



TER BESPREKING 17:00-20:30 UUR

Aan

De Staatssecretaris van Toeslagen en Douane

 ToeslagenDirectoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

@minfin.
nl
www.minfin.nlDatum
25 augustus 2020Notitienummer
2020-0000159834

Auteur

Van
UHT

Kopie aan

Bijlagen

1. Verslag bezoek ouderpanel aan UHT 5 augustus
2. Overzicht adviezen ouderpanel
3. Bericht van aan ouderpanel n.a.v. bespreking met en stas FIN/TD op 7 augustus
4. Voorbeeld motie ondersteuning door gemeenten
5. Mailverslag overleg stas FIN/ 7 augustus

notitie

Ouderpanel 26 augustus 2020

Aanleiding

- Op woensdag 26 augustus 2020 bent u, samen met (Boink), te gast bij het Ouderpanel in Utrecht, Mammoni - Zaal 'Het achterhuis' - Mariaplaats 14.
- Het ouderpanel start om 17:00 uur met een hapje eten en een drankje.

Kern

In onderstaand overzicht vindt u programma van het ouderpanel.

	Tijden	Inhoud
Inloop	17:00 - 17:30	Inloop
Mededelingen	17:30 - 18:00	Introductie:
Agenda	18:00 - 18:05	Doorlopen agenda
Doornemen vorige notulen	18:05 - 18:20	- Verslag bijeenkomst 5 aug 2020 (zie bijlage 1)
	18:20 - 18:35	- Verslag Alexandra, bespreking
Inhoudelijke behandeling agendapunten	18:35 - 19:00	- Afspraken maken omgang panelleden onderling
	19:00 - 19:30	- Welkom Stas Alexandra van Huffelen (zie bijlage 2)
	19:30 - 20:00	- Functioneren van het ouderpanel en afspraken omtrent omgang (zie bijlage 3)
W.v.t.t.k		- Vragen ivm antwoorden op kamer vragen
		- Afspraken maken i.v.m. naar buiten treden met informatie
		- In kaart brengen beleid gemeentes (zie bijlage 4)
Rondvraag	20:00 - 20:20	- Benoeming 12 ^e lid ouderpanel
		- Planning volgende ouderpanels (fysiek/digitaal)
Sluiting	20:20 - 20:30	- Datum gesprek met kamerlid/-leden
	20:30	- Actielijst (niet meegestuurd)

Vergadering van: 5 augustus 2020
Plaats: De Knoop, Herman Gorterstraat 5 te Utrecht

Voorzitter:
Notulist:

Ouderpanel gedupeerde kinderopvang toeslag

Op 5 augustus jl. waren vijf leden van het ouderpanel gedupeerde kinderopvang toeslag aanwezig bij een training van Uitvoerings- en Herstelorganisatie Toeslagen, hierna UHT. Namens UHT was aanwezig en drie Persoonlijk zaakbehandelaren, hierna PZB. Ook waren er twee medewerkers van Deloitte Consultancy, zij zijn verantwoordelijk voor het vormgeven van o.a. de klantreis en de trainingen.

Om te beginnen hadden de aanwezige leden van het ouderpanel de training anders voor ogen, zo was die ook aan ons uitgelegd. Het voelt daarom ook als een teleurstelling dat deze miscommunicatie heeft plaatsgevonden en we het gevoel hebben dat dit enkel schone schijn is voor de Belastingdienst.

Tijdens de bijeenkomst vond er een rollenspel plaats. Leden van het ouderpanel stapte in de rol als PZB en vice versa. We ondervonden heftige gesprekken waarin de PZB zich als geëmotioneerde ouder voordeed. Confronterend durven we nu te zeggen want er vloeide (toneel)tranen en er waren zichtbare emoties. Na de bijeenkomst zeiden wij als ouders, dit had nooit mogen gebeuren. Dit was pijnlijk en ongepast. Dat had degene die dit 'interactieve programma' heeft bedacht moeten weten.

Vervolgens hebben we uitgebreid de klantreis doorgelopen. Deze werd uitvoerig en bijna als een goede marketing truc aan ons voorgelegd. Terwijl wij opmerkingen maakte werden er driftig kleurrijke post-it notes op de poster geplakt. Uiteraard is dit een onderdeel waar we als panel blij om moeten zijn, dat ze werken aan een optimale 'klantreis'. Echter is het teleurstellend dat de klantreis wordt uitgevoerd terwijl er tussentijds aanpassingen worden gemaakt. Dit is voor zowel de ouder als de medewerker niet optimaal en zorgt enkel voor meer miscommunicatie. Daarom ook vanuit het ouderpanel het dringende verzoek aan UHT om de lopende zaken per direct te stoppen tot de kaders vanuit de wet en regelgeving duidelijk zijn.

Advies:

- 1 Stop volledig met handelen tot er duidelijke kaders zijn om alle gedupeerde ouders te kunnen helpen.
- 2 Houd contact met ouders die dit wensen; blijf in gesprek gaan en bied dit actief aan.
- 3 Focus op het trainen van de PZB: een PZB is meer dan enkel een administratief medewerker, hij/zij is ook een maatschappelijk werker durf daar ook de nadruk op te leggen; Softskills, persoonlijke, emotionele, sociale en intellectuele vaardigheden zijn onwijs belangrijk voor een PZB; Gesprekstechnieken toepassen a.d.h.v. het belscript en het opnemen van gesprekken voor trainingsdoeleinden. Extra advies hierin: maak gebruik van het ouderpanel, laat hen meekijken TIJDENS de training en advies geven over gesprekken zodat een PZB actief met de feedback aan de slag kan.

Daarnaast verzoeken de aanwezige van het ouderpanel om het beeldmateriaal dat tijdens de bijeenkomst is gemaakt NIET te gebruiken voor externe doeleinden noch de website van UHT. Wij betwijfelen de motivatie van deze bijeenkomst en vinden het niet terecht als de beelden voor promotiedoeleinden worden gebruikt.

Afgelopen donderdag hadden we een Teams-meeting, zonder agenda, maar met twee doelen.
1 nog een keer bespreken hoe we met elkaar omgaan in de app
2 bespreken hoe wij naar staatssecretaris en buitenwereld communiceren, en in welke volgorde

Ad 1 in de app zijn onderling harde woorden gevallen, die echt niet kunnen. Voorafgaand aan deze meeting heb ik daarover in kleinere kring met betrokkenen gesproken. Afgesproken is dat we respectvol met elkaar communiceren. De app is voor zakelijke gesprekken en app verkeer moet kort en duidelijk zijn.

