

## Adviezen OUDERPANEL, bijeenkomst 5 augustus 2020

Nr.	Adviezen	Opgevolgde adviezen
n.a.v. UHT kennismaking	1 Stop volledig met handelen tot er duidelijke kaders zijn om alle gedupeerde ouders te kunnen helpen.	Avies van het ouderpanel en gesprek A. Zuurmond en G. Jellesma met de Staatssecretaris en DG Toeslagen is meegenomen in de kamerbrief t.b.v. het AO d.d. 20 september 2020
n.a.v. UHT kennismaking	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 kanelen.
n.a.v. UHT kennismaking	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.	19 augustus 2020 uitgebreid gesproken met A. Zuurmond 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 I. Fatehmahomed aan A. Zuurmond aangeleverd.
n.a.v. UHT kennismaking	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