# **Belscript KCC/Balie**

Belt er een gedupeerde van de toeslagenaffaire, vraag dan of hij/zij een afspraak wil maken.

**Zo ja**, boek dan een afspraak met:

* Zamani Verweij: voor Castricum en Uitgeest
* Karin Hofman: voor Bergen en Heiloo

**Zo nee**:

* vraag of zij iemand telefonisch willen spreken en verbind door.
* OF maak een terugbelnotitie.

LET OP: als de mensen ophangen moet er een van bovenstaande acties zijn ondernomen. Het is al een grote drempel om te bellen, we mogen ze niet uit het oog verliezen.

# **Script voor cliëntondersteuner**

## Goed om te weten

Houd er rekening mee dat gedupeerden meer ondersteuning ontvangen dan reguliere cliënten.

* **Heb je in het proces vragen?**
kijk dan op <https://vng.nl/artikelen/vraag-en-antwoorden-ondersteuning-gedupeerde-ouders-kinderopvangtoeslagaffaire>.

Hier staat veel informatie over de hulp die gedupeerden kunnen ontvangen, zoals:

* kwijtscheldingen
* BKR-registratie
* schuldregelingen
* juridische hulp etc.

Ook wordt uitgelegd wanneer iemand een **gedupeerde** is en wat een **toeslagpartner** precies is.

* **Het Serviceteam van de Belastingdienst**
Hen kun je bereiken op telefoonnummer: 0800-2358358. Meer (contact)informatie staat op de website <https://over-ons.belastingdienst.nl/dossier-herstel-kinderopvangtoeslag/>

***Je kunt je vragen altijd voorleggen aan Barry Diepeveen.***
Van maandag tot en met donderdag bereikbaar op 088 9097 901. Vrijdag bereikbaar tot 12 uur.

## **Ondersteuningsvragen cliëntondersteuner**

* *Vraag of de gedupeerde al een brief van de Belastingdienst heeft ontvangen.*

**Zo nee**: neem contact op met de Belastingdienst, om samen met de inwoner de melding te doen.

***LET OP:*** *het is aan de Belastingdienst om te oordelen of iemand gedupeerd is, maar de* ***inwoner*** *moet zich* ***altijd melden*** *als daar vermoedens voor zijn.*

***Blijkt dat iemand geen gedupeerde is?***
Dan ontvangt zij of hij het reguliere hulpaanbod van de gemeente. (Dienstverlening wordt vergoed totdat helder is dat een ouder **niet als gedupeerd** wordt aangemerkt door de Belastingdienst.)

**Zo ja (heeft brief ontvangen)**: **breng de problemen in kaart.**

1. In twee tot drie intakegesprekken onderzoek je samen met de inwoner:
* welke hulpvragen er zijn
* welke ondersteuning de gemeente per hulpvraag kan bieden
* wat daarbij van de inwoner wordt verwacht
* bouw je een vertrouwensrelatie op met de inwoner.
1. Hierna stel je samen met de gedupeerde een plan van aanpak op.

***GOED OM TE WETEN****: de hulp aan gedupeerden mag* ***(veel) verder*** *gaan dan aan andere cliënten. Veel noodzakelijke hulp wordt door de Belastingdienst vergoed.*

**Vinger aan de pols**
Gemeenten houden tot ongeveer 24 maanden contact met inwoners, die na een ondersteunings-traject weer voldoende zelfredzaam zijn. Zij kunnen zonder aanvullende ondersteuning hun huishouden op de rit houden.

**Onderdeel van deze nazorg kan zijn**: periodieke gesprekken, de inzet van buurtmaatjes en coaching/training op afroep.