen.
- Gemeenten bieden brede ondersteuning om een nieuwe start mogelijk te maken.

Op 1 januari 2025 is de wet veranderd. De belangrijkste verandering is dat de besluiten over passende ondersteuning binnen bepaalde termijnen moet worden genomen.

Het doel van de Brede ondersteuning is dat ouders en kinderen een nieuwe start kunnen maken na de vaak ingrijpende gevolgen van het toeslagenschandaal. Terwijl de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) zich vanuit het rijk richt op de geleden schade, richt de Brede ondersteuning van de gemeente zich op de toekomst. De Brede ondersteuning staat los van het proces dat ouders doorlopen bij UHT en hoe ver zij daarin zijn.



Figuur 1: Verhouding financieel herstel en brede ondersteuning, bron VNG

De Brede ondersteuning biedt de ruimte om zonder belemmeringen hulp te bieden, acute noodsituaties aan te pakken en door middel van maatwerk toekomstperspectief te bieden. Het staat los van de andere regelingen uit de hersteloperatie met betrekking tot schade en schulden.

Dit betekent:

- Schade die is ontstaan valt niet onder de Brede ondersteuning. Dit wordt afgehandeld door UHT. De gemeenten bieden geen hulp bij geleden schade. Ook als dit proces is afgerond en er een schadevergoeding is uitgekeerd. Dit heeft geen invloed op het recht op brede ondersteuning. Het toegekende compensatiebedrag kan wel invloed hebben op de financiële slagkracht van de gedupeerde en is daarmee relevant voor de vraag hoe financieel zelfredzaam iemand is en kan van invloed zijn op de noodzakelijkheid van hulp en ondersteuning.
- Er zijn aparte routes voor schulden voor gedupeerde ouders en kinderen. Schulden worden niet via de Brede ondersteuning vergoed. Gedupeerden kunnen begeleid worden via schuldhulpverlening bij het oplossen van nieuwe schulden of restschulden na het doorlopen van de schuldenaanpak. 'Oude' schulden van ouders worden vanuit de schuldenaanpak via SBN kwijtgescholden of gecompenseerd. Voor kinderen is een apart aanvullend schuldhulpaanbod dat via de gemeente loopt.
  N.B. In geval van acute nood, zoals huisuitzetting en energieafsluiting, kan de gemeente binnen de Brede ondersteuning achterstanden of kosten vergoeden. Het doel is om acute noodsituaties te voorkomen. De geboden hulp wordt opgenomen in het persoonlijk maatwerkplan.
- Voor kosten van advocaten voor juridische bijstand zijn afspraken gemaakt door het Rijk met de Nederlandse Orde van Advocaten (NOVA). Deze kosten worden niet vergoed vanuit de Brede ondersteuning.
- De Brede ondersteuning is geen algemene inkomensvoorziening. Hier is de Participatiewet, IOAW en IOAZ voor bestemd. Binnen deze regelingen zijn mogelijkheden om acute inkomensproblemen op te lossen en maatwerk te bieden wanneer dat nodig is.
- Kosten die gemaakt zijn voordat een aanvraag is ingediend, worden niet *verg*oed vanuit de Brede ondersteuning, tenzij er sprake was van een bedreigende situatie.

1.1 Doelstelling brede ondersteuning

Het doel van de Brede ondersteuning is om gedupeerden te helpen bij het maken van een nieuwe start, om acute problemen snel op te lossen en duurzame stabiliteit te bereiken. De doelen van de brede ondersteuning zijn uitgewerkt op de vijf leefgebieden en in de nota van wijzigingen (hoort bij de wetswijziging) toegelicht:

Leefgebied	Wat is het	Toelichting
Wonen	Passende woning	Veilige en betaalbare plek om te wonen
Financiën	Financieel vaardig en in balans	In staat zijn om een financieel gezonde huishouding te voeren, inkomsten en uitgaven in balans te krijgen en te houden
Gezin	Veilige leefomgeving	Samenleven en opgroeien in een veilige omgeving waarbinnen kinderen zich kunnen ontwikkelen
Zorg	Positieve gezondheid	Welzijn vanuit lichamelijke en geestelijke gezondheid
Werk	Werkzekerheid	Duurzaam kunnen meedoen aan het arbeidsproces met minimaal de beschikking over een startkwalificatie

1.1.1 Voor wie is de brede ondersteuning

De brede ondersteuning is beschikbaar voor:
- (Mogelijk) gedupeerde ouders (hoofdaanvragers) en hun gezin.
- (Pleeg)kinderen van erkend gedupeerde ouders vallend onder de Kindregeling, en hun gezin.
- Erkend ex-toeslagpartners en hun gezin.
- Nabestaanden van overleden erkend gedupeerde ((pleeg)kinderen van) ouders en hun gezin.

De gemeente waarin de gedupeerde staat ingeschreven is verantwoordelijk voor de uitvoering van de brede ondersteuning.

1.1.2 Verschil reguliere dienstverlening en brede ondersteuning

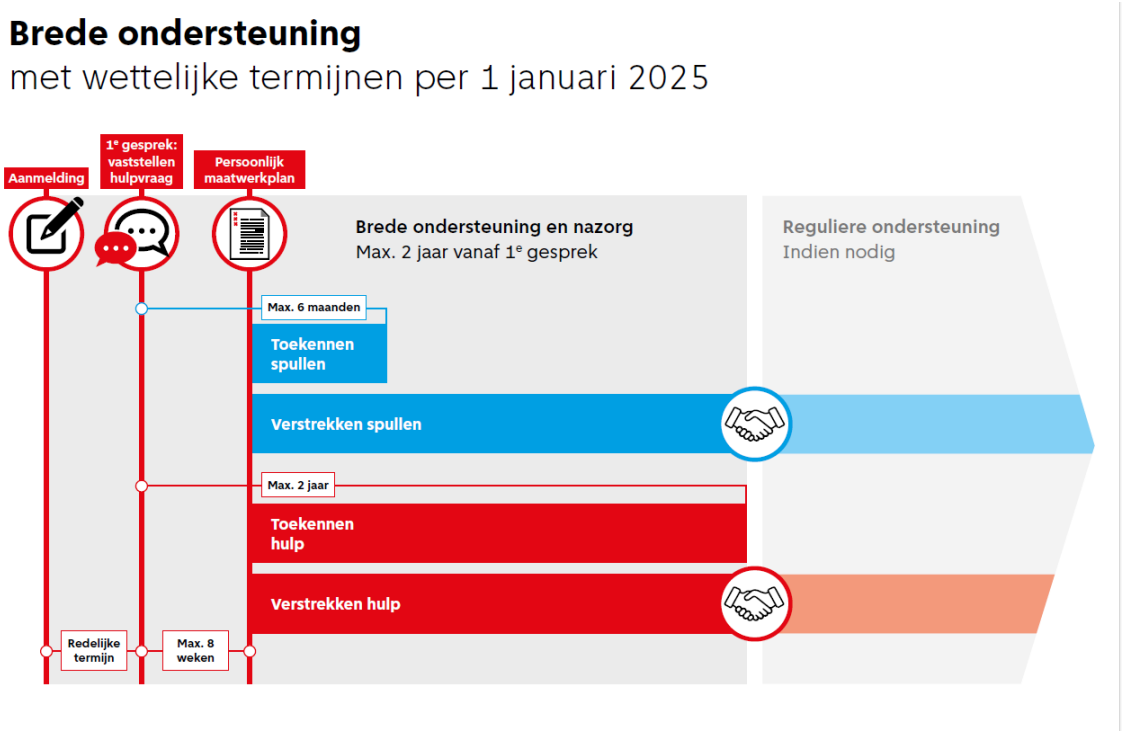
Brede ondersteuning helpt gedupeerden bij het maken van een nieuwe start, na de gevolgen van het toeslagenschandaal. Dit is anders dan de reguliere dienstverlening en regelingen die als (sociaal) vangnet dienen. Voor toegang tot de Brede ondersteuning maakt het niet uit hoeveel inkomen of vermogen iemand heeft.

Het doel van de Brede ondersteuning is dat gedupeerden daarna zo zelfstandig mogelijk verder kunnen. Als het passend en nodig is, kan ook langdurige (of reguliere) hulp worden ingezet. De professional en de gedupeerde bekijken samen wat nodig is. Ze kijken naar de wensen en behoeften van de gedupeerden en naar de huidige situatie.

1.1.3 Uitgangspunten: Maatwerk – Amsterdamse Maatwerk Methode

De uitvoering van de Brede ondersteuning is gebaseerd op de Wet hersteloperatie toeslagen, de richtlijnen van de VNG en de werkprincipes van de Amsterdamse Maatwerk Methode (AMM). Hierbij staat het werken vanuit het perspectief (toekomstbeeld) van de Amsterdammer zelf en het bieden van hulp en ondersteuning op maat centraal.
Hoewel de uitgangspunten van de Brede ondersteuning voor iedereen hetzelfde zijn, betekent maatwerk dat er verschil gemaakt wordt. Iedereen heeft immers een andere persoonlijke situatie en andere stappen in de richting van het (eigen) perspectief.
Daarom is het belangrijk om het perspectief en de persoonlijke situatie van de Amsterdammer goed in kaart te brengen. En in het persoonlijk maatwerkplan stapsgewijs en in samenhang zorgvuldig te onderbouwen wat nodig is en keuzes en redenen duidelijk uitgelegd te beschrijven.

1.2 Termijnen in de Brede ondersteuning



Figuur: termijnen in de Brede ondersteuning, bron VNG

De Wet hersteloperatie toeslagen geeft aan binnen welke termijnen de besluiten over hulp en ondersteuning moeten worden genomen:

- Binnen 8 weken na het eerste gesprek is een persoonlijk maatwerkplan op hoofdlijnen vastgesteld (besluit om brede ondersteuning te bieden, de situatie (deels) in kaart gebracht en de eerste hulpvragen en eerste afspraken beschreven).

- Tot maximaal 6 maanden na het eerste gesprek kunnen besluiten worden genomen over materiele voorzieningen (zie paragraaf 3.4.2) die nodig zijn voor de nieuwe start.
- Tot maximaal 2 jaar na het eerste gesprek kunnen besluiten worden genomen over het inzetten van hulp, zorg, voorzieningen en diensten en in het persoonlijk maatwerkplan worden toegevoegd. Als het nodig is, kan de hulp en ondersteuning 2 jaar na het eerste gesprek doorgaan.
- De brede ondersteuning eindigt als de nieuwe start is bereikt of als iemand niet gedupeerd blijkt te zijn.