Ad 2 bij de start van het ouderpanel heb ik met elke ouder een persoonlijk gesprek gevoerd, thuis. Daarin is de opdracht van het ouderpanel aangegeven, en is iedereen gevraagd die opdracht te accepteren bij deelname. In het licht van alles wat er met de ouders en hun kinderen is gebeurd, en in het licht van hetgeen allemaal nog moet gebeuren, is de opdracht van het ouderpanel als volgt: gevraagd en ongevraagd advies te geven inzake alle communicatie, informatie en dergelijke, waar het gaat om de hersteloperatie richting de naar schatting 20.000 gedupeerde ouders. Dat is een prachtige opdracht, hard nodig en soms heftig. Waar we niet over adviseren is de politieke discussies, het herstelbeleid (categorieën, bedragen, e.d.), maar ook niet over de schuldvraag en ook niet over individuele dossiers. Die laatste punten zijn enorm belangrijk, maar worden op andere plekken, soms door anderen, bevochten of opgepakt. Hoewel dit bij aanvang afgesproken is, is er in elke vergadering toch veel tijd en vooral ook energie in deze discussie gaan zitten. Daarom nog een keer dit gesprek, met deze afspraken.

Naar aanleiding van de discussie is nog een aantal punten ter verduidelijking besproken:

- 1 Als tussendoor iets niet goed gaat (bv. herhaaldelijk te laat stukken delen) -> dit direct feitelijk delen in ouderpanel app. Dan kunnen we dat zo nodig ASAP vertalen in een 'ongevraagd advies'. Overleg met [] over uitvoering hiervan.
- 2 BD (UHT) legt ons brieven, teksten, lijstjes, etc. voor, ter kritiek, CQ-verbetersuggesties. Dat betekent dat we soms fouten te zien krijgen, stomiteiten, of anderszins irritante zaken. Juist de ouders voelen als beste aan wat goed is en wat fout. We vatten onze kritiek en suggesties samen in de notulen. Elk punt van kritiek wordt apart genoemd, en op elk punt moet schriftelijk gereageerd worden. [] bewaakt dat de verantwoordelijke personen binnen de BD dat doen. Na elke vergadering volgen daarom notulen.
3. [] maakt deze notulen, [] accordeert maandag, [] stuurt zelfde dag naar [] die stuurt het naar afdeling comm. en die publiceert het op de website, alle op maandag. Tussen het moment dat het ouderpanel stukken te zien heeft gekregen en de maandag daaropvolgend (wanneer de notulen verstuurd zijn aan de staatssecretaris) bespreken we wat we gezien hebben en wat we daarvan vonden, niet met anderen. Daarna is het voor iedereen vrij om alles tegen iedereen hierover te zeggen. Reden voor die paar dagen radiostilte is dat de staatssecretaris als eerste onze kritiek en suggesties moet horen, en daarna is het volledig openbaar en transparant. Over alle andere zaken en onderwerpen is iedereen vrij te communiceren met wie hij of zij dat wil.
4. Is er in het ouderpanel iets voorgelegd door een ouder, over een concrete situatie bij een van de gedupeerden, dan mag daar uiteraard direct met die persoon over gesproken worden. Vaak is het wel verstandig, in verband met privacy, dat soort vragen niet in de groep te doen, maar individueel, met de Stas, [] of degene v.d. belastingdienst die bij de bespreking aanwezig is (bijv. []).

Adviezen OUDERPANEL

Contactpersoon

Ouderpanel	Nr.	Adviezen	Actiehouder	Opgevolgde adviezen
8-aug-20	n.a.v. UHT kennis-making	1 Stop volledig met handelen tot er duidelijke kaders zijn om alle gedupeerde ouders te kunnen helpen.		Avies van het ouderpanel en gesprek en met de Staatssecretaris en Toeslagen is meegenomen in de kamerbrief t.b.v. het AO d.d. 20 augustus 2020
8-aug-20	n.a.v. UHT kennis-making	2 Houd contact met ouders die dit wensen; blijf in gesprek gaan en bied dit actief aan.		Instructies voor de persoonlijk zaakbehandelaar is dat dit maatwerk betreft en dat er in het eerste gesprek (start behandeling en kennismaking) afspraken moeten worden gemaakt over frequentie van het contact en via welke kanalen.
8-aug-20	n.a.v. UHT kennis-making	3 Focus op het trainen van de PZB: een PZB is meer dan enkel een administratief medewerker, hij/zij is ook een maatschappelijk werker durf daar ook de nadruk op te leggen; Softskills, persoonlijke, emotionele, sociale en intellectuele vaardigheden zijn onwils belangrijk voor een PZB; Gesprekstechnieken toepassen a.d.h.v. het belscript en het opnemen van gesprekken voor trainingsdoeleinden.		19 augustus 2020 uitgebreid gesproken met om input op te halen. Er gebeurt al veel op het gebied van trainingen en workshops maar op een aantal gebieden kan dit nog verder worden uitgebreid. Verslag van deze bijeenkomst wordt via aan aangeleverd.
8-aug-20	n.a.v. UHT kennis-making	4. Extra advies hierin: maak gebruik van het ouderpanel, laat hen meekijken TIJDENS de training en advies geven over gesprekken zodat een PZB actief met de feedback aan de slag kan.		Dit advies moet nog verder worden besproken en uitgewerkt

