

## B&W Adviesnota

<b>Onderwerp</b>	Beleidsregels brede ondersteuning hersteloperatie toeslagen
<b>Zaaknummer</b>	Z24001184
<b>B&amp;W datum</b>	14 mei 2024
<b>Naam steller</b>	Medewerker team Maatschappelijke Ontwikkeling
<b>Teammanager</b>	Teammanager team Maatschappelijke Ontwikkeling
<b>Portefeuillehouder</b>	Martin Leenders

### Besproken met portefeuillehouder?

Ja, met Martin Leenders op 6 mei 2024

### Openbaarheid

Ja, per direct.

### Bevoegd orgaan

B en W

N.v.t.

---

## Advies

1. De beleidsregels brede ondersteuning hersteloperatie toeslagen vast te stellen.

## Inleiding

Tussen 2005 en 2019 is bij een groot aantal ouders de kinderopvangtoeslag onterecht stopgezet door de Belastingdienst. Daarbij is gezinnen ongekend onrecht aangedaan. Het rijk probeert gedupeerden recht te doen en hen te helpen om een nieuwe start te maken via de hersteloperatie. Op 28 september 2020 sloot de VNG een akkoord met de Belastingdienst/Toeslagen waarin werd opgenomen dat gemeenten (potentieel) gedupeerde ouders ondersteunen op de vijf leefgebieden (financiën, wonen, zorg, gezin en werk), de zogenaamde brede ondersteuning. In september 2022 werd de brede ondersteuning verankerd als wettelijke taak in de Wet hersteloperatie toeslagen.

In totaal hebben zich ruim 68.000 ouders aangemeld voor herstel bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). Circa 74 aangemelde ouders zijn woonachtig in de gemeente Venray. Ook kinderen van erkend gedupeerde ouders kunnen bij de gemeente terecht voor brede ondersteuning. In maart 2024 zijn er circa 80 kinderen van erkend gedupeerde ouders woonachtig in de gemeente Venray, waarvan 36 kinderen in de leeftijd tot 16 jaar en 44 kinderen met een leeftijd vanaf 16 jaar.

De beoordeling en de afhandeling van het herstelproces bij UHT duurt langer dan gedacht. Veel ouders bevinden zich de komende jaren nog in het beoordelings- en herstelproces. Daarnaast is de doelgroep voor brede ondersteuning via de Wet aanvullende regelingen hersteloperatie toeslagen in juli 2023 uitgebreid met ex-toeslagpartners en onder voorwaarden hun kinderen. Het financieel herstel voor hen en het gezin is eind 2023 gestart. Ook de nabestaandenregeling is in de Wet aanvullende regelingen hersteloperatie toeslagen opgenomen. Deze regeling treedt pas in 2024 in werking, maar heeft wel impact op de brede ondersteuning door gemeenten.

Deze ontwikkelingen betekenen dat ook de ondersteuning van gemeenten langer duurt dan in september 2020 verwacht. Dat maakt een transitie van brede ondersteuning als project naar

verankering in de staande organisatie noodzakelijk. Via dit beleid leggen we uit hoe een nieuwe start in het kader van herstel na de toeslagenproblematiek wordt geïnterpreteerd, welke uitgangspunten wij daarbij hanteren en op welke wijze wij afwegen of, en zo ja welke voorzieningen worden ingezet.

## **Beoogd resultaat**

Vaststellen van beleidsregels voor de uitvoering van de brede ondersteuning aan gedupeerden.

## **Argumenten**

*1.1. UHT biedt naast financieel herstel geen aanvullende hulp of ondersteuning. Het rijk heeft gemeenten gevraagd om brede ondersteuning te bieden aan (mogelijk) gedupeerde ouders, hun gezin, kinderen van erkend gedupeerde ouders en erkend ex-toeslagpartners op vijf leefgebieden: financiën, wonen, zorg, gezin en werk.*

De ouder/kind heeft regie en keuzevrijheid bij deze ondersteuning. Brede ondersteuning is vrijblijvend en kan op ieder moment worden aangevraagd of stopgezet door de (mogelijk) gedupeerde ouder.

*1.2. Het beleid is een uitwerking van de landelijke wet- en regelgeving en een verankering van de bestaande praktijk bij gemeenten.*

Bij het bepalen welke ondersteuning wordt ingezet c.q. welke voorzieningen worden toegekend geldt slechts één kader, namelijk dat de ingezette ondersteuning nodig is voor het kunnen maken van de nieuwe start. Dit biedt gemeenten ruimte om maatwerk te bieden. Er zijn wel degelijk randvoorwaarden. De ondersteuning dient gemotiveerd te worden in een plan van aanpak en een bijdrage leveren aan de in het plan van aanpak gestelde doelen die leiden tot het kunnen maken van een nieuwe start.

