

## Ouderpanel gedupeerde kinderopvang toeslag

### 1. Welkom en opening

De voorzitter heet de aanwezige hartelijk welkom en opent de bijeenkomst. Vandaag zal staatssecretaris A. van Huffelen aanwezig zijn om vragen vanuit het panel te beantwoorden. Ook zullen er twee medewerkers van de Belastingdienst aanschuiven, W. Bax en N. La Lau om het panel een presentatie te geven over de nieuwe website voor gedupeerde ouders. Er zijn geen opmerkingen over de agenda.

### 2. Agendapunten

#### 2.1 Notulen bespreken

Er zijn geen opmerkingen over de voorgaande notulen.

##### - *Reactie op onze adviezen*

Er zijn veel adviezen opgepakt, dit zien we terug in het Excel bestand. Daar zijn wij blij mee. Ook de adviezen met betrekking tot het kindpanel zijn gehoord en opgepakt. Dit was voor het panel een belangrijk punt. Het voelde voor een aantal alsof hun kinderen niet meer gehoord zouden worden omdat de leeftijd werd beperkt tot 12 jaar. Inmiddels is er voor gekozen om een kindpanel aan te nemen in de leeftijd van 8 t/m 18 jaar. Dit was voor het panel belangrijk om een zo goed mogelijk beeld van de impact te krijgen.

Ook de brieven van de kinderen zijn breed in het nieuws geweest en heeft veel losgemaakt. Ongelofelijk fijn dat we ook dit deel van de schade bespreekbaar kunnen maken en dat de kinderen nu gehoord worden. De kinderen die in het openbaar/geanonimiseerd hebben gesproken maken het naar omstandigheden goed.

#### 2.2 Facilitaire zaken

##### - Frequentie en locatie van de bijeenkomsten

Het panel komt overeen dat de locatie van vandaag, *Mammomi*, een fijne locatie is qua bereikbaarheid en neutraliteit. Betreft tijd hanteren we van 17:00 tot 20:30. We spreken af dat de bijeenkomsten vanaf 8 juli 2020 eens per vier weken zal plaatsvinden. Hierbij leggen we de volgende data vast: *5 augustus 2020; 9 september 2020*. Mocht het 5 augustus niet relevant zijn om samen te komen omdat er bijvoorbeeld geen nieuwe ontwikkelingen zijn, komt deze te vervallen en is *26 augustus 2020* de eerst volgende datum waarop we bijeenkomen. Digitaal bijwonen doen we met ingang van 8 juli via Microsoft Teams.

- Communicatie via WhatsApp

Het panel spreekt af dat we de communicatie via WhatsApp gaan proberen terug te schalen. Er is op dit moment erg veel verkeer en dat maakt het lastig om alle zaken te volgen. We spreken daarom af dat we de chat voornamelijk gaan gebruiken voor mededelingen. Denk hierbij aan dat wanneer je een belangrijk of relevant document hebt gedeeld op de *Drive* je een bericht stuurt met document gedeeld of dergelijk. Wanneer je moeite hebt met zelf zaken uploaden aan de drive mag je deze ook mailen naar het e-mailadres \_\_\_\_\_. Uiteraard is iedereen zelf verantwoordelijk hiervoor.

- Reiskosten

De uitbetaling van de reiskosten liet erg lang op zich wachten. I. Fatehmahomed-Thakoer heeft daarom alle aanwezige de reiskosten contant gegeven; hier is voor getekend. De betalingen van de declaraties zijn daarnaast ook onderweg daarom het verzoek om de komende reiskosten niet te declareren. Indien je twee keer hebt gedeclareerd geldt dit voor de eerst volgende twee bijeenkomsten.

**2.3 Panelvragen aan staatssecretaris A. van Huffelen**

Voorafgaand aan deze bijeenkomst hebben we het vaak gehad over de aanwezigheid van mevrouw van Huffelen, hierna staatssecretaris. Als panel zouden we het op prijsstellen als wij enkele vragen zouden kunnen stellen waar we direct antwoord op krijgen. Het panel heeft individueel vragen uitgeschreven en de voorzitter heeft hier een selectie van vijf hoofdvragen uit geselecteerd.

Allereerst de vraag hoe het gaat met staatssecretaris? Het gaat wat betreft staatssecretaris goed. Afgelopen week was [geen fijne week](#), maar ondanks dat is ze positief zowel persoonlijk als over het vormgeven van het herstel. Ze is blij met de aannname van de nieuwe wet (Awir) in het kader van het compenseren en benoemt hier ook dat ze het fijn vindt dat de wet zo breed gesteund is in de Kamer.