26-aug-20

Volgende (6e) bijeenkomst

Adviezen OUDERPANEL

Contactpersoon

Ouderpanel	Nr.	Adviezen	Actiehouder	Opgevolgde adviezen	Niet opgevolgde adviezen... en waarom?
8-jul-20	2.1	Herhaald verzoek tot het verruimen van de openingstijden van de servicedesk naar 20:00		Verruiming openingstijden (onder verbehoud besluit Stas) wordt per 1-9 geëffectueerd. Ma t/m Do van 08.00 tot 20.00 uur en Vr van 08.00 tot 17.00 uur	
8-jul-20		Duidelijke communicatie vorm over de beoordeling van het dossier. Inhoudelijk oordeel van het dossier moet door een derdepartij gebeuren. Zorg dat er geen onnodige verwarring ontstaat door het gebruiken van de verkeerde woorden.		Persoonlijk zaakbehandelaar brengt het gehele dossier in beeld en legt dit ter beoordeling voor aan een specialist. Vaktechniek zorgt voor de waarborging van het oordeel op het gebied van kwaliteit en eenduidigheid. Communicatie- en interactieproducten worden zoveel als mogelijk voorgelegd aan de verschillende stakeholders zoals het ouderpanel.	
8-jul-20	2.2	Leg de brief van de kinderen voor aan de Raad van Kinderen, zodat zij een idee hebben van de hoedanigheid van het probleem.		Advies wordt voorgelegd aan Missing Chapter Foundation.	
8-jul-20	2.3	We stellen voor dat ook het ongevraagd advies zichtbaar mag zijn.		Opgepakt.	
8-jul-20	2.4	De zaakbehandelaar moet het hele proces bekijken en de kinderen meenemen in dit proces. Zorg er voor dat de behoefte en de schade van het kind volledig in beeld is.		Persoonlijk zaakbehandelaar (pzb) brengt zowel de inhoudelijke informatie t.b.v. het herstelproces in beeld, maar, samen met de ouders, ook de sociaal maatschappij situatie t.b.v. het herstelproces.	Als kinderen schade ondervinden doordat hun ouders zijn gedupeerd, is deze schade in principe te claimen bij de Commissie Werkelijke schade. Dat is onderdeel van de normale procedure. De persoonlijk zaakbehandelaar kan ouders daarbij begeleiden. Een aparte behandeling voor de problematiek van de kinderen kan de zaakbehandelaar niet bieden, maar hij of zij kan er wel mede op toezien dat alle belangen worden meegewogen.
8-jul-20	2.5	Het aanbieden van individuele gesprekken voor ouders die dit nodig hebben om te kunnen helen en voor het herstel van vertrouwen.		In overleg met de persoonlijk zaakbehandelaar wordt tijdens het kennismakingsgesprek de voorkeuren en frequentie van het contact besproken en vastgelegd. Inclusief de contactgegevens. Een fysiek contact is onderdeel van de verschillende mogelijkheden. Dit kan op een belastingdienstkantoor of bij de ouder thuis. In sommige gevallen zijn er ook mogelijkheden om dit bij de lokale gemeente te organiseren	
		Het inschakelen van een schade-expert/slachtofferhulp om psychische schade te inventariseren.		(onafhankelijke) ondersteuning door "derden" wordt op dit moment verder uitgewerkt.	
8-jul-20	2.6	Het panel is van mening dat enige vorm van excuses vanuit de Belastingdienst zelf moet komen. Wij hoeven daarvoor geen woorden in de spreekwoordelijke mond te leggen. Wel kunnen we ons vinden in een excuus in de vorm van een (fysiek) gesprek of bijeenkomst. Ook mag een excuus zichtbaar zijn op de brief waarmee het herstelproces wordt afgesloten.		Is input vanuit het ouderpanel t.b.v. de ouderreis en opgenomen. Moet nog verder worden uitgewerkt	
8-jul-20	3.	Nav bief herbeoordeling KOT: Wat dat doen wij? > hij/zij gaat samen met u uw zaak doorspreken en het dossier samenstellen ter herbeoordeling.		opmerking ouderpanel meegenomen in het huidige concept. Onduidelijk wanneer deze brief aan ouders die zich zelf hebben gemeld zal worden verzonden. Wordt na het AO van donderdag 20-8 opnieuw bekeken	
8-jul-20		Nav brief herbeoordeling KOT: Wat kunt u zelf doen? > 'wij zijn voor u aan het werk' - goed mogelijk dat iemand juist wel iets wil doen, nl. input leveren. Dus evt. toevoegen / herformuleren: 'wij zijn voor u aan het werk en betrekken u daar graag bij.' Rode draad is verwoorden dat inbreng mogelijk en gewenst is.		opmerking ouderpanel meegenomen in het huidige concept. Onduidelijk wanneer deze brief aan ouders die zich zelf hebben gemeld zal worden verzonden. Wordt na het AO van donderdag 20-8 opnieuw bekeken	

8-aug-20

Volgende (5e) bijeenkomst

Adviezen OUDERPANEL

Contactpersoon:

Ouderpanel	Nr.	Adviezen	Actiehouder	Opgevolgde adviezen
24-jun-20	2.3.1.	N.a.v. de vragen van het Ouderpanel aan de Staatssecretaris Wanneer je als ouder tegen zaken aanloopt met betrekking tot het contact met je begeleider is het fijn om dit te kunnen melden. We stellen daarom voor dat het belangrijk is om een onafhankelijke klachtenpartij te hebben.		Is nu reeds mogelijk en ook al aantal keren toegepast. Wordt vanuit de update ouderreis op voorspraak ouderpanel expliciet benoemd. Moet na goedkeuring ouderreis nog structureel worden ingericht
24-jun-20	2.3.2.	Bij het in kaart brengen van de klantreis is het belangrijk om te benadrukken hoe belangrijk het is dat de persoonlijk begeleider het hele verhaal kent en alles op tafel wordt gelegd. Het begrijpen en horen van iemands persoonlijke situatie is in dit proces ongelooflijk belangrijk. Denk hierbij ook aan de immateriële schade.		De positie en rol van de ouder is nadrukkelijk onderdeel van de klantreis zal uitgebreid worden toelichtend tijdens het bezoek van 5 augustus aan UHT. Vanzelfsprekend staan we op dat moment open voor feedback van het ouderpanel
24-jun-20	2.4.1.	Na.v. presentatie nieuwe website Het ouderpanel valt een aantal zaken op aan de eerste beelden die we te zien krijgen van de website. Er is gekozen om de traditionele relatievorm weer te geven op de website; man en vrouw. Het ouderpanel adviseert om dit neutraler/diverse te maken.		Opgepakt.
24-jun-20	2.4.2.	Ook stellen we voor dat er meer mogelijkheden moeten komen tot digitaal opvragen van je dossier/melden als gedupeerde. Ofwel via een digitaal aanvraagformulier of de optie tot het downloaden en printen van een aanvraagformulier.		IT voorzieningen vergt behoorlijk wat doorlooptijd. Staat op de planning nog voor dit jaar. 1308: wordt op dit moment onderzocht om een meldingsformulier op de (nieuwe) website te plaatsen. Moet vervolgens wel handmatig worden opgevoerd in de achterliggende systemen. Realisatie-datum op dit moment helaas niet duidelijk
	2.4.3.	Contact moet je kunnen leggen via chat of terugbelverzoek.		Ik begrijp het advies als volgt: Als je op de website bent dan zou je graag direct in contact willen komen. Dit is voor dit moment als volgt ingericht: als je nog geen behandelaar hebt toegewezen kan men contact opnemen met het serviceteam (zeer goed bereikbaar). als men wel al een zaakbehandelaar heeft toegewezen gekregen kan direct met hem/haar contact op worden genomen.
24-jun-20	2.4.4.	Er vallen een aantal zaken op met betrekking tot de woordkeuze: voor de ouders oplossen. Het panel stelt voor om de ouders erbij te betrekken en te kiezen voor: mét de ouders op te lossen. Ook het neutraal formuleren van het ouderpanel: Er is een speciale groep van ouders die slachtoffer zijn. Naar: Er is een speciale groep van ouders die zich inzet voor het herstel van de kinderopvangtoeslag.		Opgepakt.

8-jul-20

Volgende (4e) bijeenkomst

Adviezen OUDERPANEL

Contactpersoon:

