

**Categorie: Voor wie is het OTB?****Wie kan ondersteuning krijgen van het OTB?**

Gedupeerde ouders, hun partner en (pleeg)(stief)kinderen die buiten Nederland wonen en vóór 31 december 2021 naar het buitenland zijn vertrokken.

**Hoe controleert het OTB wie onderdeel is van mijn gezin?**

Dit kan op verschillende manieren en zal in overleg met de casemanager bepaald worden, de mogelijkheden verschillen per woonland. Bij een ondersteuningsvraag voor een gezinslid, zal dit door de ouder angetoond kunnen worden met bijvoorbeeld een overzicht uit het bevolkingsregister, een kopie van een familieboekje of een ander officieel document.

**Mijn kinderen zijn uitwonend; kunnen ze zelf contact opnemen met het OTB?** Kinderen die tot de doelgroep van het OTB horen, kunnen als ze daar behoefte aan hebben ook zelf contact opnemen met de casemanager van het OTB. Ook als zij uitwonend zijn (let op: uitwonend in het buitenland), is de ondersteuning van OTB voor hen bedoeld. Wel is het zo dat kinderen ondersteund worden vanuit het Plan van Aanpak van de aanmeldouder. Kinderen krijgen geen eigen Plan van Aanpak.

**Krijgt mijn partner of kind een eigen casemanager?**

Bij het OTB is de ondersteuning van het gehele gezin ondergebracht bij één vaste casemanager. Er wordt gewerkt vanuit het Plan van Aanpak van de aanvraagouder. In uitzonderlijke situaties kan een ander gezinslid een eigen plan van aanpak of casemanager toegewezen krijgen.

**Categorie: Hoe werkt de ondersteuning van het OTB?****Welke ondersteuning kan het OTB geven?**

OTB richt zich op de ondersteuning van herstel op de 5 leefgebieden: financiën, gezin, gezondheid, wonen en werk/inkomen. Ook biedt het OTB ondersteuning als de ouder terug wil keren en weer in Nederland wil gaan wonen. Daarnaast kan het OTB ondersteunen bij het inzichtelijk maken van de schulden en bij het indienen van de schuldenlijst bij Sociale Banken Nederland

(SBN). De ondersteuning is tijdelijk en erop gericht om ouder (en gezin) zelf het leven weer op te kunnen laten pakken en verder te kunnen. De vragen die ouders en gezinnen hebben zijn verschillend. Maatwerk is het uitgangspunt.

**Hoe wordt bepaald wat ik nodig heb aan ondersteuning?**

De ondersteuning is gericht op duurzaam herstel. Wat dit betekent is voor iedereen anders, maar de ondersteuning is bedoeld om bij te dragen aan blijvende positieve verandering. Samen met de casemanager kijkt de ouder naar wat er nodig is aan ondersteuning, binnen de wettelijke kaders en mogelijkheden die passen bij ouder en het gezin. Ouder en casemanager schrijven dit samen op in een Plan van Aanpak.

**Als ik een Plan van Aanpak heb opgesteld met mijn casemanager en heb ondertekend, kan ik dan niets meer veranderen?**

Nee, een Plan van Aanpak kan worden aangepast naar de behoefte van een ouder in samenspraak met de casemanager.. Als iets uit het Plan van Aanpak leidt tot een financiële verstrekking, dan wordt er een momentopname gemaakt van het Plan van Aanpak. Het OTB vraagt dan om akkoord van de ouder. Na deze momentopname kan het Plan van Aanpak weer veranderen.

