

Adviezen OUDERPANEL, bijeenkomst 8 juli 2020

Nr.	Adviezen	Opgevolgde adviezen	Niet opgevolgde adviezen... en waarom
2.1	<p>Herhaald verzoek tot het verruimen van de openingstijden van de servicedesk naar 20:00</p> <p>Duidelijke communicatie vorm over de beoordeling van het dossier. Inhoudelijk oordeel van het dossier moet door een derdepartij gebeuren. Zorg dat er geen onnodige verwarring ontstaat door het gebruiken van de verkeerde woorden.</p>	<p>Verruiming openingstijden (onder verbehoud besluit Stas) wordt per 1-9 geëffectueerd. Ma t/m Do van 08.00 tot 20.00 uur en Vr van 08.00 tot 17.00 uur</p> <p>Persoonlijk zaakbehandelaar brengt het gehele dossier in beeld en legt dit ter beoordeling voor aan een specialist. Vaktechniek zorgt voor de waarborging van het oordeel op het gebied van kwaliteit en eenduidigheid. Communicatie- en interactieproducten worden zoveel als mogelijk voorgelegd aan de verschillende stakeholders zoals het ouderpanel.</p>	
2.2	<p>Leg de brief van de kinderen voor aan de Raad van Kinderen, zodat zij een idee hebben van de hoedanigheid van het probleem.</p>	<p>Advies wordt voorgelegd aan Missing Chapter Foundation.</p>	
2.3	<p>We stellen voor dat ook het ongevraagd advies zichtbaar mag zijn.</p>	<p>Opgepakt.</p>	
2.4	<p>De zaakbehandelaar moet het hele proces bekijken en de kinderen meenemen in dit proces. Zorg er voor dat de behoefte en de schade van het kind volledig in beeld is.</p>	<p>Persoonlijk zaakbehandelaar (pzb) brengt zowel de inhoudelijke informatie t.b.v. het herstelproces in beeld, maar, samen met de ouders, ook de sociaal maatschappijk situatie t.b.v. het herstelproces.</p>	<p>Als kinderen schade ondervinden doordat hun ouders zijn gedupeerd, is deze schade in principe te claimen bij de Commissie Werkelijke schade. Dat is onderdeel van de normale procedure. De persoonlijk zaakbehandelaar kan ouders daarbij begeleiden. Een aparte behandeling voor de problematiek van de kinderen kan de zaakbehandelaar niet bieden, maar hij of zij kan er wel mede op toezien dat alle belangen worden meegewogen.</p>
2.5	<p>Het aanbieden van individuele gesprekken voor ouders die dit nodig hebben om te kunnen helen en voor het herstel van vertrouwen.</p> <p>Het inschakelen van een schade-expert/slachtofferhulp om psychische schade te inventariseren.</p>	<p>In overleg met de persoonlijk zaakbehandelaar wordt tijdens het kennismakingsgesprek de voorkeuren en frequentie van het contact besproken en vastgelegd. Inclusief de contactgegevens. Een fysiek contact is onderdeel van de verschillende mogelijkheden. Dit kan op een belastingdienstkantoor of bij de ouder thuis. In sommige gevallen zijn er ook mogelijkheden om dit bij de lokale gemeente te organiseren</p> <p>(onafhankelijke) ondersteuning door "derden" wordt op dit moment verder uitgewerkt.</p>	
2.6	<p>Het panel is van mening dat enige vorm van excuses vanuit de Belastingdienst zelf moet komen. Wij hoeven daarvoor geen woorden in de spreekwoordelijke mond te leggen. Wel kunnen we ons vinden in een excuus in de vorm van een (fysiek) gesprek of bijeenkomst. Ook mag een excuus zichtbaar zijn op de brief waarmee het herstelproces wordt afgesloten.</p>	<p>Is input vanuit het ouderpanel t.b.v. de ouderreis en opgenomen. Moet nog verder worden uitgewerkt</p>	
3.	<p>Nav bief herbeoordeling KOT: Wat dat doen wij? > hij/zij gaat samen met u uw zaak doorspreken en het dossier samenstellen ter herbeoordeling.</p> <p>Nav brief herbeoordeling KOT: Wat kunt u zelf doen? > 'wij zijn voor u aan het werk' - goed mogelijk dat iemand juist wel iets wil doen, nl. input leveren. Dus evt. toevoegen / herformuleren: 'wij zijn voor u aan het werk en betrekken u daar graag bij.' Rode draad is verwoorden dat inbreng mogelijk en gewenst is.</p>	<p>opmerking ouderpanel meegenomen in het huidige concept. Onduidelijk wanneer deze brief aan ouders die zich zelf hebben gemeld zal worden verzonden. Wordt na het AO van donderdag 20-8 opnieuw bekeken</p> <p>opmerking ouderpanel meegenomen in het huidige concept. Onduidelijk wanneer deze brief aan ouders die zich zelf hebben gemeld zal worden verzonden. Wordt na het AO van donderdag 20-8 opnieuw bekeken</p>	