Ouderpanel	Nr.	Adviezen	Actiehouder	Opgevolgde adviezen
8-jun-20	2.2	Brief zelfmelders: Ouders willen ook iets in kunnen brengen. Bijv. als er stukken zijn die de Belastingdienst niet kent, deze al op voorhand overlegd moeten kunnen worden vanuit de gedupeerde ook zonder dat de Belastingdienst daar om vraagt. Ouders wensen ook input in het proces en willen zich ons gehoord voelen en er moet een balans zijn.		Het uitgangspunt is dat er samen werken aan het herstel en een gedeelde informatiepositie. De beoordeling start altijd met een gesprek met de ouder. Als de ouder in dit gesprek aangeeft graag stukken op te willen sturen dan is daar altijd ruimte voor.
8-jun-20	2.3a	Burgerinteractie UHT: nagaan of het inderdaad voorkomt dat afspraak om terug te bellen niet nageleefd wordt.		Maatregelen vanuit het debat hebben er toe geleidt dat de beschikbaarheid van medewerkers om terug te bellen substantieel is afgenomen. We zijn druk bezig om deze capaciteit weer op het gewenste niveau te krijgen en medewerkers voor dit specifieke werk op te leiden.
8-jun-20	2.3b	Burgerinteractie UHT: Betreft de geschreven communicatie geeft het panel aan dat de ontvanger van de brief baat heeft bij het ontvangen van post in zijn/haar moedertaal.		UHT volgt het overheidsbeleid m.b.t. gebruik verschillende talen en dat we geen mogelijkheid zien om hier van af te wijken. Wellicht goed om ook aan te geven dat deze burgers zich kunnen laten helpen. Kunnen we hier met de gemeente nog iets in?
8-jun-20	2.3c	Burgerinteractie UHT: Dat zeggende is het volgens de wetgeving niet toegestaan maar wellicht is het mogelijk om een tolk optie toe te voegen: heeft u moeite bij het begrijpen van deze brief bel dan.		Uitgezocht zal worden wat het beleid is op dit punt en wat mogelijkheden zijn om een tolk in te zetten. Dit is ook van belang voor gesprekken die een persoonlijke zaakbehandelaar voert.
8-jun-20	2.3d	Burgerinteractie UHT: de Belastingdienst moet er op voorhand voor zorgen dat belangrijke overheidsdatabases toegankelijk zijn voor de herstel-organisatie, zodanig dat snel inzicht verkregen kan worden in de situatie van de gedupeerde (denk aan Suwinet, BRP, beslag-register, vorderingen bij CJIB, UWV, SVB, DUO, etc.).		I.h.k.v. privacy wetgeving en AVG dienen we hier zorgvuldig mee om te gaan. In verband met proportioneel gebruik van data zal voor ieder dossier moeten worden gekeken of er andere data dan die binnen de belastingdienst aanwezig noodzakelijk is voor de behandeling van het dossier/cases
8-jun-20	2.3e	Burgerinteractie UHT: wanneer een gedupeerde zelf aangeeft 'het water staat me aan de lippen' adviseren wij de Belastingdienst hierop te vertrouwen en deze persoon als urgent te bestempelen.		UHT werkt op basis van vertrouwen en op dit moment wordt er nog zeer coulant omgegaan met het toekennen van de "status" urgent. Mocht dit qua aantallen te ver oplopen dan zal er een andere voorstel worden voorgelegd aan het ouderpanel.
8-jun-20	2.4a	OGS versimpeld formulier TG304: het ouderpanel hecht eraan dat de afdeling invordering snapt dat dit een bijzondere doelgroep is, en stelt het op prijs dat de afhandeling van de betalingsregelingen van de gedupeerden buiten de reguliere afdeling invordering wordt gehouden. Als een ouder zijn aflossing niet nakomt, stelt het ouderpanel voor om eerst te bellen, en te luisteren naar de oorzaak daarvan. Probeer er uit te komen, zonder teveel brieven te sturen.		De ouders kunnen altijd contact opnemen met de belastingdienst als er sprake is van veranderingen in inkomen, gezinssamenstelling of andere veranderingen die effect hebben op de betalingscapaciteit. In overleg zal er dan gekeken worden naar een passende oplossing.

8-jun-20	2.4b	OGS versimpeld formulier TG304: laat, als er sprake is van een partner die pas toegetreden is na het ontstaan van die schuld, de draagkracht van die partner buiten beeld.		De partner blijft inderdaad buiten beeld.
8-jun-20	3.	De Belastingdienst nodigt de ouders uit om een training van de persoonlijk behandelaars bij te wonen. Merendeel van het panel geeft aan hier interesse voor te hebben en zijn benieuwd naar hoe dit in zijn werk gaat.		Op 5 augustus ontvangt UHT het ouderpanel in Utrecht. We willen graag op dat moment bespreken hoe het ouderpanel een bijdrage zou kunnen leveren aan het (verder) opleiden van UHT medewerkers.

24-jun-20 *Volgende (3e) bijeenkomst*

Adviezen OUDERPANEL

Contactpersoon

Ouderpanel	Nr.	Adviezen	Actiehouder	Opgevolgde adviezen
27-mei-20	1.1	Ik zie geen vorm van spijt van BD in de brief. De brief begint gelijk zakelijk, terwijl je ook kunt zeggen, zonder dat dat rechtsgevolgen heeft voor degene aan wie je de brief stuurt, dat er fouten zijn gemaakt, en dat dat de dienst spijt.		Advies opgepakt. In de conceptbrief Hardheid van het stelsel die is bestemd voor ouders die zichzelf hebben gemeld is dit ook reeds toegepast.
27-mei-20	1.2	De stijl van de brief is in de lijdende vorm. Bijvoorbeeld: "er is onderzoek gedaan". Dat suggereert dat externe krachten en niet de belastingdienst verantwoordelijk zijn. Gebruik de actieve vorm; "wij hebben onderzoek gedaan".		Advies opgepakt. Instructies voor redactie hier op aangepast.
27-mei-20	1.3	Let op woordkeuzen: "uw geval", het woordje geval irriteert, 'ben ik dan nog steeds een geval voor ze?' "Uw onderzoek" waar bedoeld wordt onderzoek gedaan door de belastingdienst naar de situatie van de gedupeerde.		Advies opgepakt. Instructies voor redactie hier op aangepast.
27-mei-20	1.4	De behandelaar wordt eenzijdig aangewezen, er is niet de mogelijkheid om een klik te testen. Biedt de gedupeerde de mogelijkheid om te zeggen dat hij een andere behandelaar wil.		Advies deels overgenomen. Toewijzing vindt eenzijdig plaats maar als de ouder geen klik ervaart, is het mogelijk om een andere behandelaar te verzoeken.
27-mei-20	1.5	Is er niet een mogelijkheid om het dossier zodanig te ontsluiten dat zowel burger als behandelaar er tegelijkertijd naar kunnen kijken, via internet, en dit dan gezamenlijk te bespreken?		Op dit moment worden mogelijkheden onderzocht om videobellen te introduceren waarbij het ook mogelijk is om documenten via het scherm te delen. Alternatief is een fysieke afspraak.
27-mei-20	1.6	Nadenken over brief als communicatiemiddel (enveloppe ligt al gevoelig bij sommige ouders of via internet).		Een brief heeft vaak ook een juridische grondslag en wordt als naslag bewaard. Belangrijk is de (communicatieve) begeleiding bij een brief (video-uitleg bv). De brief kan ook worden gedeeld met maatschappelijk dienstverleners. Ouders kunnen hier uitleg vragen. De brief wordt in een witte/rood Toeslagen enveloppe verstuurd.
27-mei-20	1.7	Negen tot vijf bereikbaarheid: het nummer is slechts van negen tot vijf bereikbaar, dat is onhandig en vervelend. Ook zeggen ouders dat door degenen met wie vanaf dat nummer gesproken wordt, wordt gezegd dat ouders binnen paar dagen worden teruggebeld, hetgeen dan weer niet gebeurt.		09.00 tot 17.00 openstelling ingesteld i.h.k.v. Cornona maatregelen crisisteam Corona Belastingdienst. Zal opnieuw onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om openstelling voor serviceteam uit te breiden naar 20.00 uur.
	2.1	Filmpje/Animatie		
27-mei-20	2.1a	Het filmpje wordt positief gewaardeerd, maar wordt ook als langdradig ervaren, een deel van het proces is al duidelijk (m.n. CAF-gedeelte). Daardoor zwakt aandacht onnodig af. Het CAF-gedeelte kan er wellicht uit, en kan er niet een splitsing plaatsvinden in delen van het filmpje, waarbij je kunt doorklikken (en dus niet-relevante delen kan overslaan), door een ja of nee vraag voor te leggen (wel of niet CAF, bijvoorbeeld).		De animatie wordt opgesplitst in hoofdstukken na debat Tweede Kamer 17 juni en wordt op de nieuwe website geplaatst (live 30 juni). De animatie is onderdeel van context en verhaal en past beter in de nieuwe website.
27-mei-20	2.1b	Het moet genderneutraal zijn (er wordt gesproken van 'hij')		Wordt aangepast.
27-mei-20	2.1c	Er komen veel brieven op je af, als je dit proces overziet. Is dat aantal terug te brengen, kan dat ook anders?		Terechte opmerking. Bij ieder interactie moeten we ons afvragen welk middel of mix van middelen het beste aansluit bij de behoefte van de ouder. In een aantal gevallen is het formeel van belang dat er een brief komt.
27-mei-20	2.1d	Moet de brief en film niet in meerdere talen?		Wij volgen rijksoverheid beleid en snappen goed dat als iemand de NL taal niet vaardig is, het moeilijk wordt een brief te begrijpen. Ouders wijzen op hulp van maatschappelijk dienstverleners is een belangrijke.
27-mei-20	2.1e	Het afvinken van de hokjes gebeurt nu met vinger, dat is verwarrend omdat het geen touchscreen betreft – vervangen door pen.		Wordt aangepast.
27-mei-20	2.1f	Het woord voorschot wekt pijn en frustratie bij deze doelgroep, kan vervangen worden door: 'ontvangt u van ons een eerste betaling'.		Is juridische term, wordt gecontroleerd of dit aangepast kan worden.

