

## 1. Welkom en opening

De voorzitter heet de aanwezige hartelijk welkom en opent de bijeenkomst. Er zijn geen opmerkingen over de agenda noch de notulen. Vandaag zullen twee medewerkers van de Belastingdienst aanschuiven om vragen te stellen: G. Walravens en A. Moeni.

## 2. Agendapunten

### 2.1 Brief van panellid R.D| Bijlage 1.

Op 6 juni jl. ontvingen wij in de groep een brief, geschreven door enkele panelleden. De ontvangst van deze brief riep in de groep vragen op en er is afgesproken om dit de eerstvolgende vergadering te bespreken.

Verzender van de brief licht zijn bericht graag toe.

R. maakt zich zorgen over het ouderpanel. Hij wil het graag hebben over de positie van het panel, wat is de status m.b.t. de Belastingdienst en wat mogen gedupeerden ouders er van verwachten. R. vindt dat de stukken waar het panel feedback over moet geven te kort dag worden aangeleverd, zo is er niet genoeg tijd om dit te beoordelen. *Voorzitter begrijpt dit en is het hier mee eens.* R. ziet het belang van alle gedupeerde ouders voorop aldus hem is dit het enige platform waarin in ouders een stem hebben en daarom vindt hij dat wij er als een duidelijke stempel op moeten drukken. Hij krijgt desondanks sterk het gevoel dat het ouderpanel uiteindelijk wordt gebruikt voor het beeld dat de Belastingdienst naar buiten wil brengen en niet voor de ouders. Hij vindt dat we ons echt bezig moeten houden met de gedupeerden.

S.K. geeft hierin als reactie dat ze het eens is met de visie voor wat betreft de ouders maar dat ze zich niet kan vinden in de manier waarop dit gecommuniceerd is en dat ze het vervelend vindt dat er op deze manier een tweedeling ontstaat in het panel. Hier kan merendeel zich in vinden

S.I. geeft aan dat de wijze waarop de brief wordt gedeeld niet de manier is waarop zij fijn kan samenwerken. De uitdaging ligt om te kijken wat de positie is van het ouderpanel en om te kijken waar we resultaten kunnen behalen met de gegeven handvatten c.q. hand-outs die wij ontvangen van de Belastingdienst.

P.S. geeft aan dat het wellicht een goede zaak is om jezelf af te vragen: *Wat kan ik bijdragen voor het collectieve?*

Ter afsluiting geeft de voorzitter aan dat het de input die het panel eerder heeft gegeven op de aangeleverde stukken, direct effect hebben gehad bij de Staatssecretaris. Hij geeft daarbij ook aan dat de strijd die R. voeren via de politiek of belangenbehartigende organisaties gevoerd moet worden. Als je vraagstukken hebt die groter zijn dan het ouderpanel reikt dan is het belangrijk om je positie in het ouderpanel te heroverwegen. Het doel van het ouderpanel is kijken of de informatie te begrijpen is en passend voor de gedupeerden. Het ouderpanel staat voor de interactie en communicatie voor de gedupeerden ouders: het proces dat je ziet vanuit de verschillende situaties waarin wij zitten, over het contact via de Belastingdienst, en dat is de enige strijd die wij voeren als ouderpanel.

## 2.2 Brief aan zelfmelders | Guus Walravens

G. Walravens is onderdeel van het MT *herstel toeslagen*, al 34 jaar werkzaam bij de Belastingdienst en kijkt naar zaken betreft de communicatie.

De brief *zelfmelders* gaat naar ouders die zichzelf hebben gemeld via het klantcontact-centrum van de Belastingdienst, Boink of SP. Tijdens onze eerste bijeenkomst hadden wij al veel op- en aanmerkingen m.b.t. deze brief. Ook de brief die vandaag wordt ingebracht heeft veel haken en ogen, dat vond ook de Staatssecretaris en deze brief zien dan maar als niet verzonden. Wel merken wij er op aan dat onder het kopje: **We verzamelen de informatie over uw kinderopvang**; er zaken missen betreft de rol van de ouder. G. Walravens is bereid tot inachtneming verdere adviezen. Per mail aanleveren bij voorzitter. Terugkomst toelichting bij nieuwe concepten.

