

Adviezen OUDERPANEL, bijeenkomst 24 juni 2020

Nr.	Adviezen	Opgevolgde adviezen
2.3.1.	<p>N.a.v. de vragen van het Ouderpanel aan de Staatssecretaris</p> <p>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.</p>	<p>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</p>
2.3.2.	<p>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.</p>	<p>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</p>
2.4.1.	<p>Na.v. presentatie nieuwe website</p> <p>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.</p>	<p>Opgepakt.</p>
2.4.2.	<p>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.</p>	<p>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</p>
2.4.3.	<p>Contact moet je kunnen leggen via chat of terugbelverzoek.</p>	<p>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.</p>
2.4.4.	<p>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.</p>	<p>Opgepakt.</p>