Let op: Er is een hardheidsclausule in de wet die toestaat om van deze termijnen af te wijken als er onvoorziene omstandigheden zijn. Zie paragraaf 2.10.3

1.3 Samenwerken als een team

Als bij de gedupeerde en het gezin op verschillende gebieden vragen of problemen spelen is verschillende expertise nodig. Ook kan ervaringskennis waardevol zijn. Mensen uit het informele netwerk van de gedupeerde kunnen een belangrijke rol spelen. Het is belangrijk om collega's en professionals van andere organisaties te betrekken en te zorgen voor afstemming. Zo voorkom je dat je langs elkaar heen werkt. Als meerdere gezinsleden door verschillende teams ondersteund worden (bijvoorbeeld de jongere door team Kindregeling en de ouder door buurtteam) is afstemming en samenwerking essentieel. Wanneer sprake is van opvoedvragen en/of zorgen over jonge kinderen is het belangrijk om een OKT-medewerker bij het casusteam te betrekken.

Het is belangrijk om met de gedupeerde ouder te bespreken wie er betrokken wordt bij de casus en met welk doel.5.2, 1 5.2, 1 is transparantie hierin essentieel. Betrek de Amsterdammer actief en respecteer diens tempo en wensen.

Het team rondom de casus bespreekt voorstellen en neemt gezamenlijk beslissingen. Spreek af wie de samenwerking coördineert en wie verantwoordelijk is voor het vastleggen van belangrijke informatie en afspraken in het maatwerkplan.

1.4 Wegen & besluiten

Het maatwerkplan laat het perspectief en de gewenste stappen van de gedupeerde zien. Tegelijkertijd moeten de beslissingen over welke hulp en ondersteuning ingezet worden begrijpelijk en uitlegbaar zijn. Als professional kun je daarbij te maken krijgen met je eigen normen, waarden en oordelen over bepaalde zaken. Het is belangrijk om hierover na te denken en met collega's over te praten.

In Amsterdam worden bij de uitvoering van de Brede ondersteuning de begrippen *ruimhartig*, *noodzakelijk* en *redelijk* gebruikt om beslissingen te onderbouwen.

1.4.1 Ruimhartig

In de Brede ondersteuning wordt met 'ruimhartig' bedoeld:
Relationeel-emotioneel: de Amsterdammer voelt dat de hulpverlener tijd en ruimte neemt om te luisteren en te begrijpen. Het gaat om tijd, begrip en compassie. Door goed te luisteren wordt duidelijk wat de Amsterdammer wil, wat nodig is en welke stappen moeten worden gezet.
Effectief: de Amsterdammer bepaalt welke stappen als eerste nodig zijn en je kijkt samen naar de hulp, spullen en ondersteuning die daarbij het beste en het meest duurzaam helpt. Het gaat niet om de goedkoopste optie, maar om de meest effectieve en duurzame optie. Als iemand weinig of geen hulp wil, kan je ook helpen om stap voor stap de Amsterdammer te motiveren om – juist nu er zoveel mogelijkheden zijn – toch gebruik te maken van de beschikbare ondersteuning die echt helpt.

1.4.2 Noodzakelijk

Ook bij 'noodzakelijk' is het perspectief en het verhaal van de Amsterdammer het belangrijkste. Het gaat om welke stappen de Amsterdammer als eerste wil zetten om een nieuwe start te maken en wat daarbij helpt. Belangrijk is dat je kunt uitleggen hoe de hulp en ondersteuning daaraan bijdraagt.

In de eerste fase van de brede ondersteuning gaat het om het snel oplossen van acute problemen. Ook hier kun je de Amsterdammer helpen om te bepalen wat nodig is om stappen te zetten om de situatie te stabiliseren, in de richting van het perspectief. Niet iedereen weet wat de mogelijkheden en alternatieven zijn, dus begeleiding door te vragen en te luisteren is hierbij belangrijk.

1.4.3 Redelijk

Het begrip 'redelijk' betekent eerlijk, billijk en rechtvaardig. Samen met 'ruimhartig' en 'noodzakelijk' helpt dit om tot evenwichtige beslissingen te komen. Redelijkheid speelt vooral een rol als de gewenste ondersteuning of spullen hoge kosten met zich mee brengen en tegelijk de noodzakelijkheid, effectiviteit of duurzaamheid niet duidelijk is. In zulke situaties vraag je om hulp en reflecteer je samen met andere professionals over de beslissing. Het is belangrijk om je keuzes en beslissingen duidelijk uit te leggen aan de gedupeerde. Bij een negatief besluit bied je de alternatieve mogelijkheden voor ondersteuning aan die passen bij wat de gedupeerde wil bereiken.

1.5 Persoonlijk maatwerkplan; een voorwaarde

Het persoonlijk maatwerkplan is erg belangrijk in de Brede ondersteuning. Het beschrijft het perspectief, wat de nieuwe start is voor de Amsterdammer, welke acties nodig zijn en de afspraken daarover. Het plan beschrijft ook de beslissingen over de inzet van hulp, spullen en ondersteuning voor de Amsterdammer en de onderbouwing daarvan.
De hulp, ondersteuning en spullen voor de Amsterdammer kunnen alleen worden betaald als dat in het plan staat vermeld. En alleen met dit vastgestelde plan worden de kosten die de gemeente maakt door het Rijk vergoed.

2 Werkwijze Brede ondersteuning

De wet en de uitgangspunten in dit document maken duidelijk dat het bij de Brede ondersteuning draait om maatwerk. De persoonlijke situatie en het perspectief van de Amsterdammer zijn het belangrijkste en de ondersteuning sluit daarop aan. Het persoonlijk maatwerkplan en de hulp verschillen per Amsterdammer.

Het proces om het persoonlijk maatwerkplan te maken en uit te voeren, is wel grotendeels hetzelfde. Het gaat erom dat de Amsterdammer zelf bepaalt wat een nieuwe start betekent en wat daarvoor nodig is. De professionals helpen daarbij, beslissen welke hulp en ondersteuning de gemeente kan bieden en leggen de afspraken vast zodat het plan uitgevoerd en gefinancierd kan worden.

In dit hoofdstuk worden de stappen en de werkwijze van de brede ondersteuning uitgelegd. Ook wordt aangegeven aan welke kwaliteits- of registratie-eisen moet worden voldaan.

2.1 Van aanmelding tot eerste gesprek

Via het gegevensportaal van de Belastingdienst worden inwonergegevens gedeeld wanneer ouders (hoofdaanvragers) en/of erkend ex-toeslagpartners bij UHT aangeven dat zij door de gemeente benaderd willen worden voor Brede ondersteuning. Dit wordt door het programmateam van de gemeente doorgegeven aan de buurtteams of het team Kindregeling.

De gegevens van gedupeerden die zich heeft aangemeld voor hulp (waaronder ook ex-partners) deelt de gemeente met het belteam van de buurtteams (gecoördineerd door Buurtteam West). Het belteam neemt vervolgens telefonisch contact op met de gedupeerden.

Een (mogelijk) gedupeerde Amsterdammer kan ook op eigen initiatief bij het Buurtteam of de gemeente (team Kindregeling) aankloppen voor Brede ondersteuning.

Het is ook mogelijk dat een gedupeerde zich opnieuw meldt voor hulp nadat de brede ondersteuning eerder is afgesloten. In dat geval zien we dat als een nieuwe melding, waarbij de termijnen opnieuw gaan lopen en de processtappen worden doorlopen. In paragraaf 2.1.3. wordt toegelicht hoe je dat verzoek behandelt.

2.1.1 Vaststellen of iemand recht heeft op Brede ondersteuning

Na de aanmelding moet worden gecontroleerd of de Amsterdammer tot de doelgroep van de Brede ondersteuning behoort. Het is belangrijk om dit duidelijk uit te leggen aan de Amsterdammer. Houd er rekening mee dat het vragen om bewijs een gevoel van wantrouwen kan geven.

Voor ouders (hoofdaanvragers) geldt dat het recht op Brede ondersteuning start op het moment van aanvragen. Dat geldt ook voor de kinderen die thuis wonen bij de gedupeerde ouder (hoofdaanvrager).
Voor kinderen die niet bij de gedupeerde ouder wonen, voor ex-partners en nabestaanden geldt dat het recht op Brede ondersteuning pas start op het moment dat zij formeel erkend zijn als gedupeerde, dus wanneer zij de kindregeling, ex-partnerregeling of nabestaandenregeling ontvangen.

Het vaststellen of iemand mogelijk of erkend gedupeerd is kan je doen door het BSN-nummer van de Amsterdammer op te vragen en het serviceteam van UHT te bellen. Het BSN-nummer is later ook nodig voor het maatwerkplan. Het is handig om dit telefoongesprek samen met de gedupeerde te doen, omdat diegene dan de verificatie-vragen kan beantwoorden.

Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) heeft een speciaal team van medewerkers die vragen van de gemeentelijke professional beantwoordt. Deze medewerkers werken voor het Serviceteam voor gemeenten. Zij zijn bereikbaar via 0800 - 2358358 + de inbelcode voor gemeenten. Deze code is bekend bij elk team en kun je opvragen bij:
5.1, 2, i @amsterdam.nl

Een andere mogelijkheid om de status te verifiëren is aan de hand van documenten of gegevens. *Het is niet nodig om de documenten te kopiëren en/of in het dossier op te nemen, je noteert alleen dat je het hebt gezien.*

- de excuusbrief namens het kabinet, geadresseerd aan de gedupeerde.
- de definitieve beschikking (integrale toets, of toekenning kind- /ex-partnerregeling), geadresseerd aan de gedupeerde.
- de bankgegevens, die laten zien dat bedrag (Catshuisregeling, €30.000 voor ouders, max. €10.000 voor kinderen) is overgemaakt op de rekening van de gedupeerde.

Indien de gedupeerde zich opnieuw meldt voor hulp, controleer je opnieuw of iemand nog steeds erkend gedupeerd is.