27-mei-20	2.1g	Maak aan het ouderpanel duidelijk wat doelgroep van de film is, waar en wanneer deze gepubliceerd wordt (dit had tijdens ouderpanel beantwoord moeten worden, maar doordat verbinding niet werkte kregen we daar geen antwoord ter plekke op).		Bij ieder communicatiemiddel wordt aangegeven wat het doel, doelstelling en publicatiedatum is.
27-mei-20	2.2	Brief aan zelfmelders, en communicatie met OGS-doelgroep. Doordat we geen verbinding konden leggen met de verantwoordelijken voor de brieven is hier tijdens ouder panel kort bij stilgestaan.		Tekstvoorstel: we zien dat het "brievenproces" nog voor verbetering vatbaar is en dat het advies van het ouderpanel nog niet de juiste plaats heeft in het proces. Wordt opnieuw naar gekeken. Komen dit graag toelichten in het ouderpanel
27-mei-20	2.2.1	De term zelfmelder roept nog te veel vragen op. Het is een organisatie-intern woord, dat niet per se bekend is bij de gedupeerden.		Eens. Wordt ook intern niet of nauwelijks meer gebruikt. Zeker niet in de formele communicatie naar ouders
27-mei-20	2.2.2	De afbakening van de subgroepen zelfmelder, OGS-er en CAF-zaak is ons onduidelijk. Zijn dit elkaar uitsluitende indelingen, is er overlap, etc.?		Tekstvoorstel: We zien deze afbakening steeds meer verdwijnen omdat we van mening zijn dat de persoonlijke zaakbehandelaar de ouder moet begeleiden naar de voor hen best passende regeling. Integrale beoordeling dus (ook tijdens debat 10-6 uitgebreid aan de orde geweest)
27-mei-20	2.2.3	De zelfmeldersbrief is goede tekst, maar mag iets meer informeel met iets meer detail op de persoon. Dat geeft vertrouwen en laat zien dat er geluisterd zal worden.		Fijn en goed om te zien dat we leren van eerdere signalen.
27-mei-20	2.3	Als ouderpanel maken we ons vooral zorgen om de snelheid. Het duurt allemaal veel te lang. Is er geen mogelijkheid om voor een groot gedeelte van de gedupeerden een snelle route te ontwerpen, bijvoorbeeld door veel eerder te vertrouwen op hetgeen een gedupeerde zegt, en als de behandelaar dat een redelijk verhaal vindt, geen uitgebreid dossier onderzoek te doen, maar gewoon gelijk met een voorstel te komen. Wees kortdaat. Wees concreet.		Advies is in lijn met hoe we het proces inrichten. Er vindt in beginsel geen uitgebreid dossier onderzoek plaats. En bij ontbrekende stukken wordt ruimhartig beoordeeld.
8-jun-20	Volgende (2e) bijeenkomst			

ADVIEZEN op eigen initiatief van het OUDERPANEL (OP)

Contactpersoon

Brief/Mail	Datum	Adviezen	Actiehouder	Opgevolgde adviezen
Brief aan Stas	10-jun-20	Aandacht voor de psychische en sociale schade van de kinderen tijdens/vanwege de deelname aan het kindpanel		Kindpanel wordt opgezet in nauwe samenwerking met Missing Chapter. Op voorhand is er geen inschatting te maken over in hoeverre de psychische en sociale schade van kinderen in bij het kindpanel naar boven gaat komen. Missing Chapter heeft ons verzekerd dat indien dit aan de orde komt zij hier ervaring mee hebben. Indien nodig worden andere externe partijen ingeschakeld. We hebben al contact gehad met het RIVM. Maar ook de lijnen naar ondersteuning vanuit gemeentes zijn kort en kunnen, als het nodig is, worden ingezet.
Brief aan Stas	10-jun-20	De leeftijdsgrens voor het kindpanel aan te passen (was 8-12 jaar), danwel apart aandacht te besteden aan de kinderen tussen 12 en 18		Eens, ook kinderen die ouder zijn dan 12 jaar kunnen een waardevolle bijdrage leveren aan het kindpanel. In overleg met Missing Chapter is besloten de leeftijdsgrens op te hogen tot 18 jaar. In hoeverre er ook kinderen van deze leeftijd in het kindpanel komen is afhankelijk van hun aanmeldingen en de uiteindelijke selectie.
Brief aan Stas	10-jun-20	Richt een studiefonds voor de gedupeerde kinderen op, zodat deze kinderen een nieuw toekomstperspectief geboden kan worden		Het geld wat uitgetrokken is voor de hersteloperatie is nodig om alle ouders te compenseren. Hier is dus geen ruimte meer voor het oprichten van een studiefonds. Er zal overleg plaatsvinden met het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en de gemeentes om te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn voor de ondersteuning van de kinderen.