- Panelvraag 1: Hoe ziet staatssecretaris het werken met een persoonlijk behandelaar? De persoonlijkbehandelaar zoals de Dienst hem voor zich ziet is iemand die je begeleidt, maar geen besluiten neemt. Hij of zij helpt de ouder door het traject heen om de beste regeling voor hem of haar te voor te stellen, maar besluit niet over welke beoordeling je krijgt etc. Dit om het proces niet te beïnvloeden. Een ouder heeft normaliter één vaste begeleider, maar mocht het zo zijn dat er geen klik is tussen de ouder en de begeleider dan kan er indien gewenst, gewisseld worden. Dit mag je als ouder zelf aangeven.

Het contact met je begeleider is belangrijk voor de ouder en de zogenoemde *klantreis*. De kern van dit traject is dat de ouder ervaart dat hij of zij goed wordt geholpen.

De *klantreis* is nog een onderdeel waar nu hard aan gewerkt wordt. Hierin moet duidelijk worden hoe het proces gaat lopen, wanneer de Commissie van Wijzen in beeld komt, hoe de beoordeling verloopt etc. Ook benoemt de staatssecretaris regelmatig dat het herstelproces zo snel mogelijk moet, maar wat is dan 'zo snel mogelijk'? Het moment dat

de ouder start met het contact en het vormen van een dossier moet maximaal drie maanden zijn.

Het kinderopvangtoeslag dossier wordt sowieso behandeld. De vervolgschade die samenhangt met deze affaire ook. Het gaat niet alleen om het terugbetalen, maar ook dat iemands leven weer op de rit komt. We willen niet dat de uitkomst enkel een beoordeling is, maar ook dat de schade weer wordt opgelost. Er kan gekeken worden naar anderen zaken binnen de Belastingdienst. We willen graag breder helpen, daarvoor is het relevant dat je ook de schulden die je mogelijk hebt of had op andere plekken bespreekt met je persoonlijk begeleider.

Staatssecretaris benoemt tevens dat ze op dit moment in overleg zijn met verschillende gemeentes over wat er gebeurt met een eventueel uit te keren bedrag en wat de invloed hiervan is op bijvoorbeeld toeslagen en bijstand. Dit om te voorkomen dat wanneer een ouder een eventueel bedrag uitgekeerd krijgt dit alsnog een volgende crisis veroorzaakt in zijn leven.

- Panelvraag 2: Wat houdt het kinderpanel in?

Het kinderpanel is ingericht om te begrijpen wat het effect op de kinderen is geweest en te horen wat ze daarmee moeten doen. Staatssecretaris begrijpt dat het een heel kwetsbaar onderwerp is en dat dit geborgen moet worden. Die geborgenheid gaan ze creëren met Missing Chapter Foundation.

Missing Chapter is de stichting van Prinses Laurentien en zij zal samen met L. Bouwmeester gaan nadenken over hoe dit vormgegeven moet worden.

- Panelvraag 3: Is er ruimte voor psychosociale begeleiding?

De staatssecretaris is op dit moment in overleg met gemeentes om samen te werken met GGZ ed. In verband met de privacy zitten hier nog wat haken en ogen aan. Daarbij is ze op dit moment wel bezig met het inrichten van gesprekken met ouders. Er is op dit moment een lange wachtlijst, maar omdat de Covid-19 maatregelen zich langzaam versoepelen, is er wellicht een mogelijkheid om het land in te trekken en ouders te ontmoeten op bijvoorbeeld een gemeentehuis zodat er eventueel een mogelijkheid is om direct 'door te schuiven' naar een volgend loket voor meer hulp.

**Advies:**

1 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.

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 ongelofelijk belangrijk. Denk hierbij ook aan de immateriële schade.

Staatssecretaris heeft twee vragen voor het panel:

- Is het panel tevreden met hoe het nu gaat?

*Het ouderpanel geeft aan dat we langzaam op een fijne plek komen. We hebben nu fijne locatie om te vergaderen en vinden allemaal langzaam onze plek in de groep.*

Staatssecretaris geeft aan dat indien er dingen nodig zijn we altijd aan de bel kunnen trekken en dat de vergoeding voor werkzaamheden is geregeld. Indien jij vindt dat je recht hebt op een vergoeding omdat de deelname aan het panel je meer tijd kost dan vooraf was gecalculerd kun je hier een beroep op doen. We gaan als panel daarvoor een voorstel doen.

- Wat was de drijfveer voor het studiefonds voor gedupeerde kinderen?