*1.3. De brede ondersteuning richt zich op het kunnen maken van een nieuwe start na de toeslagenproblematiek op de vijf leefdomeinen; financiën, wonen, zorg, gezin en werk.*

De gemeente stelt op het moment dat de ouder (of het kind) zich meldt samen met de ouder vast wat nodig is om een nieuwe start te maken. Deze doelen en eventuele voorzieningen die nodig zijn om de doelen te bereiken worden opgenomen in een plan van aanpak. De gemeente levert maatwerk via het plan van aanpak. Centraal staat: wat heeft het gezin nodig om het leven weer op te pakken? Daarbij wordt gekeken vanuit het heden naar de toekomst, maar niet naar situaties uit het verleden. Ontvangen compensatie-gelden, het inkomen van een ouder of het feit dat een ouder nog niet als gedupeerd is aangewezen, spelen geen rol bij de dienstverlening op de vijf leefgebieden.

*1.4. Het vastleggen van beleid bevordert de uniformiteit van het gemeentelijk handelen.*

Bovendien draagt het bij aan de transparantie bij de uitvoering en de rechtszekerheid voor ouders, kinderen en nabestaanden.

## **Kanttekeningen of risico's**

*1.1. Onrust onder ouders over het bieden van maatwerk.*

Niet iedere ouder heeft dezelfde hulpvra(a)g(en), dezelfde doelstelling(en) of bevindt zich in een vergelijkbare situatie. Waar de ene ouder behoefte aan heeft of wat voor de ene ouder nodig is, kan verschillen van een andere ouder. Het is belangrijk een professionele afweging te maken. De

beleidsregel biedt daarvoor een handreiking. Het proces van de financiële afwikkeling van de hersteloperatie wordt landelijk gecoördineerd en uitvoering aan gegeven door het UHT. Bekend is dat dit een lang proces is, daarop heeft de gemeente geen invloed.

## **Communicatie**

De beleidsregels worden gepubliceerd.

## **Financiële gevolgen**

Geen financiële gevolgen. Een Spuk is een ministeriële regeling om taken en activiteiten die gemeenten beleidsmatig namens het rijk uitvoeren te financieren vanuit het rijk. De afspraken over de compensatie door het rijk van de kosten die gemeenten in het kader van de hersteloperatie maken, zijn opgenomen in drie specifieke uitkeringen (Spuk's) voor de hersteloperatie. In sommige situaties ontvangen gemeenten een voorschot of kunnen zij een voorschot aanvragen. Gemeenten moeten zich later wel verantwoorden over deze uitgaven. De accountant controleert of de uitgaven zijn gedaan volgens de regels van de Specifieke Uitkering (Spuk). Hiermee wordt in de hersteloperatie kinderopvangtoeslag het financieel comfort dat gemeenten nodig hebben om hun taken in de hersteloperatie uit te kunnen voeren gewaarborgd. De Spuk speelt **geen** rol bij het bepalen van de hulp die ouders/kinderen nodig hebben. Voor de verantwoording wordt de SiSa-methodiek gehanteerd.

## **Vervolgtraject besluitvorming**

Publicatie van de beleidsregels.

## **Evaluatie**

Gemeente Venray doet mee aan de regiobijeenkomsten vanuit de VNG, waarbij centraal de uitvoering van de gemeente in de hersteloperatie staat.

## **Bijlagen**

1. Beleidsregels brede ondersteuning hersteloperatie toeslagen Venray

## **Naslagwerk**

N.v.t.

## **Beleidsregel brede ondersteuning hersteloperatie toeslagen**

*Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Venray;*

*gelet op:*

- Artikel 1:3 Awb
- Artikel 2.21 Wet hersteloperatie toeslagen
- Regeling specifieke uitkering gemeentelijke hulp aan gedupeerden kinderopvangtoeslagproblematiek 2021

***besluit vast te stellen de volgende beleidsregel:***

### ***Beleidsregel Brede ondersteuning hersteloperatie toeslagen gemeente Venray***

## **HOOFDSTUK 1 TOEGANG**

### **Artikel 1.1 Rechthebbende**

De volgende inwoners van de gemeente Venray komen in aanmerking voor brede ondersteuning:

1. Een aanvrager van de kinderopvangtoeslag die zich heeft gemeld bij Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) voor herstel, maar nog niet definitief beoordeeld is;
2. Een aanvrager van de kinderopvangtoeslag die zich heeft gemeld bij UHT voor herstel en erkend is als gedupeerde ouder;
3. Een ex-toeslagpartner die door UHT als zodanig is erkend en in aanmerking komt voor compensatie;
4. Een kind dat in aanmerking komt voor de tegemoetkoming in het kader van de kindregeling;
5. Een nabestaande die in aanmerking komt voor compensatie of tegemoetkoming.