Afgelopen donderdag hadden we een Teams-meeting, zonder agenda, maar met twee doelen.
1 nog een keer bespreken hoe we met elkaar omgaan in de app
2 bespreken hoe wij naar staatssecretaris en buitenwereld communiceren, en in welke volgorde

Ad 1 in de app zijn onderling harde woorden gevallen, die echt niet kunnen. Voorafgaand aan deze meeting heb ik daarover in kleinere kring met betrokkenen gesproken. Afgesproken is dat we respectvol met elkaar communiceren. De app is voor zakelijke gesprekken en app verkeer moet kort en duidelijk zijn.

Ad 2 bij de start van het ouderpanel heb ik met elke ouder een persoonlijk gesprek gevoerd, thuis. Daarin is de opdracht van het ouderpanel aangegeven, en is iedereen gevraagd die opdracht te accepteren bij deelname. In het licht van alles wat er met de ouders en hun kinderen is gebeurd, en in het licht van hetgeen allemaal nog moet gebeuren, is de opdracht van het ouderpanel als volgt: gevraagd en ongevraagd advies te geven inzake alle communicatie, informatie en dergelijke, waar het gaat om de hersteloperatie richting de naar schatting 20.000 gedupeerde ouders. Dat is een prachtige opdracht, hard nodig en soms heftig. Waar we niet over adviseren is de politieke discussies, het herstelbeleid (categorieën, bedragen, e.d.), maar ook niet over de schuldvraag en ook niet over individuele dossiers. Die laatste punten zijn enorm belangrijk, maar worden op andere plekken, soms door anderen, bevochten of opgepakt.

Hoewel dit bij aanvang afgesproken is, is er in elke vergadering toch veel tijd en vooral ook energie in deze discussie gaan zitten. Daarom nog een keer dit gesprek, met deze afspraken.

Naar aanleiding van de discussie is nog een aantal punten ter verduidelijking besproken:

1 Als tussendoor iets niet goed gaat (bv. herhaaldelijk te laat stukken delen) -> dit direct feitelijk delen in ouderpanel app. Dan kunnen we dat zo nodig ASAP vertalen in een 'ongevraagd advies'. Overleg met over uitvoering hiervan.

2 BD (UHT) legt ons brieven, teksten, lijstjes, etc. voor, ter kritiek, CQ-verbetersuggesties. Dat betekent dat we soms fouten te zien krijgen, stomiteiten, of anderszins irritante zaken. Juist de ouders voelen als beste aan wat goed is en wat fout. We vatten onze kritiek en suggesties samen in de notulen. Elk punt van kritiek wordt apart genoemd, en op elk punt moet schriftelijk gereageerd worden. bewaakt dat de verantwoordelijke personen binnen de BD dat doen. Na elke vergadering volgen daarom notulen.

3. maakt deze notulen, accordeert maandag, stuurt zelfde dag naar , die stuurt het naar afdeling comm. en die publiceert het op de website, alle op maandag. Tussen het moment dat het ouderpanel stukken te zien heeft gekregen en de maandag daaropvolgend (wanneer de notulen verstuurd zijn aan de staatssecretaris) bespreken we wat we gezien hebben en wat we daarvan vonden, niet met anderen. Daarna is het voor iedereen vrij om alles tegen iedereen hierover te zeggen. Reden voor die paar dagen radiostilte is dat de staatssecretaris als eerste onze kritiek en suggesties moet horen, en daarna is het volledig openbaar en transparant. Over alle andere zaken en onderwerpen is iedereen vrij te communiceren met wie hij of zij dat wil.

4. Is er in het ouderpanel iets voorgelegd door een ouder, over een concrete situatie bij een van de gedupeerden, dan mag daar uiteraard direct met die persoon over gesproken worden. Vaak is het wel verstandig, in verband met privacy, dat soort vragen niet in de groep te doen, maar individueel, met de Stas, of degene v.d. belastingdienst die bij de bespreking aanwezig is (bijv.).

5. Het ouderpanel voert geen politieke noch individuele strijd. Het zet zich als 1 team in voor de belangen van alle gedupeerde ouders.
6. Indien de emoties bij of tussen ons te hoog oplopen, doen we ons best het niet te laten escaleren en z.s.m. (evt. met de hulp van) het direct met elkaar uit te spreken. We hebben begrip voor elkaars emoties, na alles wat er met de ouders en de kinderen gebeurd is, is het niet altijd mogelijk om alles kalm en rustig onder woorden te brengen.

In de discussie kwam naar voren dat we soms ook te makkelijk aangaven niet nog een lid van de 'SP-groep' erbij te willen hebben. Zo kunnen we dat niet zeggen, we moeten deze groep mensen juist enorm dankbaar zijn. Wat we bedoelden te zeggen is dat we mensen vanuit andere perspectieven, die zich minder laten horen maar wel (heftige) problemen hebben, erbij willen hebben. Het is ook goed als sommige leden juist met iets meer distantie erin zitten, zodat we in balans blijven, als anderen (terecht) in heftige emoties schieten.

Op de valreep vertelde dat de heftige woordenwisseling op de app voor en aanleiding waren om juist weer mee te doen. Zij willen graag bijdragen aan een goed lopend ouderpanel. Iedereen aanwezig was daar blij mee, zal aan vragen nu nog 1 nieuw lid te zoeken.

Motie vreemd aan de orde van de dag:

Een frisse en eerlijke start

De gemeenteraad van xxx in vergadering bijeen op xxx 2020,

Constateerende dat:

- Ouders en kinderen die zijn getroffen door de zogenaamde toeslagenaffaire, vaak hun leven als volwaardig burger niet zonder pro-actieve hulp en aandacht kunnen oppakken.
- Ze hebben het gevoel dat ze van het kastje naar de muur gestuurd worden en weer terug, dat werkt verlamdend.
- Er is behoefte aan één loket, aan goede geclusterde support

Overwegende dat:

- de weerslag van de jarenlange trajecten van onterechte terugvordering op uitvoeringsniveau (werk, integratie, zorg, wonen, veilig thuis) uiteindelijk bij de gemeente terechtkomt.
- De staatssecretaris van Financiën heeft toegezegd hierover met de gemeenten in gesprek te gaan om samen aan oplossingen in de uitvoering te werken.
- De gemeente een positieve rol kan innemen in het herstel van vertrouwen in de overheid van deze ouders en kinderen.

Verzoekt het college:

- een gemeentelijk vangnet te organiseren voor mensen die door het falen van de nationale overheid in de problemen zijn gekomen;
- dit kan door bijvoorbeeld een reeds bestaand (gemeentelijk) vertrouwenspersoon/ombudsman/gespecialiseerde hulpverlener/organisatie aan te stellen als aanspreek- en oplossingspunt*.
- Hierover goed te communiceren via alle gemeentelijke kanalen en wijkkranten;
- Te signaleren om welke ouders en kinderen het gaat en waar hun grootste zorgen zitten.
- Specifieke aandacht voor kinderen te hebben, omdat de impact op hen zich vaak later en anders zal manifesteren.