Na verificatie wordt de aanmelding schriftelijk bevestigd aan de Amsterdammer.



brief 1: bevestiging aanmelding

2.1.2 Versnelde integrale beoordeling

Als de eerste toets negatief is (en er is bezwaar tegen gemaakt) of als er geen uitsluitsel is gekomen of iemand gedupeerd is, dan is een (versnelde) integrale beoordeling mogelijk. Dit helpt om zeker te weten of iemand gedupeerd is. Tijdens dit proces hebben de ouder (hoofdaanvrager) en de kinderen die thuis wonen wel recht op brede ondersteuning (hulp, spullen, ondersteuning). Ex-partners en kinderen die niet thuis wonen en nabestaanden hebben (nog) geen recht op brede ondersteuning totdat vast is gesteld dat ze erkend gedupeerd zijn.

Je kunt ook een versnelde integrale beoordeling aanvragen als er urgente redenen zijn op het gebied van gezondheid en welzijn, en wanneer de snelheid van dit proces van groot belang is voor het herstel van de ouder.

Voordat je iemand aanmeldt voor de versnelde integrale beoordeling, check je het volgende:

- Kijk of de persoon zich al heeft aangemeld voor een integrale beoordeling bij het serviceteam. Als dat nog niet is gebeurd, moet dit eerst gedaan worden. Zo komt de Amsterdammer in het systeem van UHT voor een integrale beoordeling.
- Als de Amsterdammer al een persoonlijk zaakbehandelaar heeft, overleg dan eerst met deze persoonlijk zaakbehandelaar. Vraag na hoelang het nog duurt voordat de integrale beoordeling start. Als dat te lang duurt, leg dan uit waarom de persoon in een versnelde integrale beoordeling moet krijgen. De zaakbehandelaar kan de ouder daarvoor aanmelden.

2.1.3 Besluit 'geen recht op Brede ondersteuning'

Er zijn twee redenen om te besluiten dat iemand geen recht heeft op de Brede ondersteuning:

1. De Amsterdammer blijkt niet formeel erkend te zijn als gedupeerde.
Dit laatste blijkt als je de verificatie uitvoert na de aanmelding. Of later – terwijl je de Brede ondersteuning uitvoert – als de gemeente bericht krijgt over definitieve besluiten na de (versnelde) integrale toets. Zie paragraaf 2.10.4 voor de werkwijze in dat geval.



brief 2: geen recht
brief 10: geen recht meer

2. De gedupeerde heeft al Brede ondersteuning ontvangen, de nieuwe start is al gerealiseerd.
Als de Brede ondersteuning eerder is verleend en inmiddels is gestopt en de Amsterdammer opnieuw om hulp vraagt, dan wordt er (na verificatie) weer een 'eerste gesprek' gepland. In dit gesprek worden de situatie en de hulpvraag opnieuw bekeken. Je beslist op basis van deze informatie of er nog recht is op Brede ondersteuning of niet.



brief 8: niet opnieuw BO

Er is (nog steeds) recht op Brede ondersteuning als in het eerdere traject bijvoorbeeld geen duidelijke afspraken zijn gemaakt over wat de nieuwe start is, aan welke doelen de Brede ondersteuning zou bijdragen. Of in het geval er helemaal geen maatwerkplan is opgesteld, of wanneer de gemaakte afspraken niet (volledig) zijn uitgevoerd. In deze situatie behandel je de

melding als een nieuwe melding. De termijnen gaan opnieuw lopen en je maakt (opnieuw of voor het eerst) een maatwerkplan waarin de huidige situatie het uitgangspunt is.

Als blijkt dat de nieuwe start eerder is gerealiseerd, de afspraken uit het maatwerkplan zijn nagekomen en er geen (nieuwe) omstandigheden zijn voor Brede ondersteuning, dan neem je een goed onderbouwd besluit om geen Brede ondersteuning meer in te zetten. Als alternatief bied je aan welke reguliere hulp en ondersteuning mogelijk zijn voor de Amsterdammer.

2.2 De eerste contacten en de wachttijd tot aan 'het eerste gesprek'

In deze eerste fase kan er contact zijn met de gedupeerde om kennis te maken, om procedurele afspraken te maken, om te checken of iemand erkend gedupeerde is en/of om na te gaan hoe ernstig de problemen zijn en of er direct hulp nodig is. Dit helpt om te beslissen of er meteen iets moet gebeuren, of dat de Amsterdammer andere vormen van hulp of ondersteuning kan krijgen. In het dossier wordt genoteerd: wat er is besproken, wat de uitkomst was en tot welke acties dit heeft geleid.

Deze eerste contacten zijn niet het 'eerste gesprek' volgens de wet. Dit betekent dat de 8-weken-termijn van het maatwerkplan nog niet begint. Na aanmelding en check of de Amsterdammer recht heeft op de Brede ondersteuning, volgt binnen een redelijke termijn een eerste gesprek om de hulpvraag te verkennen.

Een termijn van maximaal 8 weken om te wachten op het eerste gesprek zien we als redelijk, behalve als de situatie van de Amsterdammer er om vraagt om sneller hulp te bieden. Dat beoordeel je aan de hand van de informatie die je krijgt vanuit de aanmelding en de eerste contacten.

Als het door omstandigheden niet mogelijk is om binnen 8 weken na aanmelding een eerste gesprek te voeren, is het belangrijk om de Amsterdammer de keuze te geven om sneller door een ander buurtteam geholpen te worden. Als zij dat niet willen, maak je duidelijk binnen welke termijn het eerste gesprek wel kan plaatsvinden.



brief 3: langer wachten
brief 4: overdracht ander team

2.3 Het eerste gesprek

Het 'eerste gesprek' is het gesprek tussen de Amsterdammer en de professional over de huidige situatie, het toekomstperspectief, en op welke leefdomeinen hulp gewenst en ondersteuning nodig is om een nieuwe start te kunnen maken.



brief 5: afspraak eerste gesprek
brief 6: uitnodiging eerste gesprek 'bij geen gehoor'

Het is belangrijk de datum van het eerste gesprek in het registratiesysteem te zetten. De termijnen voor het besluit over het verstrekken van spullen, hulp en ondersteuning zijn gekoppeld

aan de datum van het eerste gesprek. Deze datum komt later ook in het persoonlijk maatwerkplan. Om deze reden laten we altijd de Amsterdammer schriftelijk weten wat de datum was van dat eerste gesprek en wat de datum is van de termijnen.



Brief 7: termijnen na eerste gesprek

In de eerste fase van de Brede ondersteuning is het belangrijk om genoeg tijd te nemen om de situatie van de gedupeerde Amsterdammer goed te leren kennen. Samen bespreek je wat een nieuwe start voor de Amsterdammer betekent, wat het perspectief is waar de Amsterdammer naartoe wil werken en welke stappen nodig zijn. Hoeveel gesprekken met de Amsterdammer en hoeveel tijd nodig is om een eerste maatwerkplan op te stellen, verschilt per situatie. Volgens de wet is hier 8 weken de tijd voor. In deze fase komen de eerste 4 stappen van de Amsterdamse Maatwerk Methode (AMM) aan bod.

2.3.1 Stap 1 & 2: Het perspectief en de situatieschets

In de eerste gesprekken probeer je te begrijpen wat de Amsterdammer voor de toekomst wil en hoe de huidige situatie is. Dit is ook de fase waarin je waarschijnlijk het vertrouwen van de Amsterdammer nog moet winnen. Neem hier de tijd voor en sluit aan bij het tempo van de Amsterdammer. Als het helpend of wenselijk is kan de Amsterdammer iemand uit het eigen netwerk meenemen naar de gesprekken.

De Amsterdammer vertelt zelf in eigen woorden het perspectief. Door hier samen over te praten, krijgt de Amsterdammer ook zelf een duidelijker beeld van de toekomst. Het toekomstbeeld geeft richting en energie. De Amsterdammer werkt hier zelf naar toe, 5.2, 1

Vragen die hierbij helpend kunnen zijn:
- Wat was je toekomstbeeld voordat je de problemen kreeg met de belastingdienst?
- Wie wil je zijn of weer worden?
- Welke krachten en talenten hebben gemaakt dat je in deze moeilijke situatie overeind bent gebleven en hoe kun je deze gebruiken voor de stappen die je wilt zetten?
- Welke successen heb je in het verleden gehad?
- Hoe ziet je netwerk eruit? Welke personen zijn belangrijk voor je en hoe kunnen zij je helpen?

2.3.2 Stap 3 en 4: De eerste stap(pen) – en wat er in de weg zit

Het is belangrijk om te bepalen wat de Amsterdammer als eerste wil doen en welke hulp daarbij nodig is. Het is goed om daarbij aan te sluiten op de wensen, het tempo, de motivatie en betrokkenheid van de Amsterdammer zelf. Zo komt er beweging in de richting het toekomstbeeld. Doe niet alles tegelijk, maar werk stap voor stap. Laat de Amsterdammer zelf zeggen wat de belangrijkste eerste stap is. Het kunnen ook meerdere stappen zijn, maar het hoeft geen meerjarenplan te zijn met veel doelen. Het perspectief (de nieuwe start) wordt niet in

één keer bereikt. Meestal zijn meerdere fasen nodig. Die bepaal je elke keer opnieuw nadat de eerste stap is afgerond of goed op weg is.

Als er acute situaties zijn zoals huisuitzetting, afsluiting van energie, ontbinding van de zorgverzekering kan er direct een eerste persoonlijk maatwerkplan worden gemaakt. Dit zorgt dat snel actie kan worden ondernomen en de juiste hulp kan worden ingezet. Het is belangrijk om eerst de acute situatie aan te pakken en op te lossen. Daarna kan je meer tijd nemen om de situatie breder in kaart te brengen en het persoonlijk maatwerkplan verder uit te werken voor wat nodig is om een nieuwe start te maken.

