

Nr.	Adviezen	Opgevolgde adviezen
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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	
	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.
2.1a		
2.1b	Het moet genderneutraal zijn (er wordt gesproken van 'hij')	Wordt aangepast.
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.
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.
2.1e	Het afvinken van de hokjes gebeurt nu met vinger, dat is verwarrend omdat het geen touchscreen betreft – vervangen door pen.	Wordt aangepast.
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.
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.
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
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
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)
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.
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.