Zij worden hierna aangeduid als rechthebbende op brede ondersteuning.

#### **Artikel 1.1.1 Gezinsdefinitie**

De brede ondersteuning wordt ook geboden aan het gezin van de rechthebbende. Het moment van melden bij het college is leidend voor het bepalen wie er binnen de gezinsdefinitie van de rechthebbende op brede ondersteuning valt. Bij de omschrijving van wat wordt verstaan onder het begrip 'gezin' wordt beoogd aan te sluiten bij het begrippenkader van (met name artikel 4 van) de Participatiewet. Per rechthebbende zal moeten worden beoordeeld welke personen tot het gezin kunnen worden gerekend van degene die aanspraak maakt op brede ondersteuning.

#### **Artikel 1.1.2 Verificatieproces bij UHT**

De brede ondersteuning is onlosmakelijk verbonden met het herstelproces bij UHT. Indien een aanvrager van de kinderopvangtoeslag of een ex-toeslagpartner bij het indienen van een aanvraag tot herstel bij UHT heeft aangegeven in aanmerking te willen komen voor brede ondersteuning door de gemeente, ontvangt de gemeente de contactgegevens via UHT. Rechthebbenden kunnen zich ook rechtstreeks bij de gemeente Venray melden voor brede ondersteuning. De gemeente verifieert bij UHT of de inwoner binnen een van bovenstaande doelgroepen behoort en dus in aanmerking komt voor brede ondersteuning. Kinderen dienen zich te allen tijde rechtstreeks te melden bij de gemeente Venray indien zij behoefte hebben aan brede ondersteuning waarna

verificatie door de gemeente bij UHT zal plaatsvinden. Ten behoeve van de verificatie, verwerkt de gemeente de persoonsgegevens.

### **Artikel 1.2 Woongemeente**

In beginsel wordt de brede ondersteuning geboden aan de rechthebbende, die in de gemeente Venray woonachtig is. Er zijn uitzonderlijke situaties denkbaar die het wenselijk maken om brede ondersteuning aan te kunnen bieden aan een rechthebbende die voldoet aan een van bovenstaande criteria, maar niet woonachtig (meer) is in de gemeente. In die gevallen zal in afstemming met de betreffende woongemeente en de rechthebbende naar een oplossing worden gezocht.

#### **Artikel 1.2.1 Brede ondersteuning aan minderjarige kinderen**

Een handelingsbekwame minderjarige jongere die in aanmerking komt voor de kindregeling – en daarmee een rechthebbende op brede ondersteuning is - kan te allen tijde zelf een beroep doen op de brede ondersteuning door de gemeente. Een jongere die de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt, wordt geacht handelingsbekwaam te zijn. Een handelingsonbekwame minderjarige jongere die in aanmerking komt voor de kindregeling – en daarmee een rechthebbende op brede ondersteuning is – kan terecht bij de gemeente in de woonplaats van degene die het gezag over hem uitoefent. Oefenen beide ouders tezamen het gezag over hun minderjarige kind uit, maar hebben zij niet dezelfde woonplaats, dan volgt het kind de woonplaats van de ouder bij wie het feitelijk verblijft op grond van de Basisregistratie Personen.

## **HOOFDSTUK 2 VASTSTELLEN HULPVRA(A)G(EN) EN OPSTELLEN PLAN VAN AANPAK**

### **Artikel 2.1 Vaststellen hulpvraag en doelstellingen**

Nadat de rechthebbende op de brede ondersteuning zich bij de gemeente heeft gemeld voor brede ondersteuning, dan wel wanneer de gemeente de gegevens van de ouder die een hulpaanbod wenst vanuit UHT heeft ontvangen, wordt binnen 2 weken contact opgenomen voor het plannen van een eerste gesprek. Brede ondersteuning is gericht op het kunnen maken van een nieuwe start op de vijf leefgebieden.