2.4 Verlengen van de termijn voor maatwerkplan

Als de gedupeerde door ziekte, afwezigheid of andere redenen niet beschikbaar of bereikbaar is of meer tijd nodig heeft, kun je de termijn met nog eens maximaal 6 weken verlengen. Maak hierover afspraken met de Amsterdammer en bevestig deze afspraken schriftelijk. Dit kan ook als bij de professional oorzaken zijn voor de vertraging, maar dan is het noodzakelijk dat de Amsterdammer daarmee akkoord gaat. Als de Amsterdammer niet akkoord gaat met verlengen moet het team een oplossing vinden (vervanging, overdracht). Zorg er dus voor dat je op tijd actie onderneemt bij bijvoorbeeld ziekte of vakantie.



brief 9: verlenging termijn plan

2.4.1 Tussentijds beëindigen of niet starten van de Brede ondersteuning

Als de Amsterdammer niet meer wil of kan samenwerken aan het maatwerkplan, kun je de Brede ondersteuning voortijdig beëindigen. Dat kan ook als de Amsterdammer niet (meer) wil meewerken aan het opstellen van een maatwerkplan. De gedupeerde behoudt het recht op Brede ondersteuning en kan later aangeven wanneer hij of zij weer wil werken aan de nieuwe start. Je sluit dit traject voor nu formeel af. Als de gedupeerde terugkomt, wordt dat als een nieuwe melding gezien en begint het proces van brede ondersteuning opnieuw. Dat kan ook als de gedupeerde in het eerste gesprek aangeeft geen hulpvraag te hebben, dan wel geen gebruik te willen maken van de brede ondersteuning. Deze voortijdige beëindiging bevestig je altijd schriftelijk.



brief 11: tussentijds beëindigen

Een andere optie is om in het maatwerkplan op hoofdlijnen te beschrijven wat er tot nu toe is besproken en afgesproken. Bijvoorbeeld dat nog geen ondersteuning is bepaald, maar dat de Brede ondersteuning wel is gestart. Zorg ervoor dat je duidelijk communiceert hoelang het recht op de Brede ondersteuning nog duurt en welke termijnen gelden voor specifiekere in- en aanvulling van het maatwerkplan.

2.5 Beschikbare hulplijnen voor complexe vraagstukken

Er zijn drie zogenaamde ' escalatie-routes' beschikbaar, die wij liever zien als hulplijnen waar een gedupeerde zelf of een professional gebruik van kan maken. Gedupeerden kunnen het Instituut Publieke Waarden (IPW) inschakelen (zij werken voor alle gemeenten), gedupeerd (gemeentelijk) personeel (van de gemeente Amsterdam en de Buurtteams) kunnen zich melden bij het steunpunt GGP en voor alle professionals is het Doorbraakteam beschikbaar voor allerlei vormen van consultatie en bijstand in complexe casussen.

2.5.1 Doorbraakteam

Als de gedupeerde of het gezin meervoudige of complexe problemen heeft, als de betrokken professionals er samen niet uitkomen of met een dilemma worstelen, kunnen zij terecht bij het Doorbraakteam (Toeslagen). Dit team is opgericht om samen met de betrokken professional (de casusregisseur) oplossingen te vinden voor de Amsterdammer bij complexe en of vastgelopen problematiek. Het is prettig om zo vroeg mogelijk in het proces contact op te nemen met het Doorbraakteam (Toeslagen), zodat je samen optrekt bij het opstellen van het maatwerkplan.

Wat zijn de indicatoren waaraan je de mate van complexiteit kan afleiden?
- Er zijn vragen van of oplossingen nodig voor meerdere mensen in het huishouden.
- Er zijn problemen op meerdere leefgebieden die met elkaar verbonden en moeilijk uit elkaar te halen zijn.
- Er zijn geen makkelijke oplossingen, er zijn uitzonderingen nodig of er zijn belemmeringen.
- De gewenste ondersteuning kost veel geld en is niet in verhouding tot hoe nodig of effectief het is.
- In het casusteam is geen overeenstemming over het maatwerkplan.
- De Amsterdammer is het niet eens met het maatwerkplan.

Door een collega van het Doorbraakteam erbij te vragen en de situatie, het knelpunt of de vraag voor te leggen, onderzoek je samen wat er nodig is.

De betrokkenheid van het Doorbraakteam verschilt per situatie. Je stemt het samen af:

Consult: het Doorbraakteam geeft praktische antwoorden, helpt bij het vinden van de juiste contactpersoon om iets op te lossen, wijst de weg naar oplossing, voorziening of dienst.

Aanwezig bij gesprekken: Het Doorbraakteam kan aanwezig zijn bij gesprekken met de Amsterdammer of collega's van andere organisatie of gemeente als dat helpend kan zijn.

Hulp bij het nemen van beslissingen: het Doorbraakteam denkt mee, geeft advies of trekt samen met je op in gesprekken. Bijvoorbeeld:
- Als je dilemma's hebt of het lastig vindt om een zorgvuldige beslissing te nemen over hulp, ondersteuning en spullen.

- Als het lastig is om de Brede ondersteuning te beëindigen, terwijl je het idee hebt dat de nieuwe start is bereikt of dat twee jaar niet genoeg tijd is.
- Iemand opnieuw Brede ondersteuning vraagt, en je twijfelt over of diegene daar (nog) recht op heeft.
- Als iemand het niet eens is met het plan en de besluiten.

Procesregie: Een procesregisseur van het Doorbraakteam wordt toegevoegd aan het casusteam, denkt mee en trekt samen op met het casusteam, betrekt de juiste expertise en mandaat bij het team en coördineert samen met de casusregisseur de samenwerking om de casus weer vlot te trekken. De casusregisseur blijft de contactpersoon van de Amsterdammer.

Procesbegeleider Amsterdamse Maatwerk Methode (AMM): Medewerkers van het Doorbraakteam kunnen een casusbespreking met het casusteam en andere professionals begeleiden volgens de methodiek van de Amsterdamse Maatwerk Methode.

In welke situatie moet je het Doorbraakteam betrekken?

Kosten hoger dan € 50.000: Als de kosten van het persoonlijk maatwerkplan boven de € 50.000 uitkomt wordt altijd een procesregisseur van het Doorbraakteam bij de casus betrokken, omdat voor deze bedragen een akkoord nodig is van het verantwoordelijke afdelingshoofd van de gemeente. Het casusteam stelt gezamenlijk het persoonlijk maatwerkplan op, weegt dit en besluit hierover. De procesregisseur van het Doorbraakteam zorgt ervoor dat de opdrachtgever kennisneemt van het persoonlijk maatwerkplan en een besluit neemt. In het geval de opdrachtgever (gedeeltelijk) niet akkoord is met het persoonlijk maatwerkplan wordt dit schriftelijk toegelicht. De procesregisseur bespreekt dit met het team rondom de casus.

Aanvragen urgentie Wonen: Erkend gedupeerde ouders die door het toeslagenschaal hun woning in Amsterdam zijn kwijtgeraakt, kunnen urgentie aanvragen. De afdeling Wonen van de gemeente beoordeelt deze aanvragen en beslist of de urgentie wel of niet wordt toegekend. De procesregisseur van het Doorbraakteam helpt om een collega van die afdeling bij het casusteam te betrekken en de informatie op een rijtje te zetten die daarvoor nodig is.

Ondersteuningsteam buitenland: Gedupeerden die vertrokken zijn naar het buitenland worden door het Ondersteuningsteam Buitenland (OTB) benaderd met de vraag of ze willen terugkeren naar Nederland. Als ze oorspronkelijk uit Amsterdam komen, neemt het OTB contact op met het Doorbraakteam (Toeslagen). De procesregisseur werkt samen met het OTB om alles te regelen voor de terugkeer. Waar nodig wordt het Buurtteam betrokken. Vaak is dat pas als bekend is waar iemand gaat wonen.

Ondersteuning ondernemers: Indien de gedupeerde ondersteuning nodig heeft in geval van een eigen onderneming kan de afdeling Ondersteuning Ondernemers met reguliere ondersteuning helpen. Denk aan: een adviesgesprek voor starten van een onderneming, ondersteuning inkomen bij gestarte of te starten onderneming, onderzoeken van de levensvatbaarheid van de onderneming, schulden bij ondernemers. De procesregisseur van het Doorbraakteam helpt in de casus om een collega van die afdeling bij het casusteam te betrekken en de informatie op een rijtje te zetten die daarvoor nodig is.

Amsterdammer ontevreden/oneens: Als de Amsterdammer ontevreden is of het niet eens is het met het maatwerkplan zijn er meerdere mogelijkheden om verder te gaan. Een collega kan het overnemen, de teamleider kan er bij betrokken worden etc. Zie ook het hoofdstuk over klachten en bezwaar. Echter, als de Amsterdammer zelf vraagt om de betrokkenheid van het Doorbraakteam in zo'n situatie dan betrek je een procesregisseur van het Doorbraakteam bij het casusteam waarmee je gezamenlijk de afwegingen maakt en het maatwerkplan onderbouwt.

Uitzonderingen op de termijnen: Indien er dringende redenen zijn om een uitzondering te maken voor wat betreft de termijn van zes maanden en twee jaar, kan gebruik gemaakt worden van de hardheidsclausule (zie paragraaf 2.10.3). De procesregisseur van het Doorbraakteam wordt dan betrokken bij het casusteam waarmee je gezamenlijk deze afweging maakt en het maatwerkplan onderbouwt.

Signaleringsrol
Aan de procesregisseurs van het Doorbraakteam (Toeslagen) kun je signalen doorgeven over onder meer de uitwerking van de Amsterdamse werkwijze, knelpunten UHT, het Rijk, VNG, etc. Deze signalen of knelpunten worden besproken in het programmateam van de gemeente die dat verder oppakt.

Contact met het Doorbraakteam
De collega's van het Doorbraakteam (Toeslagen) zijn vaak aanwezig op de locaties van de KOT-teams van de buurtteams en bij het team Kindregeling. Ze zijn elke werkdag bereikbaar via e-mail 5.1, 2, i @amsterdam.nl en telefoon 5.1, 2, e

2.5.2 Steunpunt gedupeerd (gemeentelijk) personeel

Ook bij de gemeente Amsterdam en de buurtteams werken gedupeerde ouders en kinderen. Voor hen heeft hun werkgever een dubbele pet op. De gemeente en buurtteams zijn verantwoordelijk voor brede ondersteuning van deze ouders en hun kinderen. Tegelijkertijd dragen ze ook de verantwoordelijkheid voor goed werkgeverschap voor hun medewerkers. Omdat deze mensen in veel gevallen niet door hun collega's geholpen willen worden, anoniem willen blijven en of sprake kan zijn van problemen met de werkgever die mede veroorzaakt door het toeslagenschandaal is een route ontwikkeld voor gedupeerd personeel.

