

Adviezen OUDERPANEL, bijeenkomst 8 juni 2020

Nr.	Adviezen	Opgevolgde adviezen
2.2	Brief zelfmelders: Ouders willen ook iets in kunnen brengen. Bijv. 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. Ouders wensen ook input in het proces en willen zich ons gehoord voelen en er moet een balans zijn.	Het uitgangspunt is dat er samen werken aan het herstel en een gedeelde informatiepositie. De beoordeling start altijd met een gesprek met de ouder. Als de ouder in dit gesprek aangeeft graag stukken op te willen sturen dan is daar altijd ruimte voor.
2.3a	Burgerinteractie UHT: nagaan of het inderdaad voorkomt dat afspraak om terug te bellen niet nageleefd wordt.	Maatregelen vanuit het debat hebben er toe geleid dat de beschikbaarheid van medewerkers om terug te bellen substantieel is afgenomen. We zijn druk bezig om deze capaciteit weer op het gewenste niveau te krijgen en medewerkers voor dit specifieke werk op te leiden.
2.3b	Burgerinteractie UHT: 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.	UHT volgt het overheidsbeleid m.b.t. gebruik verschillende talen en dat we geen mogelijkheid zien om hier van af te wijken. Wellicht goed om ook aan te geven dat deze burgers zich kunnen laten helpen. Kunnen we hier met de gemeente nog iets in?
2.3c	Burgerinteractie UHT: 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.	Uitgezocht zal worden wat het beleid is op dit punt en wat mogelijkheden zijn om een tolk in te zetten. Dit is ook van belang voor gesprekken die een persoonlijke zaakbehandelaar voert.
2.3d	Burgerinteractie UHT: 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.).	I.h.k.v. privacy wetgeving en AVG dienen we hier zorgvuldig mee om te gaan. In verband met proportioneel gebruik van data zal voor ieder dossier moeten worden gekeken of er andere data dan die binnen de belastingdienst aanwezig noodzakelijk is voor de behandeling van het dossier/cases
2.3e	Burgerinteractie UHT: 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.	UHT werkt op basis van vertrouwen en op dit moment wordt er nog zeer coulant omgegaan met het toekennen van de "status" urgent. Mocht dit qua aantallen te ver oplopen dan zal er een andere voorstel worden voorgelegd aan het ouderpanel.
2.4a	OGS versimpeld formulier TG304: 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.	De ouders kunnen altijd contact opnemen met de belastingdienst als er sprake is van veranderingen in inkomen, gezinssamenstelling of andere veranderingen die effect hebben op de betalingscapaciteit. In overleg zal er dan gekeken worden naar een passende oplossing.
2.4b	OGS versimpeld formulier TG304: 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.	De partner blijft inderdaad buiten beeld.
3.	De Belastingdienst nodigt de ouders 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.	Op 5 augustus ontvangt UHT het ouderpanel in Utrecht. We willen graag op dat moment bespreken hoe het ouderpanel een bijdrage zou kunnen leveren aan het (verder) opleiden van UHT medewerkers.