De onderstaande doelstellingen op de leefgebieden bieden een indicatieve beschrijving van de situatie die de betrokkene naar het oordeel van het college in staat stelt om een nieuwe start te kunnen maken voor zover haalbaar op individueel niveau van rechthebbende.

Leefgebied	Doelstelling	Omschrijving doelstelling
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
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 participeren in een arbeidsproces met minimaal de beschikking over een startkwalificatie

De doelstellingen sluiten aan bij de reguliere ondersteuning die gemeenten bieden aan alle inwoners. Het verschil zit in de snelheid en de ruimhartigheid die kan worden geboden. Het college hoeft namelijk niet te toetsen aan de reguliere kaders vanuit de domeinwetgeving, maar alleen aan het gestelde kader vanuit de Wet hersteloperatie

toeslagen. Het college kan zonder de reguliere inkomens- of andere voorwaarden voorzieningen toekennen om snel en adequaat een nieuwe start te kunnen bieden gekoppeld aan de individuele maatschappelijke doelstellingen, zoals opgenomen in het plan van aanpak. Dit neemt niet weg dat met de financiële draagkracht van de rechthebbende rekening wordt gehouden.

In het eerste gesprek wordt de huidige situatie op de vijf leefgebieden besproken met de rechthebbende en wordt de situatie getoetst aan de bovenstaande doelstellingen. Vervolgens wordt het te behalen doel en de naar het oordeel van het college benodigde ondersteuning via het plan van aanpak vastgesteld. Het besluit omtrent de toelating tot de brede ondersteuning en het plan van aanpak neemt de gemeente binnen een termijn van 4 weken na de dag waarop het eerste gesprek heeft plaatsgevonden

### **Artikel 2.2 Brede ondersteuning is gericht op hulp – niet op middelen**

Brede ondersteuning is gericht op hulp. Middelen worden alleen ingezet als dit nodig is voor én langdurig bijdraagt aan het gestelde doel in het plan van aanpak. Het enkel verstrekken van een middel kan om die reden nooit een doel op zich zijn.

Indien het verstrekken van een middel nodig is om het gestelde doel in het plan van aanpak te bereiken, wordt in beginsel een redelijk normbedrag gehanteerd. Om te bepalen welk normbedrag redelijk is, maakt het college als richtlijn gebruik van de bedragen zoals geadviseerd door het Nibud. Deze bedragen heeft het Nibud in generieke zin vastgesteld op basis van objectieve informatie, verkregen uit onderzoek, over inkomsten, uitgaven, bestedingspatronen en kosten van levensonderhoud.

### **Artikel 2.3 Het plan van aanpak**

Voor elke rechthebbende die een beroep doet op de brede ondersteuning en het gezin wordt een plan van aanpak opgesteld. Het plan van aanpak is voorwaardelijk voor het bieden van brede ondersteuning en wordt schriftelijk verstrekt aan de rechthebbende. Er wordt eenmaal een plan van aanpak opgesteld, met de mogelijkheid voor een vervolg gericht op persoonlijke ontwikkeling. Daarna kan de rechthebbende ondersteunt worden via de reguliere dienstverlening/hulpverlening.

#### **Artikel 2.3.1 Geen terugwerkende kracht**

Brede ondersteuning richt zich op het kunnen maken van een nieuwe start. Het richt zich op de toekomst. Het college bepaalt op het moment van melden bij de gemeente wat de rechthebbende op dat moment nodig heeft voor het maken van een nieuwe start. Dat betekent dat in beginsel geen voorzieningen worden toegekend met terugwerkende kracht, omdat het college in die gevallen de noodzaak van verstrekking niet kan vaststellen. Het vergoeden van geleden schade of gemiste kansen in het verleden, is onderdeel van het financieel herstel, zoals belegd bij de UHT, en niet van de brede ondersteuning.

#### **Artikel 2.3.2 Inzet voorzieningen**

De voorzieningen die nodig zijn om een nieuwe start te kunnen maken, worden getoetst aan de gestelde doelstellingen en vervolgens toegekend en gemotiveerd via het plan van aanpak. Hierbij wordt de volgende afweging gemaakt:

- Is er nu acute hulp nodig om te voorkomen dat de situatie snel verslechtert?
- Over welke vaardigheden en kennis dient de rechthebbende te beschikken om de doelstellingen, zoals opgenomen in het plan van aanpak, te bereiken?
- Welke hulp heeft de rechthebbende nodig om deze doelstellingen te behalen?