En gaat over tot de orde van de dag,

** in samenspraak met slachtoffers van de toeslagenaffaire is onderstaand profiel opgesteld mbt tot het aanspreekpunt waarover in de motie wordt gesproken. Het aanspreekpunt zou de volgende acties moeten kunnen uitvoeren:*

- Deze ouders proactief te ondersteunen bij complexe schulden, achterstanden en andere knelpunten die ontstaan zijn afgelopen jaren doordat ze onterecht in een negatieve spiraal terecht zijn gekomen door oneigenlijke terugvordering van toeslagengeld.
- de betrokken mensen actief wijzen op hersteloperatie
<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/gedupeerden-kinderopvangtoeslag/gedupeerden-kinderopvangtoeslag>
- te helpen bij toegang tot regelingen en diensten met betrekking tot de weerslag van de vorderingen en oplossing schuldenproblematiek en neemt waar de ouder niet meer in staat is tijdelijk de rol van contactpersoon over, ook biedt ze support door een luisterend oor te bieden.
- *Opstellen van plannen van aanpak ten behoeve van bijv. een persoonsgerichte, buurtgerichte of systeemgerichte aanpak*
- *Het zijn van een vertrouwenspersoon, steun en vraagbak voor getroffen ouders en kinderen, transparantie is hierbij het sleutelwoord.*
- *Ondersteuning en hulpverlening bieden*
- *Informatie, advies en ondersteuning bij vragen over wonen, financiën, relaties, werk/school en welzijn*
- *Analyseren van informatie, urgentie bepalen en opschalen indien nodig*
- *Monitoren van lopende zaken en regisserende rol bij crisis, uitval ouders of andere problemen of koerswijziging in de zaak*
- *In staat te acteren bij zowel enkelvoudige complexe problematiek als bij meervoudige complexe problematiek. Je bent in staat het gezin als systeem benaderen en als zodanig te ondersteunen.*
- *Organiseren en voorzitten van professioneel overleg, op verschillende niveaus met verschillende betrokken professionele disciplines*
- *Deelnemen aan lokale, landelijke en regionale overlegvormen en expertise overleg.*
- *Je werkt nauw samen met je collega-regisseurs en beleidsadviseurs, het gemeentelijke sociale team en met vertegenwoordigers van diverse organisaties.*
- *Je koppelt regelmatig je bevindingen terug naar het college*
- *De contactpersoon koppelt regelmatig terug aan het college wat de stand van zaken is bij deze ouders en kinderen en signaleert wat de positieve ontwikkelingen en knelpunten zijn zodat er zo effectief mogelijk ingezet kan worden in de korte en lange termijn.*

Van: [redacted] (BOA/Advies)
Verzonden: vrijdag 14 augustus 2020 15:31
Aan: [redacted] (UITVOERINGSBELEID)
Onderwerp: FW: Verslag telefonisch overleg 7 augustus jl.

Van: [redacted]
Verzonden: maandag 10 augustus 2020 17:01
Aan: [redacted] (BOA/Advies) ; [redacted]
CC: [redacted] (MT) ; Huffelen, AC (Alexandra) van (STAS)
Onderwerp: Verslag telefonisch overleg 7 augustus jl.

Beste allemaal,

Met veel dank voor de inbreng van [redacted] hierbij het verslag, besluiten en openstaande punten.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

1 Algemeen

We maken ons zorgen dat BD de omvang en ernst, met name ook de immateriële, emotionele kant van het herstel niet voldoende beseft, c.q. niet voldoende vertaalt in haar optreden naar de ouders. Dit uit zich in kleinere, maar ook in fundamentele zaken. Kleinere details, zoals: woordkeuzen (klantreis is niet goede woord, burger als woord ipv ouder, inning als laatste stap ipv 'financiële afronding' o.i.d., etc.). Fundamenteel: in rappel-brief schrijft BD 'er waren problemen bij de BD', ipv 'BD heeft u verkeerd behandeld'.

[redacted] benadrukken dat er duidelijk moet worden gecommuniceerd dat een ouder, wanneer het niet klikt met zijn of haar persoonlijk zaakbehandelaar (pzb-er), altijd de mogelijkheid heeft om te vragen om een andere pzb-er. Deze mogelijkheid moet in vroegste stadium op een neutrale, vanzelfsprekende wijze worden gecommuniceerd. (Opmerking vanuit [redacted]; BOInK kijkt op haar verzoek vanaf nu mee bij brieven naar ouders. Wij hebben in de rappelbrief naar ouders er op gewezen dat de mogelijkheid om te wisselen moet worden genoemd. Deze mogelijkheid is volgens ons ook aan de Kamer toegezegd.)

2 Pzb-ers Ontbreken softskills

Ouders klagen veelvuldig over de kwaliteit van de pzb-ers. Met name de softskills, de empathie, en de professionele houding om eigen emoties even voor je te houden, ontbreken in een aantal gevallen. Daarvoor is extra, diepgaande training nodig. Daarbij vragen [redacted] zich af of het niet beter is dat BD-T zich concentreert op het technisch afwikkelen van dossiers, hetgeen gezien de grote maatschappelijke en tijdsdruk al een bijna onmogelijke opgave is. En andere onafhankelijke partijen met veel meer ervaring op dit gebied zich bezig houden met de ondersteuning van ouders.

Ook klagen ouders over het feit dat pzb-ers afkomstig zijn vanuit andere onderdelen van de Belastingdienst. Alexandra geeft aan dat pzb-ers zich in het verleden niet hebben bezig gehouden met deze dossiers. (Opmerking [redacted]; we krijgen nu in twee concrete gevallen signalen dat pzb-ers in het verleden direct betrokken zijn geweest bij dossiers die deel uit maken van de toeslagaffaire.)

3 Er zijn al vanaf de kerstvakantie o.a. door de minister van Financiën toezeggingen gedaan aan een aantal ouders die in acute nood zitten. Een aantal van deze toezeggingen zijn nog steeds niet of te laat nagekomen. Op dit moment zijn [redacted] persoonlijk bezig met lokale overheden, woningcoöperaties en deurwaarders om o.a. huisuitzettingen te voorkomen. Voorstel van [redacted] is dat zij een veegteam vormen. Zij hebben daarbij wel 2 fte ondersteuning nodig om in gevallen waarbij gemeenten of andere partijen onvoldoende of te laat in actie komen te kunnen ingrijpen. Doordat er geen snel toegankelijk budget beschikbaar is, moeten [redacted] in zeer acute

gevallen zelf middelen ter beschikking stellen. Dat is niet alleen onwenselijk maar het moet ook duidelijk zijn hoe betaalde voorschotten kunnen worden gedeclareerd.

4 In vrijwel alle gevallen is zoals toegezegd de invordering bij ouders opgeschort tot het moment dat hun zaak is behandeld. In een aantal schrijnende gevallen zijn echter andere toeslagen zoals huur- en zorgtoeslag ook stopgezet. Dit terwijl ouders daar wel recht op hebben en met als gevolg dat de schuldenproblematiek alleen maar verergerd. Rechtstreeks contact tussen [] en de Stellteams is daarom noodzakelijk. (Opmerking: [] heeft vanuit zijn werk in een aantal individuele gevallen al contact met [] van de Stellteams. Probleem hierbij is dat zij zeer effectief dingen kunnen rechtzetten maar geen invloed hebben bij invordering.)