In eerste instantie meldt deze gedupeerde zich zoals alle andere voor de brede ondersteuning bij het buurtteam of het team Kindregeling. In het geval de gedupeerde collega niet geholpen kan of wil worden in zijn haar buurtteam of door het team Kindregeling dan kan diegene zich (weer) melden bij het Steunpunt Gedupeerd Personeel via 5.1, 2, i @amsterdam.nl
Hier wordt gekeken waarom de reguliere route geen optie is en zo nodig aangemeld bij de dedicated route (medewerkers BT west of kindteam). De dedicated route kan dus alleen ingeschakeld worden door het steunpunt zelf.
Nieuw in de werkwijze is dat er inmiddels ook casusregisseurs werkzaam zijn bij het steunpunt GGP zelf. In plaats van IPW inschakelen bij vastgelopen casuïstiek in geval van gedupeerd

personeel fungeren deze casusregisseurs als hulpverlener en procesregisseur voor deze groep gedupeerden.

2.5.3 Instituut voor Publieke Waarden (IPW)

In opdracht van het Rijk geeft IPW een advies of second opinion in vastgelopen casuïstiek. Bedenk hierbij dat dit een opdracht is voor alle gemeenten, en niet alle gemeenten hebben een Doorbraakteam en een steunpunt GGP zoals de gemeente Amsterdam.

Als de gedupeerde of het gezin meervoudige of complexe problemen heeft en hier met de professional (van het buurtteam/team Kindregeling) niet uitkomt, kan de gedupeerde ook IPW inschakelen. Dat kan ook door het steunpunt GGP of het Doorbraakteam gedaan worden. IPW stelt een advies of second opinion op en stelt een maatwerkplan op samen met de gedupeerde, met als doel beweging te brengen in situaties waar het proces is vastgelopen.
De mate van betrokkenheid van de professional van buurtteam of team Kindregeling of het Doorbraakteam bij een casus die door IPW wordt opgepakt, verschilt per situatie. Dat spreek je onderling met elkaar af. Ook hier werk je vanuit het principe 'werken als een casusteam'.

Het buurtteam of team Kindregeling blijft betrokken omdat het maatwerkplan moet worden vastgesteld en uitgevoerd binnen de gemeente. Het advies van IPW wordt in principe overgenomen, inclusief de opgenomen afspraken en besluiten. Als het buurtteam of het team Kindregeling het niet eens is met het advies van IPW en je komt er als casusteam niet uit, dan kan zowel het IPW als de professional het Doorbraakteam betrekken.

2.6 Opstellen persoonlijk maatwerkplan

Het persoonlijk maatwerkplan moet binnen 8 weken na het eerste gesprek op hoofdlijnen zijn vastgesteld en verstuurd aan de Amsterdammer. In dit persoonlijk maatwerkplan staat wat de Amsterdammer wil bereiken (de nieuwe start) en wat de huidige situatie is. We kijken naar 5 leefgebieden. Een plan op hoofdlijnen betekent in ieder geval dat je beschrijft wat je weet over de situatie en de wensen van de Amsterdammer, dat de brede ondersteuning is gestart en welke eerste besluiten je neemt. Het persoonlijk maatwerkplan kan gedurende de gehele brede ondersteuning aangepast en aangevuld worden. Dit wordt in meerdere paragrafen hierna toegelicht.

Leefgebied	Wat is het	Toelichting
Wonen	Passende woning	Veilige en betaalbare plek om te wonen
Financiën	Financieel vaardig en in balans	In staat zijn om een financieel gezonde huishouding te voeren, inkomsten en uitgaven in balans te krijgen en te houden
Gezin	Veilige leefomgeving	Samenleven en opgroeien in een veilige omgeving waarbinnen kinderen zich kunnen ontwikkelen
Zorg	Positieve gezondheid	Welzijn vanuit lichamelijke en geestelijke gezondheid
Werk	Werkzekerheid	Duurzaam kunnen meedoen aan het arbeidsproces met minimaal de beschikking over een startkwalificatie

We werken vanuit het principe dat de Amsterdammer zelf bepaalt wat een nieuwe start is, en de wensen voor hulp en ondersteuning aangeeft. De professional is daarbij ondersteunend, met adviezen, ideeën, en mogelijkheden. Het opschrijven van de informatie en de afspraken over de ondersteuning is de verantwoordelijkheid van de professional. De professional beslist (namens de gemeente) over welke hulp in lijn met de doelen vanuit de Brede ondersteuning gegeven of vergoed wordt, wie die hulp geeft en hoeveel geld daarvoor nodig is. Het is belangrijk dat de Amsterdammer begrijpt waarom bepaalde hulp, ondersteuning of spullen wel of niet wordt gegeven en dat het hen recht geeft op de hulp en ondersteuning (in natura, dus niet het recht op het geld) die beschreven staat in het maatwerkplan. De besluiten over hulp en ondersteuning (wel of niet inzetten/vergoeden) worden gezien als een beschikking.

Het persoonlijk maatwerkplan wordt voor twee doelen gebruikt:

1. Het geeft de Amsterdammers duidelijkheid over welke hulp en ondersteuning wél en welke niet vanuit de brede ondersteuning worden ingezet/vergoed.
2. Het is nodig voor de gemeente om financiële compensatie te krijgen van het Rijk.

Dus is het vereist dat:

- Het maatwerkplan aan de Amsterdammer wordt gegeven of opgestuurd en toegelicht in een persoonlijk gesprek.
- Het maatwerkplan wordt opgeslagen in het digitale dossier van de Amsterdammer.

De eerste versie van het persoonlijk maatwerkplan kan op hoofdlijnen zijn. Het is niet altijd mogelijk om binnen 8 weken alles te weten over de stappen en welke hulp nodig is. In het persoonlijk maatwerkplan staat ook wanneer het eerste gesprek was en welke termijnen gelden in de specifieke situatie van de Amsterdammer.

2.6.1 Werken met het uniforme format voor het persoonlijk maatwerkplan

Alle professionals in Amsterdam gebruiken hetzelfde format voor het persoonlijke maatwerkplan. Dit format bevat de minimale eisen. Hierdoor kan het kort en bondig zijn, maar ook uitgebreider als dat nodig is. Het format is gebaseerd op de Amsterdamse Maatwerk Methode (AMM) en de landelijke richtlijnen van de VNG. Het bevat ook informatie voor de Amsterdammer over wat dit document is, wat dat voor hen betekent en welke termijnen in hun specifieke situatie gelden.


Format beschikbaar

Naast het perspectief en wat de situatie nu is, is het belangrijk om de gemaakte afspraken op te schrijven. Wat doet de Amsterdammer zelf? Welke hulp en ondersteuning wordt gegeven? En door wie en wanneer? Dit is stap 5 van de Amsterdamse Maatwerk Methode (AMM). Ook de afspraken over de besteding van het maatwerkbudget staan in het persoonlijk maatwerkplan.

Tenslotte staat er ook informatie in het maatwerkplan over wat de Amsterdammer kan doen als zij klachten hebben over de dienstverlening of bezwaar hebben tegen de besluiten.

2.6.2 Materiële voorzieningen

In de wet wordt gesproken over materiële voorzieningen. De eerste zes maanden na het eerste gesprek kunnen naast hulp en ondersteuning ook spullen gegeven worden die helpen bij de eerste stappen. Ook deze vorm van ondersteuning is altijd gerelateerd aan de vijf leefgebieden en waar de Amsterdammer naar toe wil werken (de nieuwe start). De besluiten over welke spullen via de Brede ondersteuning worden vergoed worden dus goed onderbouwd in het persoonlijk maatwerkplan. Je licht toe hoe ze de gedupeerde helpen om problemen op te lossen en stappen te zetten voor het maken van een nieuwe start. Je licht het ook toe als (een deel van de) wensen van de Amsterdammer voor spullen niet via de Brede ondersteuning worden vergoed.

Materiële voorzieningen zijn: spullen, producten. Kosten voor werkzaamheden die bij de spullen horen, vallen ook onder deze categorie. Bijvoorbeeld niet alleen een laminaatvloer maar ook de kosten voor het leggen van de vloer, als dat is afgesproken in het persoonlijk maatwerkplan.

Binnen **zes maanden** na het eerste gesprek neem je beslissingen over spullen. Tot maximaal **twee jaar** na het eerste gesprek neem je beslissingen over andere vormen van hulp en ondersteuning (niet-materiële voorzieningen).

In de eerste zes maanden na het eerste gesprek van de Brede ondersteuning worden besluiten genomen over welke spullen nodig zijn voor een nieuwe start. Het daadwerkelijk beginnen met hulp en het aanschaffen van spullen hoeft niet binnen een bepaalde tijd te gebeuren.

- Hulp kan meteen beginnen en kan langer duren dan zes maanden.
- Spullen kunnen na zes maanden worden gekocht, als het besluit daarvoor in het persoonlijk maatwerkplan staat beschreven dat binnen zes maanden is opgesteld.

Bij dringende problemen moet direct hulp worden gegeven in de eerste fase van de Brede ondersteuning. Spullen kunnen in deze fase helpen om het leven van de Amsterdammer en het gezin weer op de rit te krijgen. Dit maakt het makkelijker om verder te praten over hulp en ondersteuning en geeft gedupeerde ouders en hun kinderen ruimte voor volgende stappen.

Ondersteuning, begeleiding of kosten voor herstel en ontwikkeling, (medische) zorg en ondersteuning vallen niet in de categorie materiële voorzieningen. In dat geval gaat het over niet-materiële voorzieningen. Over de inzet van deze vormen van hulp en ondersteuning mag je dus maximaal twee jaar na het eerste gesprek besluiten nemen.

Er zijn ook kostensoorten die niet zo makkelijk in deze twee categorieën passen. We hebben voorbeelden uit de praktijk verzameld om duidelijk te maken in welke categorie ze vallen. Dit overzicht is bedoeld als uitleg van dat wettelijke onderscheid, voor jou als professional. Het is niet bedoeld om met Amsterdammers te delen. Zij worden via de brochure hierover geïnformeerd.



zie bijlage 1

2.6.3 Richtlijnen voor de kosten van het maatwerkplan

Om te kunnen bepalen wat de maximale kosten zijn voor de vergoeding van spullen en vormen van hulp en ondersteuning maken we gebruik van kennis uit de praktijk. Een voorbeeld daarvan is de richtlijnen van het Nibud. Het Nibud heeft gekeken naar welk bedrag de meeste mensen uitgeven voor een bepaald product. Het is dus geen minimum of een maximum bedrag, maar een bedrag dat voor de meeste mensen geldt. Daarom vindt de gemeente dit een redelijke richtlijn om van uit te gaan. Het zijn dus geen normbedragen, maar het is een hulpmiddel gebaseerd op objectieve informatie, verkregen uit onderzoek over inkomsten, uitgaven, bestedingspatronen en kosten van levensonderhoud.