- Worden de doelen bereikt als er een bepaalde voorziening of middel niet wordt ingezet?
- Draagt de voorziening op een duurzame manier bij aan de gestelde doelen?

#### **Artikel 2.3.3 Toeleiding naar reguliere ondersteuning**

De toeleiding naar reguliere ondersteuning kan onderdeel uitmaken van het plan van aanpak, indien niet te voorzien is dat de gestelde doelen binnen afzienbare termijn via de brede ondersteuning kunnen worden behaald. In die gevallen draagt het begeleiden naar de reguliere ondersteuning van de gemeente bij aan het (duurzaam) kunnen maken van de nieuwe start.

#### **Artikel 2.3.4 Noodzaak v.s. wens**

Bij het bepalen welke voorzieningen worden ingezet voor de betrokkene, wordt onderscheid gemaakt tussen wens en noodzaak. De inzet van voorziening(en) en/of middelen moet redelijkerwijs nodig zijn om het gestelde doel te bereiken. Wordt het doel niet bereikt als het middel of de voorziening niet wordt ingezet, dan wordt vervolgens redelijkerwijs bekeken naar de meest adequate manier om dit doel te bereiken.

#### **Artikel 2.3.5 Wijze van verstrekken**

Indien de inzet van een of meerdere voorzieningen en/of middelen onderdeel uitmaakt van het plan van aanpak, verstrekt het college in natura. Bij verstrekking in natura kan het gaan om hulpverlening of een product..

#### **Artikel 2.3.6 Huisbezoek noodzakelijk voor vaststellen noodzaak en omvang**

Indien het college de noodzaak en de omvang van de verstrekking van een voorziening onvoldoende kan vaststellen, kan een huisbezoek plaatsvinden. Het huisbezoek kan een beter beeld opleveren over met name de woon- en leefsituatie van de rechthebbende in relatie tot de brede ondersteuning. Een huisbezoek vindt in overleg met de rechthebbende en aangekondigd plaats. Als de rechthebbende het huisbezoek niet op prijs stelt, heeft deze het recht om het huisbezoek te weigeren. Weigering kan van invloed zijn op de brede ondersteuning indien weigering ertoe leidt dat het college onvoldoende in staat wordt gesteld om vast te stellen wat de rechthebbende nodig heeft voor het kunnen maken van een nieuwe start.

#### **Artikel 2.3.7 Geen schulden vergoed vanuit de brede ondersteuning**

Het rijk heeft een schuldenaanpak opgesteld voor erkend gedupeerde aanvragers en hun toeslagpartner en ex-toeslagpartners. Deze is gericht op het binnen de reikwijdte van de diverse regelingen, betalen en kwijtschelden van achterstallige betalingen. De regelingen hebben betrekking op publieke schulden, private schulden, schulden die betaald zijn vanuit de ontvangen compensatie en een regeling voor de afhandeling van ouders met een schuldregeling (Msnp/Wsnp). De schuldenaanpak is daarmee onderdeel van het financieel herstelproces. De uitvoering is belegd bij (de gemandateerde van) het ministerie van Financiën – en niet bij de gemeente. Er worden vanuit de brede ondersteuning om die reden in beginsel geen schulden betaald als onderdeel van het plan van aanpak. Hierop zijn twee uitzonderingen van toepassing:

- Jongeren en jongvolwassenen die in aanmerking komen voor het saneren van (problematische) schulden als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Regeling specifieke uitkering gemeentelijke hulp aan gedupeerden kinderopvangtoeslagproblematiek 2021;
- Het voorkomen van bedreiging van de eerste levensbehoefte(n). Te denken valt aan het voorkomen van huisuitzettingen of afsluiting van gas/water/licht. Het college doet in dat geval wat nodig is om de dreiging te voorkomen. In die gevallen wordt, naast de inzet van hetgeen acuut nodig is, ook te allen tijde voorzieningen ingezet die op een duurzame manier bijdragen aan een nieuwe start en het voorkomen van herhaling van de dreiging.

#### **Artikel 2.3.8 Minimale afloscapaciteit aanvullend aanbod schuldhulpverlening jongeren**

Aan de schuldeisers van jongeren en jongvolwassenen vallend onder de kindregeling die in aanmerking komen voor het saneren van (problematische) schulden als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Regeling specifieke uitkering gemeentelijke hulp aan gedupeerden kinderopvangtoeslagproblematiek 2021, wordt ten minste de minimale afloscapaciteit geboden van 5% van de van toepassing zijnde bijstandsnorm - ook indien het berekende vrij te laten bedrag (Vtlb) van de jongere of jongvolwassene hoger is. Het college maakt hierin een belangenafweging, waarin zowel de belangen van de jongere als de schuldeiser worden behartigd. De onderbouwing wordt vastgelegd in het plan van aanpak.