**Heb ik een DigiD nodig om met jullie contact te hebben?**

Nee, het is voor contact met het OTB niet noodzakelijk om een DigiD te hebben. Vanwege contact met de Nederlandse overheid of voor het indienen van schulden, is het hebben van een DigiD wel wenselijk. Het OTB raadt aan deze aan te vragen. Via deze website leer je hoe je een DigiD kan aanvragen vanuit het buitenland: [Zie hiervoor de website: DigiD aan te vragen vanuit het buitenland](#)

**Categorie: Definities****Wat wordt er bedoeld met maatwerk?**

Met maatwerk wordt er bedoeld dat elke situatie anders is en dat we hiermee rekening houden. Als de ene ouder bepaalde hulp krijgt, betekent dat niet automatisch dat de andere ouder dat ook krijgt. Wel waarborgen we gelijke behandeling door in elke situatie maatwerk toe te passen. De gedupeerde ouders en hun gezin hebben allen recht op ondersteuning; hoe deze ondersteuning eruit ziet is voor iedereen anders.

**Wat wordt er bedoeld met herstel?**

Herstel is voor ieder persoon anders. In gesprek met OTB geeft de ouder aan wat herstel voor de ouder en het gezin betekent. Door het OTB wordt hier dus geen vaste definitie aan gegeven.

**Categorie: Contact en bereikbaarheid****Hoe kan ik mijn casemanager bereiken?**

Nadat de ouder toestemming heeft gegeven aan UHT voor het delen van de gegevens met het OTB, neemt een casemanager van het OTB contact op met de ouder. De ouder spreekt met de casemanager af wat de gewenste wijze van communicatie is en hoe de casemanager te bereiken is voor de ouder. De ouder krijgt dan ook het telefoonnummer en emailadres van de casemanager.

**Kan ik jullie bellen?**

Contact met de ouder loopt via de casemanager van het OTB. De ouder kan contact opnemen met zijn of haar casemanager per telefoon, email of in het online ouderportaal waar ook het dossier van de ouder bekeken kan worden.

**Kan ik van casemanager wisselen als het me niet bevalt?**

Dit is enkel mogelijk als een ouder en casemanager er samen niet uitkomen en als ook na een gesprek de wens voor een andere casemanager nog aanwezig is. Hierin kan het gebeuren dat er niet direct een andere casemanager beschikbaar is en de ouder niet direct verder geholpen kan worden.

**Krijg ik een vast contactpersoon?**

De ouder/ het gezin heeft een vaste casemanager.

**Welke tijden is OTB bereikbaar?**

De casemanagers van het OTB zijn flexibel bereikbaar. De casemanager maakt met ouder afspraken over het onderhouden van contact. Hierbij sluit het OTB aan bij de behoefte en wens van de ouder.

**Gaan de afspraken via Teams en telefoon?**

De casemanager spreekt met ouder wat zij als prettig vindt. Het contact kan zowel via videobellen met Teams als via de telefoon.

**Komt het OTB ook op huisbezoek?**

Op de CAS eilanden (Curaçao, Aruba en Sint-Maarten) is het mogelijk om huisbezoeken te doen als daar behoefte aan is.

Op de BES eilanden (Bonaire, Sint Eustatius en Saba) werkt een casemanager via de Belastingdienst Caribisch Nederland en zijn huisbezoeken ook mogelijk. Deze casemanagers werken niet vanuit het OTB.

Voor andere landen geldt: als het gewenst en mogelijk is kan bij uitzondering een huisbezoek plaatsvinden.

**Categorie: Hoe werkt het krijgen van financiële ondersteuning vanuit OTB?****Welke kosten kan het OTB vergoeden?**

De ondersteuning vanuit het OTB is maatwerk. Na een kennismaking en intake maakt de casemanager samen met de ouder een plan. Dit noemen wij het Plan van Aanpak (PVA). In dit plan komt te staan wat er voor de ouder en het gezin nodig is om weer vooruit te kunnen kijken. Het kan zijn dat hier kosten aan verbonden zijn. Die worden door het OTB vergoed. Dit is voor iedereen verschillend. In de wet staat omschreven dat de kosten redelijk en noodzakelijk moeten zijn om het traject naar herstel uit te voeren.