We hebben ondertussen steeds meer informatie verzameld uit onze eigen gemeentelijke praktijk: over de verschillende vormen van hulp en ondersteuning die we hebben ingezet de afgelopen jaren, over welke spullen worden vergoed en hoeveel dat gemiddeld kost. We zijn aan het onderzoeken op welke manier we de informatie die dat oplevert voor professionals beschikbaar kunnen maken.

2.7 Collegiale toetsing van het maatwerkplan

Elk persoonlijk maatwerkplan wordt collegiaal getoetst. Dit is een vereiste stap in elke casus, zodat voor iedere Amsterdammer geldt dat een professional de besluiten niet alleen neemt. Het helpt om afwegingen zorgvuldig te maken en om van elkaar te leren en gezamenlijk te reflecteren. Beide zijn belangrijk voor dit professioneel veeleisende en ingewikkelde werk.

Uitgangspunt hierbij is altijd het perspectief van de Amsterdammer, en wat de Amsterdammer zich voorstelt bij een nieuwe start. Daar toets je aan. Met collegiale toetsing houd je elkaar dus scherp vanuit dat oogpunt.

Naast de verplichte stap kun je collega's om hulp vragen: collegiale consultatie. Dit kan op verschillende manieren:

- Vraag een collega of een groep collega's om te reflecteren op de dilemma's en om te kijken of eigen normen en waarden of stigmatiserende ideeën in de weg zitten.
- Vraag een collega om te helpen de onderbouwing van het plan te structuren, zodat een goede beslissing kan worden genomen en je deze duidelijk in het maatwerkplan kan opschrijven.
- Vraag een collega om als procesbegeleider van de Amsterdamse Maatwerk Methode (AMM) het casusteam te helpen reflecteren en beslissen.
- Leg het aan collega's voor als je twijfelt of je de brede ondersteuning kan beëindigen, of als een Amsterdammer opnieuw zich aanmeldt terwijl die al ondersteuning heeft gehad.

Ook collega's van het Doorbraakteam en de gedragsdeskundigen van het team Kindregeling, zijn beschikbaar voor deze consultatie.

2.7.1 Minimale vereisten collegiale toetsing maatwerkplan

Collegiale toetsing kan op verschillende manieren gebeuren, van eenvoudig tot uitgebreid. Dit zijn de minimale eisen:

1 Elk maatwerkplan moet worden besproken met minimaal 3 andere collega's. Als 3 andere collega's het eens zijn, wordt het maatwerkplan goedgekeurd. De datum van het akkoord wordt in het registratiesysteem gezet. Het is belangrijk dat de collega's die meekijken verschillende ervaringen en kennis hebben. Bij de gezamenlijke teambesprekingen waarbij de maatwerkplannen worden ingebracht en besproken, zijn de collega's van het Doorbraakteam beschikbaar om hier aan deel te nemen.

2 Een maatwerkplan moet worden besproken met het hele casusteam (waar het DBT onderdeel van is) in de volgende situaties:

- Er zijn vragen van of oplossingen nodig voor meerdere mensen in het huishouden.
- Er zijn problemen op meerdere leefgebieden die met elkaar verbonden en moeilijk uit elkaar te halen zijn.
- Er zijn geen makkelijke oplossingen, er zijn uitzonderingen nodig of er zijn belemmeringen.

- De gewenste ondersteuning kost veel geld en is niet in verhouding tot hoe nodig of effectief het is.
- Het casusteam is het niet eens over het maatwerkplan.
- De Amsterdammer is het niet eens met het maatwerkplan.

In deze gevallen wordt het maatwerkplan besproken in een uitgebreid casusoverleg met het hele casusteam. Dit overleg wordt geleid door een AMM-procesbegeleider (uit het eigen buurtteam, team Kindregeling of het Doorbraakteam). Dit overleg wordt voor elke casus apart ingepland. De uitkomst wordt in het dossier gezet en het maatwerkplan wordt aangepast als dat nodig is.

In verschillende stadsdelen komen Buurtteam, Doorbraakteam (Toeslagen) en op sommige plekken ook team Kindregeling en het OKT al samen voor casuïstiekoverleg. Het doel is om dit overleg minstens één keer per maand te houden. Zo kunnen de verschillende professionals elkaar (nog beter) vinden, van elkaar leren en samen vanuit verschillende invalshoeken naar een casus kijken.

2.7.2 Wat als het casusteam het niet eens wordt over het maatwerkplan?

Als het casusteam onder leiding van de procesbegeleider AMM geen overeenstemming bereikt over het persoonlijk maatwerkplan is de laatste stap in het besluitvormingsproces: de casus inbrengen in de Dilemma-commissie.

Dilemma-commissie: Dit is een commissie bestaande uit drie mensen (vaste vertegenwoordiging vanuit buurtteams, de gemeente en een ervaringsdeskundige).

Op een vast moment komt deze commissie bijeen. Via het Doorbraakteam zet je je casus op de agenda. Om tot een zorgvuldig gewogen besluit te komen kan toelichting van de casusregisseur, eventueel aangevuld door de professionals met wie het niet gelukt is het eens te worden, nodig zijn. Voorafgaande aan de bijeenkomst stuurt de casusregisseur het persoonlijk maatwerkplan met de bestaande dilemma's naar de commissie. Op basis van dit plan vindt een gesprek plaatst met de professionals. Daarna zal de commissie wegen en tot een besluit komen. Dit besluit wordt zorgvuldig onderbouwd en besproken met de casusregisseur. Die bespreekt het vervolgens met de Amsterdammer.

N.B: als er iets anders aan de hand is dan inhoudelijke onenigheid of een dilemma (bijv als de samenwerking niet goed loopt), dan zijn de teammanagers je eerste hulplijn.

2.8 Betalingsproces

Om de betalingen te kunnen doen, vult de casusregisseur het online formulier van Pivio in via https://smta.maatwerkbudget.nl/aanvraagformulier. Op dit formulier noteer je het unieke (dossier)nummer van het toeslagendossier. Deze informatie is nodig voor de declaratie bij het Rijk.

Voor elke jongere vanaf 16 jaar in een gezin wordt alvast een apart pivio-formulier ingevuld. Ook als er een gezamenlijk maatwerkplan wordt gemaakt voor ouder en jongere. Als de jongere op een later moment zelfstandig verder gaat met de Brede ondersteuning, en bijvoorbeeld ook door iemand anders begeleid wordt dan is het betalingsproces alvast gescheiden.



zie document :
'instructie voor beheerders'

2.9 Gefaseerd werken: persoonlijk maatwerkplan aanpassen en aanvullen

De Brede ondersteuning kan stapsgewijs worden aangepast. Bijvoorbeeld, voor het uitzoeken van wat passend werk is en omscholing, kan eerst een loopbaancoach worden toegekend en later een opleiding. Elke aanpassing van het maatwerkplan gebeurt na een voortgangs- of evaluatiegesprek met de Amsterdammer. In het dossier wordt vastgelegd wat er besproken is. De voortgangsinformatie en nieuwe afspraken worden in het persoonlijk maatwerkplan opgenomen, en elk nieuw maatwerkplan wordt collegiaal getoetst. In het registratiesysteem wordt elke versie van het maatwerkplan opgeslagen met de datum. Elke versie van het maatwerkplan wordt aan de Amsterdammer gegeven of gestuurd.

2.9.1 Maatwerkbudget gefaseerd inzetten

Omdat het maatwerkplan voor meerdere jaren is, kun je de hulp en het maatwerkbudget stap voor stap inzetten. Heeft de Amsterdammer als eerste stap bepaald om orde op zaken te stellen in huis? Dan kunnen eerst de kosten voor woninginrichting worden vergoed. Wil de Amsterdammer een jaar later hulp bij werk of opleiding? Dan kan dat ook. De hulp en ondersteuning hoeft dus niet in één keer volledig ingezet te worden. Er is twee jaar de tijd. Het enige waarover snel besloten moet worden zijn de noodzakelijke materiële voorzieningen. Die moeten binnen de eerste zes maanden in het maatwerkplan staan. De betalingen daarvoor kunnen langer doorgaan en ook later starten, dus ook na de eerste zes maanden.

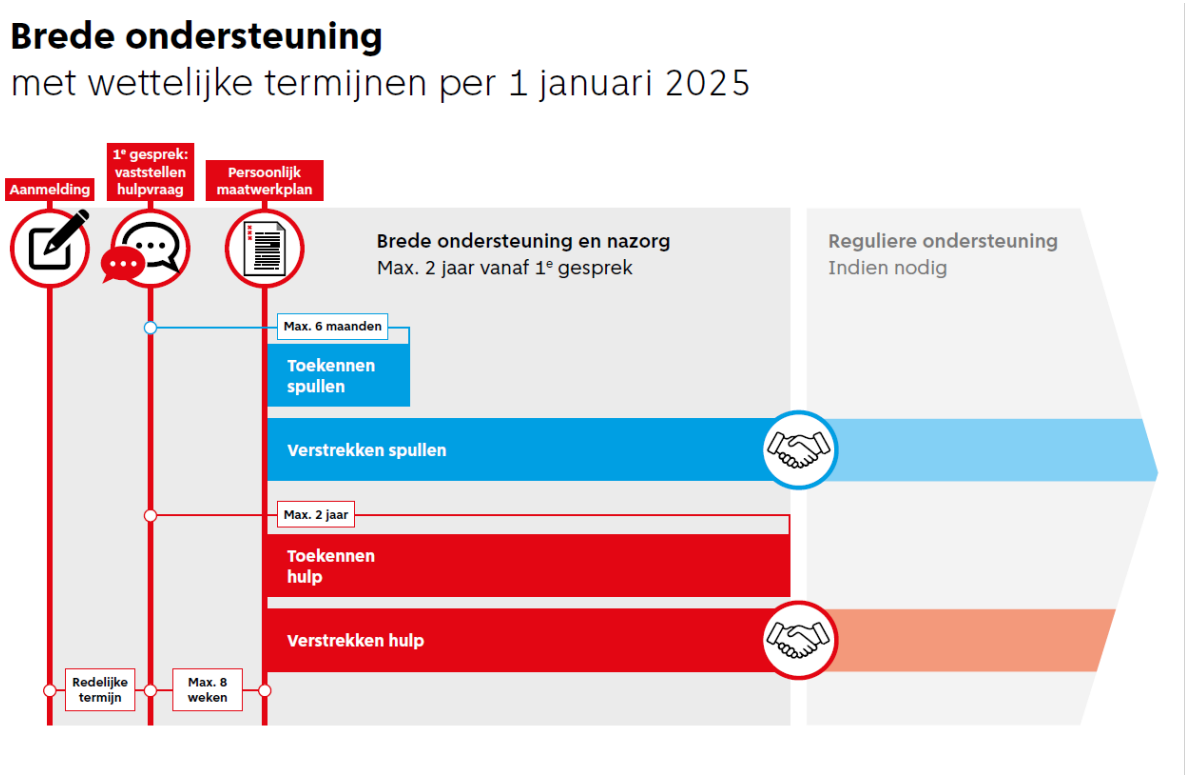
2.10 Beëindiging Brede ondersteuning & overgang naar reguliere hulp

Er is een maximale periode van twee jaar om besluiten te nemen voor de inzet van hulp en ondersteuning. Deze besluiten komen in het persoonlijk maatwerkplan te staan. Binnen deze twee jaar wordt een volledig persoonlijk maatwerkplan gemaakt.