#### **Artikel 2.3.9 Wijziging of herziening plan van aanpak**

Terugkerende aanvragen voor voorzieningen of middelen worden getoetst aan de eerder vastgestelde doelstellingen. Behoudens de situatie dat er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden die een wijziging van de eerder vastgestelde doelstellingen rechtvaardigt, kan het plan alleen tussentijds worden aangepast indien dit in lijn is met de eerder vastgestelde doelstellingen op de vijf leefgebieden. In principe wordt eenmaal een plan van aanpak voor de 5 leefgebieden opgesteld.

#### **Artikel 2.3.10 Toekenning niet aangemerkt als middel in de zin van artikel 31 Pw**

Voorzieningen die worden toegekend vanuit de brede ondersteuning welke leiden tot een toename van het vermogen waarover de rechthebbende beschikt of redelijkerwijs kan beschikken, worden niet tot de middelen, bedoeld in artikel 31 van de Participatiewet, gerekend.

### **HOOFDSTUK 3 BEËINDIGING**

#### **Artikel 3.1 beëindiging van de ondersteuning**

Brede ondersteuning aan een rechthebbende kan op twee manieren eindigen c.q. aflopen

- De aangemelde ouder wordt niet erkend als gedupeerde ouder door UHT – en is daarmee niet meer aan te merken als rechthebbende. De brede ondersteuning wordt binnen 30 dagen beëindigd nadat de Belastingdienst/Toeslagen het college van burgemeester en wethouders heeft geïnformeerd dat ten aanzien van de aanvrager van de kinderopvangtoeslag een afwijzende beschikking is gegeven. De toegekende voorzieningen die zijn opgenomen in het reeds verstrekte plan van aanpak worden nagekomen. In overleg met de inwoner wordt vastgesteld of ondersteuning vanuit het regulier kader nodig en gewenst is.
- Vanuit de brede ondersteuning is de nieuwe start op de vijf leefgebieden gefaciliteerd middels eenmaal het opstellen van een plan van aanpak en de rechthebbende heeft een nieuwe start kunnen maken. Op het moment dat de rechthebbende de nieuwe start op de vijf leefgebieden geboden is, loopt de brede ondersteuning van rechtswege af. Het college heeft de rechthebbende in staat gesteld om een nieuwe start te kunnen maken.
- Indien de belanghebbende niet meewerkt aan het uitvoeren van het plan van aanpak, daarvan in kennis is gesteld en wederom geen gehoor heeft gegeven, wordt de brede ondersteuning beëindigd.

### **HOOFDSTUK 4 KLACHTEN, BEZWAAR EN BEROEP**

We maken onderscheid tussen klachten, bezwaar en beroep.



#### **Artikel 4.1 Klachten**

Als rechthebbenden op brede ondersteuning niet tevreden zijn over de manier waarop zij worden of zijn ondersteund (denk aan kwaliteit van de ondersteuning, bejegening etc.) dan kijken we of het kan helpen om een onafhankelijke cliëntondersteuner, een ervaringsdeskundige in te schakelen. Daarnaast staat de reguliere klachtenroute van de gemeente Venray open. Hierna kan eventueel de Nationale ombudsman worden ingeschakeld.

#### **Artikel 4.2 Bezwaar- en beroep**

Het toekennen van niet vrij toegankelijke voorzieningen veronderstelt altijd een verleningsbeslissing op basis van een beoordeling door de gemeente van de persoonlijke situatie en behoeften. Dit doet het college - of de gemandateerde namens het college – via het plan van aanpak. Het plan van aanpak is daarmee een beschikking. Dit betekent ook dat bezwaar- en beroep openstaat binnen de gestelde termijnen.

#### **Artikel 5. Inwerkingtreding**

Deze beleidsregel treedt in werking op de eerste dag na de datum van haar bekendmaking.

#### **Artikel 6. Citeertitel**

Deze beleidsregel wordt aangehaald als: “Beleidsregel brede ondersteuning hersteloperatie toeslagen”.

Aldus besloten op 14 mei 2024 door het college van burgemeester en wethouders van Venray

de burgemeester,

de secretaris,

M.C. Uitdehaag

E.G.J. Voorn