### Advies

Wij vinden dat je als ouder ook wat in mag brengen, dat 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. Wij als ouders wensen ook *input* in het proces. We willen ons gehoord voelen en er moet een balans zijn.

## 2.3 Presentatie: Burgerinteractie UHT door G. Walravens | Bijlage 2.

G. Walravens leidt ons door Toeslagen Herstel: interactie catalogus. Hiermee wil het herstelteam in kaart brengen via welke wegen er contact gelegd kan worden met gedupeerden. Hij erkent hierin dat de grootste behoefte van de ouders persoonlijk contact is.

Het panel geeft hier direct bij aan dat er in de huidige contact vormen veel wisselingen zitten. Wanneer men de gedupeerde lijn belt op 0800 – 2358358 er toch nog met enige regelmaat afspraken niet worden nagekomen m.b.t. terugbellen of dat ze met meer vragen blijven zitten dan gehoopt. G. Walravens geeft aan deze geluiden niet te horen vanuit zijn kant maar, dit serieus op te pakken. G. Walravens is bereid tot inachtneming verdere adviezen. Per mail aanleveren aan voorzitter. Terugkomst toelichting bij nieuwe concepten.

### Advies:

- 1 Nagaan of het inderdaad voorkomt dat afspraak om terug te bellen niet nageleefd wordt.
- 2 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.
- 3 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.*

A. S. attendeert G. Walravens er op dat zijn persoonlijk behandelaar aangeeft dat stukken (bewijzen of dossier toevoegingen) fysiek overlegd moeten worden. G. Walravens geeft aan dat dit niet zo is: je mag stukken toe sturen via e-mail. Wij benadrukken dat ook deze zaken dus duidelijk gecommuniceerd moeten worden.

G. Walravens stelt het panel de vraag: **wat zijn volgens jullie schrijvende gevallen die voorrang vereisen?**

Het panel geeft aan dat de volgende situaties zeker voorrang moeten krijgen als het gaat om het herstelproces van de gedupeerde.

- **Medische zaken:** gedupeerde die ernstig ziek zijn hebben recht op voorrang.
- **Verlies van veilige omgeving:** gedupeerden die op het punt staan hun eigendommen te verliezen door toedoen van de schuld bij de Belastingdienst hebben recht op voorrang. Wij als panel vinden het belangrijk dat wanneer mensen door ernstige problematiek dreigen op straat te komen te staan dat de Belastingdienst ervoor moet zorgen dat die zaken **on hold** komen te staan en boven op de stapel terecht komen. Wanneer je geen vaste woon- of verblijfplaats hebt weet men dat schulden alleen maar erger worden en dit weinig oplost in deze situatie.

Wij attenderen G. Walravens er op dat belangrijk is om bepaalde informatie bij voorhand te hebben. Dit is mogelijk mét autorisatie.

**Advies**

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.).

Denk aan programma's waarmee BRP gegevens ingezien kunnen worden en meldingen van schuldsaneringstrajecten. Door die gegevens op orde te hebben kun je als instantie beter inzicht krijgen op de situatie van gedupeerden. Daarnaast moet de Belastingdienst begrijpen dat niet iedereen open en bloot zijn financiën op tafel gaat leggen én vele zullen zeggen dat ze het allemaal wel redden. Zorg dat systemen hierop afgestemd zijn door mogelijkheden te bieden bijv. Een gedupeerde belt met de mededeling 'ik ben urgent' > Belastingdienst belt binnen max. aantal uur terug en zorgt dat die zaken heeft bekeken: denk hierbij aan het Beslagregister, Suwinet, schuldhulpverlening ed. Biedt de mogelijkheid om de gedupeerde hulp te laten zoeken en bied ze dit actief aan.