**Wie betaalt de ondersteuning vanuit het OTB?**

De kosten die er zijn voor de ondersteuning aan ouders in het buitenland worden betaald door het Ministerie van Financiën.

**Houden jullie rekening met mijn inkomen en/of mijn vermogen voor het geven van ondersteuning?**

De ondersteuning vanuit het OTB heeft geen toets op inkomen en vermogen. Een ouder kan dus ondersteund worden door het OTB onafhankelijk van het inkomen. Wel kan het vanwege een ondersteuningsvraag relevant zijn om te weten wat het inkomen of vermogen van een ouder is. Bijvoorbeeld bij het zoeken naar geschikte huisvesting of bij ondersteuning bij budgetteren. De vraag naar het inkomen en vermogen stellen we als dit belangrijk is voor de ondersteuning of wanneer er gevraagd wordt om een betaling die gebruikelijk voor eigen rekening komt. Maatwerk is hierbij het uitgangspunt.

**Ik wil het zelf oplossen, kan ik niet gewoon geld krijgen?**

Nee. Het OTB kan alleen geld verstrekken als dit bijdraagt aan breed herstel op een van de vijf leefgebieden. Voor financiële compensatie is UHT verantwoordelijk. Ook schulden en schade die zijn ontstaan worden niet door OTB behandeld. Het OTB biedt ondersteuning op basis van maatwerk. Samen met de ouder stelt de casemanager een Plan van Aanpak op. Als er in het buitenland behoefte is aan ondersteuning en als hier kosten aan verbonden

zijn, dan kan het OTB het benodigde geld hiervoor overmaken aan ouder, zodat een ouder dit zelf kan inkopen in het woonland. Van deze uitgaven vraagt OTB een onderbouwing en een aankoop/betaalbewijs.

**Is er een vast bedrag dat ik kan krijgen van het OTB?**

Nee, het OTB verstrekt alleen geld voor het betalen van doelen die in het Plan van Aanpak zijn afgesproken. De ouder kan dit zelf in het woonland de kosten voor dit doel betalen. Dit is maatwerk en verschilt per ouder.

**Kunnen jullie geld overmaken op een buitenlandse rekening?**

Ja, het is voor het OTB geen probleem om rekening met maken naar een bankrekening in het buitenland. We houden daarbij ook rekening met eventuele transactiekosten.

**Moet ik bankgegevens of afschriften laten zien als ik ondersteuning wil?**

Ja, voor het ontvangen van financiële ondersteuning voor de doelen uit het Plan van Aanpak, is het nodig de juiste bankgegevens te hebben. Het OTB vraagt daarom een kopie van de bankpas en/of recent rekeningafschrift met de gegevens. De bedragen en saldo mogen zwart gemaakt zijn. Wel is het zo dat als het om verantwoording van een uitgave gaat, het belangrijk is dat deze bedragen zichtbaar zijn.

**Als ik geld heb gekregen van het OTB voor de aanschaf van een dienst of product, moet ik dan bonnetjes laten zien van mijn aankopen?**

Ja. We vragen als er financiële ondersteuning is verstrekt altijd om een bon, factuur of ander bewijs van betaling voor de doelen die met de ouder zijn afgesproken in het Plan van Aanpak. Zo kunnen we de uitgaven voor herstel goed verantwoorden.

**Moet ik geld terugbetalen als ik iets uiteindelijk heb gekocht voor minder geld?**

Nee, dit is niet het uitgangspunt vanuit het OTB. Als zo'n situatie zich voordoet bespreekt ouder dit met de casemanager. Op basis van afspraken die we hebben opgeschreven in het plan van aanpak krijgt een ouder een vergoeding voor bepaalde uitgaven. Deze vergoeding moet gebruikt worden om die uitgave te doen. Bijvoorbeeld: een verstrekking voor psychologische hulp door een psycholoog is ook echt daarvoor bedoeld. Mocht iets toch niet doorgaan of niet meer nodig zijn, dan bespreekt de ouder dat met de casemanager. Bedragen worden vaak bepaald op basis van behoefte, noodzaak en een offerte. Ook dit is maatwerk.