2.10.1 Uitvoering van het maatwerkplan loopt door na twee jaar

De hulp en ondersteuning en de bijbehorende kosten in het persoonlijk maatwerkplan kunnen langer doorlopen dan de twee jaar.

Een voorbeeld
Een kind van een gedupeerde ouder meldt zich bij de gemeente voor de brede ondersteuning. De jongere is 18 jaar of ouder en heeft geld gekregen via de kindregeling. Hij heeft geen startkwalificatie wat hem tegenhoudt om een geschikte baan te vinden. De jongeren wil stappen zetten om in de toekomst een vaste baan te krijgen. De eerste stap in is een aantal sessies met een loopbaancoach. Dit wordt afgesproken in het persoonlijk maatwerkplan. Uit de gesprekken met de loopbaancoach blijkt dat de jongen interesse heeft in elektra en duurzaamheid. De jongere wil graag een opleiding in de elektra- en installatietechniek volgen. In het persoonlijk maatwerkplan wordt deze nieuwe afspraak opgenomen: de gemeente betaalt een opleiding van 3 jaar. De jongere kan de opleiding afmaken – ook al is de periode van 2 jaar voorbij.



Figuur 3: Schematische weergave van het proces Brede Ondersteuning en toepassing van de termijnen, bron: VNG

Als de doelen niet bereikt kunnen worden zonder de reguliere ondersteuning vanuit de gemeente, dan maakt de begeleiding en overdracht naar reguliere ondersteuning onderdeel uit van de Brede ondersteuning. Met deze overdracht zijn de doelen voor dat specifieke leefgebied bereikt. Hulp vanuit de Brede ondersteuning en de reguliere hulp kan naast elkaar bestaan.

Als de Brede ondersteuning is afgerond, maar iemand heeft nog steeds hulp nodig, dan is de reguliere hulp en ondersteuning vanuit de gemeente altijd beschikbaar. Dit gebeurt volgens de geldende criteria en voorwaarden.

De begeleiding en het nog even vinger-aan-de-pols houden bij de overdracht naar hulp van een andere afdeling of collega's is onderdeel van de Brede ondersteuning. Dit betekent:

- Het organiseren van overdracht naar reguliere hulpverlening, de warme overdracht.
- Ervoor zorgen dat de reguliere hulp goed van start gaat.
- Samen met de Amsterdammer de overgang regelen naar de collega's die de reguliere hulp (gaan) bieden, zoals schuldhulpverleners of jobcoaches.

Het is belangrijk om deze overgang goed te begeleiden. Zodat de collega-hulpverlener aan wie jij overdraagt goed begrijpt wat het betekent om gedupeerd te zijn, wat er in het eerdere traject is afgesproken, wat wel of (nog) niet gelukt is en wat voor het vervolg belangrijk is.

2.10.2 Evalueren en afsluiten

De Brede ondersteuning stopt als alle afspraken in het persoonlijk maatwerkplan zijn uitgevoerd en de nieuwe start gemaakt kan worden. Een evaluatiegesprek is altijd onderdeel van het beëindigen van de Brede ondersteuning. In dit gesprek kijk je samen met de Amsterdammer en het gezin of de situatie echt is verbeterd en of de nieuwe start gemaakt is zoals de Amsterdammer dat wilde.
Tijdens dit gesprek kan je samen besluiten of de Amsterdammer nog meer hulp nodig heeft, om nog verder te komen. Als dat zo is, bespreek je wie die hulp kan bieden. Dit is ook een goed moment om de verdere hulp en ondersteuning over te dragen aan de reguliere ondersteuning. Dat kan bij jouw eigen organisatie of bij een andere organisatie zijn.

Een evaluatie kan ook leiden tot een aanpassing van het persoonlijk maatwerkplan. Dit kan gebeuren omdat er nieuwe omstandigheden zijn, de afspraken niet goed zijn uitgevoerd of ze niet het gewenste resultaat hebben. Zo lang de twee jaar nog niet voorbij zijn kun je vanuit de Brede ondersteuning hulp blijven bieden als dat nodig is voor een nieuwe start.

De voortgang en de afspraken over stoppen, doorlopen, overdragen of later beginnen met zorg en ondersteuning worden (nu voor de laatste keer) vastgelegd in het persoonlijk maatwerkplan. Ook de afspraken over het voortzetten van hulp en ondersteuning, en eventueel de overdracht naar andere professionals of organisaties, worden schriftelijk aan de Amsterdammer bevestigd.



brief 12: beëindiging 2 jaar
brief 13: beëindigen eerder dan 2 jaar

2.10.3 Hardheidsclausule

In onverwachte en ernstige situaties kun je afwijken van de wettelijke regels en termijnen. Met een goede onderbouwing kun je ook besluiten nemen nadat de termijnen zijn afgelopen. Het gaat dan om situaties waarbij de toepassing van de wet leidt tot onvoorziene en onredelijke nadelige gevolgen voor de Amsterdammer.

Als dit in een casus aan de hand is, betrek dan het Doorbraakteam bij het casusteam en kom samen tot overeenstemming over het wel of niet maken van een uitzondering en een maatwerkplan waarin je de besluiten (en de uitzonderingen op de wet) goed onderbouwt.

2.10.4 Stoppen Brede ondersteuning bij besluit niet-erkend

Amsterdammers die zich hebben aangemeld voor hulp omdat ze menen gedupeerde ouder te zijn hebben recht op Brede ondersteuning tot de eindbeschikking van UHT is gestuurd. Als de ouder niet wordt erkend als gedupeerde van het toeslagenschandaal, eindigt de Brede ondersteuning. Dit geldt ook wanneer de ouder in bezwaar gaat tegen dit besluit van UHT. Het bezwaar heeft geen opschortende werking. De gemeente krijgt de statusinformatie via het gegevensportaal van de Belastingdienst of via een update van het serviceteam gemeenten bij UHT. Na het bericht dat de ouder niet als gedupeerde wordt erkend, wordt de Brede ondersteuning binnen 30 dagen afgebouwd. Dit wordt de acclimatisatiefase genoemd. Publieke schuldeisers starten in deze fase geen incasso voor schulden die onder de pauzeknop vielen, dus tijdelijk waren stopgezet. Dit geeft de hulpverlener tijd om de Amsterdammer voor te bereiden op het hervatten van de schuldinvordering en, indien nodig, te verwijzen naar de reguliere schuldhulpverlening. Het biedt ook ruimte om met de Amsterdammer te praten over de situatie en welke hulp nodig is. Voor deze hulp en ondersteuning kunnen andere collega's en/of organisaties worden betrokken om een goede overdracht naar reguliere ondersteuning te realiseren.



brief 10: geen recht meer

Let op: hulp of ondersteuning die al toegekend zijn in het persoonlijk maatwerkplan worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld: er zijn 3 therapiesessies toegekend. Als één sessie heeft plaatsgevonden wanneer de Amsterdammer niet erkend wordt, dan worden de resterende twee sessies toch gevolgd. Deze zijn immers al toegekend.

2.10.5 Terugkeer/nieuwe aanmelding

Als de Brede ondersteuning eerder is gestopt en de Amsterdammer opnieuw om hulp vraagt, wordt (na verificatie) weer een 'eerste gesprek' gepland. In dit gesprek wordt de situatie en de hulpvraag opnieuw bekeken. De professional moet op basis van deze informatie beslissen of nog recht is op Brede ondersteuning of niet.
Er is (nog steeds) recht op Brede ondersteuning als in het eerdere traject bijvoorbeeld geen duidelijke afspraken zijn gemaakt over wat de nieuwe start is, aan welke doelen de Brede ondersteuning zou bijdragen. Of in het geval helemaal geen maatwerkplan is opgesteld, of wanneer de gemaakte afspraken niet (volledig) zijn uitgevoerd. In deze situatie behandel je de melding als een nieuwe melding. De termijnen gaan opnieuw in en je maakt (opnieuw of voor het eerst) een maatwerkplan waarin de huidige situatie het uitgangspunt is.



Brief 7: termijnen na eerste gesprek

Als blijkt dat de voorwaarden voor de nieuwe start eerder zijn gerealiseerd, de doelen zijn bereikt en er geen (nieuwe) omstandigheden zijn voor Brede ondersteuning, dan neem je een goed onderbouwd besluit om geen Brede ondersteuning meer in te zetten. Als alternatief bied je aan welke reguliere hulp en ondersteuning mogelijk zijn voor de Amsterdammer. In beide gevallen communiceer je het besluit schriftelijk met de Amsterdammer.



brief 8: niet opnieuw BO

3 Klachten & Bezwaar

Een kwalitatief hoogwaardige procedure voor klachten en bezwaren draagt bij aan het gevoel van **rechtvaardigheid.** Zorgvuldigheid en transparantie ten aanzien van de Amsterdammer zijn hierbij essentieel. Het is belangrijk dat zij zich serieus genomen voelen bij het indienen van een klacht of het bezwaar, dat deze onafhankelijk wordt beoordeeld en dat zij kunnen vertrouwen op een eenduidig proces. Dit bevordert zowel het herstel van vertrouwen als een effectieve conflictoplossing. Bij iedere uiting van een verschil van mening, ontevredenheid of het gevoel van onrechtvaardige behandeling door de Amsterdammer is het van belang om dit zorgvuldig, en altijd eerst op een informele wijze, op te pakken en te trachten tot een oplossing te komen.