**- Gedupeerden die minder voor zichzelf kunnen zorgen en zelf aan de bel trekken:**

**Advies**

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.

Het is lastig om een zaak als urgent te bestempelen dat begrijpen wij als panel heel goed. Wij adviseren dan ook om op het moment dat iemand zich meldt als urgent er een dergelijke vragenlijst/checklist moet zijn voor een medewerker om snel te kunnen bepalen of een zaak urgent genoeg is en dit kan betekenen dat er dieper naar gekeken moet worden maar, zorg ervoor dat je dit ook met een snel tempo doet. Ook wanneer iemand het niet zelf aan geeft; zorg voor een helder contact en stel de belangrijke vragen > *hoe gaat het nu; heeft u werk; hoe oud zijn uw kinderen; waar woont u?* Durf meer vragen te stellen zodat je een duidelijk beeld creëert van je klant en die dan ook naar behoefte kunt ondersteunen en begeleiden in dit herstelproces.

*2.4. Presentatie: OGS versimpeld formulier TG304 – A. Moeni | Bijlage 3.*

A. Moeni is vaktechnisch coördinator vordering en op dit moment betrokken bij het project OGS.

A. Moeni presenteert hoe de Belastingdienst om wil gaan met de betalingsregeling. Daarvoor is de nodige informatie nodig, maar ze hebben geprobeerd de hoeveelheid informatie die verzameld wordt zoveel mogelijk te beperken.

Het is ingewikkelde materie, zeker voor niet-deskundigen. Belangrijk om te weten is dat kwijtschelding volgens de wet niet mogelijk is, maar dat buiten invordering stellen wel mogelijk is. Als er een betalingsregeling is getroffen, en er wordt twee jaar op afbetaald conform het bedrag dat de gedupeerde kan, dan wordt het overige buiten invordering gesteld. Dat heeft wel als consequentie dat als er aan het eind van het jaar blijkt dat er nog geld (bijvoorbeeld uit kinderopvangtoeslag) extra wordt overgemaakt (ivm te lage maandelijkse betaling), die bedrag alsnog ingehouden wordt. A. Moeni geeft aan dat dat ook eerlijk is, omdat als het bedrag elke maand was ingehouden (op grond van juiste inschatting) er ook een hoger niveau van aflossing was geweest. Netto is dat hetzelfde.

#### **Advies**

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.

A. Moeni geeft aan dat de teller niet opnieuw gaat lopen, als er een maand niet betaald wordt.

#### **Advies**

1 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.

### **3. Rondvraag**

- Communicatie afdeling van het ministerie zou graag aansluiten bij het volgende overleg zodat ze vragen het panel en daarmee de reactie van mevrouw van Huffelen kunnen vast leggen en eventueel delen online. Voorzitter vraagt of iedereen hiermee akkoord is? Ja. Degenen die niet in beeld willen komen kunnen dit 24 juni direct aangeven zodat we hier rekening mee houden.
- Uitnodiging bijwonen van een training van dossierbehandelaars. De Belastingdienst nodigt ons 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.
- Wat vonden we van deze bijeenkomst? Het was een lange zit, de opstart kostte even wat tijd i.v.m. het inbellen en de techniek maar al met al een productieve en goed vergadering.

### **4. W.v.t.t.k.: Het 12e panellid**

Graag mannelijk ivm behoudt verhoudingen/diversiteit groep.

### **5. Agenda volgende bijeenkomst**

- Vragen A. Seedorf en P. Sloot nemen we mee naar de volgende vergadering.

### **6. Sluiting**

De voorzitter dankt de aanwezige voor hun inbreng en aanwezigheid. We besluiten dat de volgende vergadering zal plaats vinden op 24 juni 2020 van 18:00 tot 21:00. Locatie: WTC (naast CS Utrecht) We spreken af dat we de eerstvolgende vergadering fysiek te voeren en daarna op en af via een digitale weg in verband met reistijd van sommige leden.