**Moet ik eerst rekeningen voorschieten?**

Nee, het OTB biedt geen financiële ondersteuning voor wat al is betaald. Het OTB kijkt naar wat er nodig is in de huidige situatie en naar de toekomst toe. De casemanager bespreekt met de ouder hoe een het geld voor wat nodig is ter beschikking wordt gesteld

**Categorie: OTB, UHT en andere organisaties die zich bezig houden met de Hersteloperatie Toeslagen****Wat is het verschil tussen OTB en UHT?**

Het OTB biedt ondersteuning voor breed herstel op de 5 leefgebieden en bij een mogelijk terugkerwens. Het OTB kan niet in de systemen van de belastingdienst en het OTB is geen overheid.

UHT is het uitvoeringsorgaan verantwoordelijk voor o.a. financiële compensatie. Binnen het systeem van de belastingdienst toeslagen maakt UHT een tijdlijn en brengt zo in kaart waar het bij de toeslagen is gegaan. UHT is onderdeel van het Ministerie van Financiën.

**Wat is het verschil tussen OTB en een gemeente?**

Gemeenten hebben met de centrale overheid afgesproken om gedupeerde ouders binnen de eigen gemeente te ondersteunen. Gemeenten hebben een zorgplicht naar de inwoners en de brede ondersteuning voor herstel is hier onderdeel van. Het geld dat ze hiernaar uitgeven kunnen ze terugkrijgen van het Ministerie van Financiën.

Het OTB is geen gemeente en heeft zelf geen eigen geld om ouders te ondersteunen. Het ministerie is (eind)verantwoordelijk voor het uitvoeren van de regeling voor ouders in het buitenland. Het mandaat zorgt ervoor dat het OTB dit wel deels zelf mag vormgeven.

**Kan het OTB ervoor zorgen dat ik sneller bij UHT of SBN geholpen kan worden?**

Nee, dit kan niet. In het helpen van gedupeerde ouders kunnen we geen uitzonderingen maken op basis van gedupeerdheid.. In zeer uitzonderlijke situaties is het mogelijk om bij het UHT of SBN te vragen om urgentie/voorrang. Het OTB beslist hier niet over.

**Categorie: Privacy en gegevens delen****Met wie deelt OTB mijn gegevens?**

Het OTB deelt voor de ondersteuning waar nodig relevante gegevens met het Ministerie van Financiën. Dit komt doordat het OTB zijn werk doet in opdracht van het Ministerie van Financiën en er afspraken zijn gemaakt over de taakverdeling. Hiervoor is geen aparte toestemming van de ouder vereist. Voor het delen van informatie met de ouder zijn gedeeld. In zeer uitzonderlijke situaties is het mogelijk om bij toestemmingsverklaring van de ouder noodzakelijk. Dit zal de casemanager naar de ouder sturen als het nodig is om contact op te nemen met andere partijen.

**Wat ik vertel aan mijn contactpersoon bij OTB, is dat vertrouwelijk?**

Ja. De casemanager van het OTB mag over een ouder en het gezin zonder toestemming van de ouder geen inhoudelijke mededelingen doen. Dit is alleen mogelijk na schriftelijke toestemming van de ouder. Als de ouder toestemming heeft gegeven mag er ook niet meer informatie gegeven worden dan nodig voor bijvoorbeeld de beantwoording van een vraag.

**Heeft het OTB contact met UHT over mijn dossier?**

Nee, inhoudelijk is er geen contact met UHT over het dossier bij UHT of ondersteuningstraject bij het OTB. Wel kan er contact zijn over gegevens die eerder met toestemming van de ouder zijn gedeeld. In alle andere situaties is er alleen contact na expliciete toestemming van de ouder.