Het is daarbij wel belangrijk om onderscheid te maken tussen een klacht en een bezwaar. Het gaat om verschillende zaken en de vervolgstappen (na het informele gesprek) lopen uiteen. Een klacht heeft betrekking op een feitelijke gedraging of het nalaten daarvan door de professionals of de organisatie. Bijvoorbeeld een onheuse bejegening, het gevoel niet serieus genomen te zijn of ontevredenheid over de geleverde ondersteuning. Een bezwaar betekent dat de Amsterdammer het (gedeeltelijk) niet eens is met een besluit, in dit geval met het maatwerkplan. De besluiten in het maatwerkplan moeten gezien worden als een beschikking. In het maatwerkplan wordt daarom ook gewezen op de mogelijkheid van bezwaar.

Via de informatiefolder, de website en de professional met wie er contact is wordt de Amsterdammer geïnformeerd over de mogelijkheden om klachten in te dienen of bezwaar te maken tegen de besluiten in het maatwerkplan.

3.1 Eerst informeel

De Amsterdammer wordt in alle gevallen uitgenodigd om allereerst een gesprek aan te vragen met de medewerker en de teammanager bij het buurtteam, het team Kindregeling of het Doorbraakteam van de gemeente. Als dit gesprek niet tot tevredenheid leidt informeer je de Amsterdammer over de mogelijkheden voor het indienen van een formele klacht bij je eigen organisatie en over de mogelijkheid voor het bezwaar maken tegen het besluit bij de gemeente. Zorg ervoor dat je de datum en aard van dit gesprek, de uitkomst ervan met de afspraken in het dossier van de Amsterdammer vastlegt.
De Amsterdammer heeft tot 6 weken ná het besluit de mogelijkheid bezwaar tegen het besluit in te dienen. Het is, mede, daarom belangrijk dat dit gesprek kort op het besluit volgt en de Amsterdammer snel over de uitkomst wordt geïnformeerd. Op deze manier kan de Amsterdammer binnen de 6 weken na besluit bezwaar aantekenen.

3.2 Klachten over bejegening, houding en gedrag, dienstverlening

Klachten worden ingediend bij de organisatie waarmee de Amsterdammer contact heeft.
Bij het buurtteam kan dat via:

- buurtteamamsterdam.nl/klachten.

Bij de gemeente kan dat via

- 020 2526000,
- www.amsterdam.nl/klachten
- bij het Stadsloket.

De Amsterdammer moet vermelden waar de klacht over gaat.

De klachtencoördinator van de betreffende organisatie is verantwoordelijk voor een goede registratie en monitoring van het klachtenproces. De professionals en teammanagers hebben hierin een verantwoordelijkheid in verschillende stappen van het proces, wat in elke organisatie is beschreven.

De registratie van de klachten (begin- en einddatum) en de verslaglegging van gesprekken en een goede onderbouwing van de uitkomst zijn van groot belang om te voorkomen dat de gedupeerde zich van het kastje naar de muur gestuurd of niet gehoord voelt. Daarom wordt de klacht (ook) geregistreerd en gedocumenteerd in het dossier van de Brede ondersteuning van de betreffende Amsterdammer.

3.3 Bezwaar maken over besluiten en maatwerkplan

Amsterdammers kunnen tot 6 weken na een besluit een bezwaar tegen dat besluit schriftelijk indienen bij de gemeente. Dat kan via een brief naar:
Burgemeester en Wethouders van Amsterdam Postbus 9889 1006 AN Amsterdam
of via www.amsterdam.nl/contact/bezwaar-maken-besluit

De volgende gegevens zijn nodig:

- Naam, adres en telefoonnummer
- De organisatie, het team dat het besluit heeft genomen en eventueel de naam van de professional
- Datum en het dossiernummer van het maatwerkplan
- De reden van het bezwaar
- De handtekening

De behandelaar van dit bezwaar is een bezwaarjurist in dienst van de Gemeente Amsterdam, werkzaam voor de afdeling Bezwaar en Beroep Sociaal Domein. Deze behandelaar zal (naast contact met de Amsterdammer) zo snel mogelijk contact opnemen met de teammanager van het betreffende team. Om uit te zoeken wie de medewerker is, wat eraan vooraf is gegaan en wat de mogelijkheden zijn voor een informele afhandeling (als eerste stap). De afhandeling van een bezwaar moet binnen 8 weken klaar zijn.

3.4 De gemeente in gebreke stellen

Amsterdammers kunnen de gemeente in gebreke stellen als de termijnen worden overschreden. Het gaat bij de Brede ondersteuning met name om de 8 weken termijn om na datum 1e gesprek te komen tot een maatwerkplan op hoofdlijnen. Als de Amsterdammer de gemeente in gebreke stelt moet binnen twee weken (na de ingebrekestelling) alsnog een besluit worden genomen in de vorm van een maatwerkplan dat is vastgesteld.
Als dat niet gebeurt moet de gemeente een boete betalen (de zogenaamde dwangsom) voor elke dag dat dat besluit niet wordt genomen, met een maximum van 42 dagen. Om dwangsommen te voorkomen is het belangrijk om binnen 8 weken het persoonlijk maatwerkplan op hoofdlijnen besproken te hebben. Of, als dit lukt, een verlenging van deze termijn met de Amsterdammer af te spreken en schriftelijk te bevestigen.

Over deze mogelijkheid infomeren we de Amsterdammers niet specifiek. Er is voldoende (publieke) informatie beschikbaar over deze mogelijkheid.

Verloop van het proces
Een ingebrekestelling komt binnen bij de gemeente, bij de afdeling bezwaar en beroep. De behandelaar (een jurist) zal direct contact opnemen met de teammanager van het betreffende team. Er moet dan snel gehandeld worden en de zaak moet met voorrang behandeld worden, om ervoor te zorgen dat er een besluit (een maatwerkplan) wordt vastgesteld binnen de twee weken.

Bijlagen

Materiele en niet-materiele voorzieningen

In dit overzicht worden zoveel mogelijk voorbeelden genoemd om duidelijk te maken tot welke categorie het behoort.

Materieel	Niet-materieel
Wonen/verblijven	**Wonen/verblijven**
Spullen en materiaal om je huis en tuin in te richten, te renoveren, te onderhouden, te verbouwen en de bijbehorende werkzaamheden.	Betalingsachterstanden (o.a. vaste lasten) om een woonprobleem te voorkomen of op te lossen.
	Ongediertebestrijding
	Verblijfskosten
Vervoer	**Vervoer**
Fietsen en andere vervoermiddelen	OV/taxi kosten
	Reiskosten anders
Scholing & talentontwikkeling	**Scholing & talentontwikkeling**
Eenmalige aanschaf schoolspullen en studiemateriaal	Opleidingen, trainingen, cursussen, bijlessen en bijbehorende (studie)materialen
	Loopbaancoaching, begeleiding naar werk e.d. en bijbehorende werkkleding & materiaal
	Rijbewijs: lessen, examen, leges
	Sport en hobby's (lessen, abonnementskosten etc), met bijbehorend materiaal & kleding
	Kosten voor opstarten onderneming
Zorg, hulp en ondersteuning	**Zorg, hulp en ondersteuning**
	Tandarts-, dokters- en ziekenhuiskosten, met bijbehorende medicijnen & materiaal voor behandeling en herstel
	Therapie, counselling, coaching, e.d.
	Schuldhulpverlening, schuldsanering, financiële coaching etc.
	Betalingsachterstanden om een acuut zorgprobleem op te lossen of te voorkomen
Overig/onvoorzien	**Overig/onvoorzien**
Levensmiddelen, boodschappen	(Leges voor) legitimatie- en reis- en verblijfsdocumenten
Kleding	Hulpdieren
	Kosten voor naamswijziging

Schriftelijke communicatie: gebruik modelbrieven

Nr	*Titel brief*	*Reden*	*Besluit?*
		Na aanmelding en verificatie	
1	Bevestiging melding	Geverifieerd dat er recht is op brede ondersteuning Het is een formele bevestiging van de datum van aanmelding	
2	Bevestiging melding, niet erkend-gedupeerd	Geverifieerd: er is geen recht op brede ondersteuning. Wel recht op reguliere ondersteuning.	X
		Als wachten langer duurt dan 8 weken	
3	Wachten op eerste gesprek	Indien Amsterdammer wil blijven wachten op eerste gesprek in eigen buurtteam, terwijl wachttijd langer duurt dan 8 weken.	
4.	Akkoord overdracht ander buurtteam	Bevestiging van de afspraak: u heeft zich bij ons gemeld maar buurtteam x neemt de behandeling over.	
		Voor bevestiging of uitnodiging eerste gesprek	
5	Datum eerste gesprek	Bevestiging van de gemaakt afspraak voor het eerste gesprek.	
6	Datum eerste gesprek bij geen gehoor	Een uitnodigingsbrief voor het eerste gesprek als de Amsterdammer niet te pakken hebt gekregen	
		Na eerste gesprek	
7	Bevestiging ná eerste gesprek	Bevestiging van de datum van het eerste gesprek met daarbij de informatie over de einddatum van de termijnen.	
8	Na eerste gesprek -Geen recht op BO want al gehad	Een formeel besluit mededelen dat er – na zorgvuldige afweging – geen recht (meer) is op BO want al gehad.	X
		Als termijn maatwerkplan verlengd moet worden	
9	Termijnverlenging	Bevestiging van de mondeling gemaakte afspraak dat de termijn voor het plan verlengd wordt met … weken	
		Verschillende momenten/redenen van beëindigen	
10	Beëindiging dienstverlening NIET erkend-gedupeerd	Bevestiging van het beëindigen van de BO door een besluit (door het Rijk) dat u niet gedupeerd blijkt te zijn. Afspraken over overgangsfase	X
11	Beëindigen door geen contact	Een schriftelijke bevestiging van het feit dat er geen contact (meer) is en dat we om die reden de BO beëindigen.	X
12	Beëindiging BO (na 2 jaar + uitleg over overdracht)	Een schriftelijke bevestiging van het verlopen van de termijn van 2 jaar en welke afspraken er nog zijn over na die tijd (overdracht, doorlopen, contactpersoon etc.)	X
13	Beëindiging BO (eerder dan 2 jaar)	Een schriftelijke bevestiging van het beëindigen van de BO, omdat alle afspraken zijn uitgevoerd en de nieuwe start is gerealiseerd.	X