*Het begon binnen het panel als een zorg voor de kinderen. Vele van de gedupeerde kinderen hebben door de opstapelende problematiek als gevolg door het handelen van de Belastingdienst, vele kansen moeten missen in het leven. Als panel zouden wij graag zien dat die kinderen alsnog bepaalde mogelijkheden moeten krijgen die van belang zijn voor hun ontwikkeling en/of levensloop. Dit bracht zich naar voren in een studiefonds, maar kan breder gezien worden als een verlengde van bijvoorbeeld gemeentelijke regelingen voor kinderen uit een gezin met een laag inkomen.*

#### **Ter afsluiting**

De tijd met staatssecretaris zit er helaas op. Hierdoor blijven enkele vragen vanuit het ouderpanel onbeantwoord. Wellicht dat we deze een volgende keer nog stellen.

Staatssecretaris benoemt een aantal zaken waar ze mee aan de slag gaat:

- Vraagstuk over de klachtenlijn;

- Het in kaart brengen van de *klantreis*; dit kunnen we samen doen zodat er op een goede en prettige manier behandeld wordt.

Vraagt het panel om een aantal zaken beter in beeld te krijgen:

- Welke vragen zijn belangrijk voor de persoonlijk begeleider; waar moet deze op letten?

- Wat is precies de visie van het *studiefonds*; kan het panel dit meer specificeren?

Staatssecretaris geeft aan dat het belangrijk is dat het panel aan geeft wanneer we contact of aanwezigheid van haar nodig hebben. Dit proces is belangrijk voor ons, maar ook voor hen zodat de zaken (goed) lopen.

#### **2.4 Presentatie: nieuwe website W. Bax en N. La Lau**

N. La Lau en W. Bax zijn betrokken bij de ontwikkeling van de nieuwe website voor gedupeerde kinderopvangtoeslag. De afgelopen maanden hebben zij samen met een team gewerkt aan een nieuwe website.

De huidige website van [gedupeerde kinderopvangtoeslag](#) bevat heel veel tekst en informatie. Welke vaak niet altijd even goed te begrijpen is voor iedereen of makkelijk te vinden. De oude website gaat daarom op de schop en zal op 30 juni 2020 vervangen worden.

De vernieuwde website is geschreven met behulp van Stichting Lezen en Schrijven. De kernwaarde is om primair ouders te informeren en daarnaast het algemene publiek. Op de site is informatie te vinden die vanuit de overheid beschikbaar is met betrekking tot het herstelproces. Daarnaast zullen recente en belangrijke ontwikkelingen via een tijdlijn worden weergegeven en zal de website worden voorzien van een 'live' dashboard waarop de voortgang van het herstelproces zichtbaar zal zijn.



#### voorbeeld live dashboard

De vernieuwde omgeving moet de ouder uitnodigen tot contact en het gevoel geven dat zij gehoord worden. Op elke pagina is de contact en hulp informatie beschikbaar. Zowel het telefoonnummer voor Serviceteam Gedupeerden Kinderopvangtoeslag, hulp van de gemeente en online hulp. Je kunt snel doorklikken naar belangrijke onderwerpen, maar ook naar externe organisaties als BOInk en de Nationale Ombudsman.



#### Snel en makkelijk meer informatie

Er zal ook een pagina zijn voor het ouderpanel. Hierop zullen officiële stukken beschikbaar worden gesteld voor publiek. Denk aan notulen, agenda, verslagen en adviezen. De vraag vanuit N. La Lau en W. Bax om na te denken over hoe het panel deze site zou willen vullen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen met blog of ander naslag werk. Voor nu spreken we af dat er een geanonimiseerde notulen komt welke toegevoegd mag worden aan deze pagina. Ook het Excel bestand met de kritieken en adviezen mogen openbaar gemaakt worden.

#### Vraag aan ouderpanel

- Wat zijn andere middelen die wij –gedupeerde, nodig hebben in het proces?

*Deze vraag beantwoorden we wanneer de website live is > tips en tops.*

#### Advies:

- 1 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.
- 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.
- 3 Contact moet je kunnen leggen via chat of terugbelverzoek.
- 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*.

- Het panel zal wanneer de site live is feedback geven met betrekking tot het gebruik en visie: c.q. tips en tops.

### 3. Rondvraag

Er zijn geen vragen.

### 4. Sluiting

Het panel benoemd een aantal agenda punten voor de volgende bijeenkomst:

- het in kaart brengen van de behoefte voor het *studiefonds*;
- tips en tops voor de nieuwe website voor gedupeerde kinderopvangtoeslag;
- het in kaart brengen van overige nevenschade.
- Voorstel voor vergoeding ouderpanel

De voorzitter dankt de aanwezigen voor hun inbreng en aanwezigheid. We besluiten dat de volgende vergadering zal plaats vinden op 8 juli 2020 van 17:00 tot 21:00. Locatie: Mammomi, Mariaplaats 14 te Utrecht