5 [] stellen voor om de leden van het ouderpanel en een aantal andere schrijnende gevallen in een pilotgroep te zetten. [] heeft begrepen dat met het oog op het ontwikkelen van beleidskaders [] 5 ingewikkelde casussen heeft verzameld. Het voordeel van het instellen van deze bredere pilotgroep is dat ook bij deze groep sprake is van een aantal zeer complexe casussen. Deze groep ouders vormt een goede doorsnede van grote groep ouders waarvan de dossiers nog afgewikkeld moeten worden. Door de combinatie van diversiteit en complexiteit wordt er veel expertise opgedaan die kan worden ingezet ten behoeve van de te ontwikkelen beleidskaders. Daarnaast kan er ervaring op worden gedaan met het begeleiden van de schrijnende gevallen met daarbij als extra voordeel dat er rust gecreëerd wordt, er is immers binnen deze groep sprake van veel onrust en dynamiek.

6 De kaders ontbreken

De pzb-ers kunnen in veel gevallen niet tot oplossing komen, omdat de (beleids-)kaders ontbreken. Dat leidt tot frustratie, maar ook onbegrip bij de ouders die gebeld worden. Sommige ouders vinden het dan toch nog fijn dat ze gebeld worden, anderen willen niet gebeld worden. Wij stellen voor geen nieuwe zaken (behalve de urgente en schrijnende situaties) op te starten, en de komende weken te gebruiken om de pzb-er te trainen in de softskills.

7 Betrek ouders bij die training

Het voorstel is heel concreet: neem pzb-gesprekken op (doe dat standaard, en biedt ook aan dat ouders daarvan een kopie krijgen). Anonimiseer (na toestemming) deze, en bespreek deze in training (irl, klein aantal pzb-ers per training), en nodig daar ouders bij uit. Dit kunnen ouders van het ouderpanel zijn, maar evt. Ook andere. Hiervoor, omdat dit echt werk is, moet apart vergoeding gegeven worden.

8 Overleg met sociale advocatuur

Om mensen, waar nodig, onafhankelijk bij te staan, is een afspraak nodig met sociale advocatuur. Dit overleg wordt gepland, [] zullen daar bij aanwezig zijn. [] is met het oog hierop bezig om voorafgaand aan het overleg met de vereniging van sociale advocatuur een overleg in te plannen met gemeente Rotterdam en een advocaat met jarenlange ervaring met toeslagendossiers. Het idee daarbij is dat Rotterdam als best practice zou kunnen dienen.)

9 Overleg met VNG

Betrek [] bij overleg met VNG. Regel daarin dat elke gemeente een contact-persoon c.q. [] krijgt, analoog aan de Haagse motie, of de praktijk zoals die nu aan het ontstaan is. Regel dan ook dat er bestuurlijk (wethouder of burgemeester) doorzettingsmacht is, zodanig dat [] als deze vastloopt in bureaucratie, kan escaleren. [] heeft dit in Amsterdam met wethouder Ivens geregeld, en er is een standaard-tekst beschikbaar. [] heeft woensdag 12 aug overleg met [] initiatiefnemer van plan om via moties in alle gemeenten het college te vragen actief slachtoffers van de toeslagenaffaire te ondersteunen. Overleg heeft tot doel om zijn initiatief en voorstel van [] op elkaar af te stemmen. Zoals boven genoemd zijn in Den Haag en in een aantal andere gemeenten deze moties al aangenomen.)

10 [] bezoekt enkele ouders

[] zullen enkele ouders bezoeken voorafgaand aan het gesprek op 26 augustus met de stas en het ouderpanel.

De stas en [] hebben met [] het volgende afgesproken:

- **Trainingen** UHT gaat kijken of gesprekken tussen ouders en zaakbehandelaars kunnen worden opgenomen voor trainingsdoeleinden, en om deze opnames vervolgens te benutten in trainingssessies met zaakbehandelaars en met een delegatie van het ouderpanel. Deze ouders kunnen dan feedback geven op de gesprekken. [] bespreekt dit voorstel ook in het ouderpanel op 26 augustus.
- **Ouderpanel:** de staatssecretaris en [], de nieuwe [], nemen deel aan het volgende ouderpanel op 26 augustus. Voor die tijd gaat [] met [] en met [] op huisbezoek bij drie ouders.
- **Stellateams:** een aantal medewerkers van Stellateams worden gekoppeld aan [] zodat zij hen kunnen ondersteunen bij het oplossen van urgente problematiek voor ouders. Daarbij wordt aansluiting gezocht bij een reeds bestaande interdepartementale werkgroep voor multiproblematiek (ken deze werkgroep niet, maar ik begrijp dat deze werkgroep bij Stellateam bekend is).
- **VNG:** ik begrijp dat er eind deze maand (aanv. 10/8: dit is begin september) weer een meeting is met de VNG en gemeenten, waarbij het de bedoeling is om tot definitieve afspraken te komen. [] moeten hiervoor worden uitgenodigd. Daarbij is de inzet om af te spreken dat per gemeente een procesbegeleider komt die ouders kan helpen, en dat één bestuurder (wethouder of burgemeester) doorzettingsmacht krijgt om de knoop door te hakken indien het niet op ambtelijk niveau opgelost kan worden.
- **Sociale advocatuur:** de staatssecretaris gaat samen met [] in gesprek met de vereniging voor sociale advocatuur om te zien of zij een rol kunnen spelen in de zaakbehandeling.
- Ten slotte gaven [] mee dat de groep van het ouderpanel vrij representatief is voor de problemen in de grotere groep, en dat daarmee hun zaken een goede **pilotgroep** zouden kunnen zijn. Door hen voorrang te geven en de gesprekken met hen op te nemen, krijg je veel materiaal om te trainen en het proces verder te verbeteren. [] gaf aan dit te willen verkennen, maar dat er wel een paar haken en ogen aan zitten (AVG, gelijke behandeling).
- Op maandag 17 augustus wordt een **nieuw gesprek** ingepland met deze vier deelnemers

Openstaande voorstellen en vragen

- Veegteam instellen gevormd door [] Waarbij [] andere 'regionale' ombudsmannen en de nationale ombudsman vertegenwoordigd.
- Verzoek (budget) voor ondersteuning door 2 fte.
- Beschikbaar stellen budget om in voorkomende gevallen acute problemen te kunnen oplossen.
- Duidelijkheid over declaratie door [] en BOinK van door hen betaalde voorschotten.
- Stellateams bevoegdheid geven om ook bij invordering te kunnen interveniëren.
- Op korte termijn afspraken inplannen inzake bezoek enkele ouders door []

Geprint met Digidoc 2 op 26-08-2020, 14:35

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGBD 159834 Ouderpanel 2020-08-26

Nummer: 2020-0000018311

Algemeen taakverzoek:

Document: DGBD 159834 Ouderpanel 26 augustus 2020 (2020-0000159834)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
(MT)	25-08-2020, 18:57	Paraferen

Laatste wijziging: (BOA/Advies) op 26-08-2020, 14:15