

## Ouderpanel gedupeerde kinderopvang toeslag

### 1. Welkom en opening

De voorzitter heet de aanwezigen hartelijk welkom en opent de bijeenkomst. Vandaag zal D. Hak, nieuwe directeur generaal UHT en E. Beekman (Belastingdienst) aanwezig zijn. Evenals G. Jellesma (BOinK) en staatssecretaris A. van Huffelen.

D. Hak is sinds 1 augustus jl. directeur-generaal UHT. Ze is nieuw bij de Belastingdienst. Hiervoor werkte e 20 jaar bij zorgverzekeraar Achmea. G. Jellesma is voorzitter bij BOinK en kent sommige gedupeerde ouders al 11 jaar. Samen met A. Zuurmond kijkt hij naar wat er nodig is om een ouder (direct) te kunnen helpen.

### 2. Agendapunten

#### 2.1 Notulen bespreken

- Er zijn geen opmerkingen over de notulen van bijeenkomst 4 op 8 juli 2020.
- Het advies in Verslag bijeenkomst UHT 05-08-2020 is aangepast op verzoek van R.D. Stop volledig met handelen tot er duidelijke kaders zijn om alle gedupeerde ouders te kunnen helpen. > Voorstel om voorlopig geen nieuwe zaken (behalve de urgente en schrijnende situaties) op te starten.

#### - Reactie op kritieken en adviezen

Er zijn inmiddels een aantal zaken opgepakt en/of al uitgevoerd. Hier is het ouderpanel blij mee. Zo is de leeftijdsgrens van het kindpanel opgehoogd tot 18 jaar, wordt er gewerkt aan een online contact formulier op de website van Toeslagen Herstel, worden de openingstijden (onder voorbehoud van besluit staatssecretaris) van de servicedesk per 1 september 2020 verruimd van maandag t/m donderdag van 08:00 tot 20:00.

#### - Terugblik op het bezoek aan UHT 5 augustus 2020

Zoals te lezen was in het verslag van 5 augustus 2020 was het bezoek aan UHT niet zoals wij dit voor ogen hadden. Ook de voorzitter geeft aan dat hij teleurgesteld was en biedt zijn excuses aan voor het niet eerder ingrijpen. Hij geeft aan dat hij het lastig vond om de interactie te onderbreken, maar dit misschien wel had moeten doen. We waren voorbereid op iets anders en dat is oprecht jammer.

De aanwezigen geven aan dat het een vervelende ervaring was en dat ze lang hebben liggen malen over wat er precies is gebeurd. De terugblik op deze dag roept veel emotie op, ook n.a.v. het verslag en het advies dat is uitgebracht door het panel.

*D. Hak vraagt aan het panel: Wat hebben we nodig om weer 'verbinding' te maken?*

Er is bij het proces naar herstel altijd emotie aanwezig vanuit de gedupeerde ouders. Velen vechten al jaren voor hun gelijk en/of ondervinden nog steeds dagelijks psychische en financiële problemen door het handelen van de Belastingdienst. De verandering moet daarom niet alleen voltrekken op politiek vlak maar vooral op maatschappelijk vlak en het besef moet doordringen dat we niet oproepen tot liefdadigheid maar tot rechtvaardigheid voor alle gedupeerde ouders.

Het is daarnaast voor het ouderpanel belangrijk dat er verbinding -positieve samenwerking is tussen Deloitte Consultancy en het ouderpanel, hierbij benadrukken wij dat bijvoorbeeld de zienswijze van de 'ouderreis' vanuit de gedupeerde ouder dient te zijn en niet vanuit de reeds geldende kaders gezien de gevoeligheid en de impact van de casussen.

De focus van het herstelproces moet liggen op het 'samen' werken aan herstel. Gedupeerde ouders heb grip op de situatie nodig en willen elk contact begrijpen en weten waar ze staan. Die helderheid is essentieel. Tevens is het belangrijk dat de emotie van de gedupeerde ouder erkend wordt en ook terug te vinden is in gespreksverslagen of dossiers, hierbij benadrukken we dat de ouder proactief de mogelijkheid moet krijgen om zijn of haar dossier aan te vullen met stukken. Staatssecretaris kan zich hier in vinden, maar wil waken voor ouders die hun hele administratie bij elkaar gaan zoeken om het dossier aan te vullen wanneer dit nodig is, er moet daarom een balans zijn tussen wat van toegevoegde waarde is en wat niet.

**Advies**

- 1 Schrijf een apart paragraaf in het dossier m.b.t. de schade van de kinderen. Door dit te onderscheiden van het verhaal van de ouder(s) kan een beoordelaar specifiek kijken naar de eventuele behoefte van het kind in het herstelproces.
- 2 Maak de boodschap: 'wij' i.p.v 'we doen het voor u'.
- 3 Betrek gedupeerde ouders bij de trainingen van de PZB.

*- Afspraken m.b.t. het functioneren en communiceren van het ouderpanel*

Er zijn afspraken gemaakt na het (digitale) overleg op donderdag 11 augustus jl. Dit verslag is tevens terug te vinden in de Drive. Staatsecretaris vult hierop aan 'waarom' het zo belangrijk is om stukken niet direct naar buiten te brengen; namelijk uit belang voor anderen gedupeerde ouders, zij die niet onderdeel zijn van de discussie. Door de onrust die (online) kan ontstaan kunnen zij zich kwetsbaarder voelen. Daarom het verzoek om je te houden aan het voorgestelde tijdsbestek.

Daarnaast is het belangrijk om nogmaals te benadrukken dat het ouderpanel geen politieke strijd voert en we als panel constructief willen bouwen als groep.

P.S. noemt dat wij, het ouderpanel, er ook voor elkaar zijn. Durf elkaar bij de arm te pakken en te delen indien dit nodig is. Naast de vertrouwde kringen die je om je heen hebt, is het ook goed om te weten dat je de leden uit het panel één team vormen. Herhaling punt over wanneer naar buiten brengen van stand van zaken.

## **2.2** Verslag: telefonisch overleg hulp aan KOT-ouders

Tijdens het overleg dat A. van Huffelen, D. Hak, A. Zuurmond en G. Jellesma hebben gehad op 7 augustus 2020 zijn er een aantal dingen besproken waaronder de zorgen vanuit A. Zuurmond en G. Jellesma over het onvoldoende besef van de Belastingdienst m.b.t de omvang en de ernst van het herstel. Hier benoemen ze ook de fundamentele zaken als woordkeuzen: inning, burger en klantreis.

Maar ook de onvoldoende softskills van de persoonlijk zaakbehandelaar, hierna PZB. Daarvoor is extra training nodig. Een voorstel om te trainen aan de hand van casussen, opgenomen gesprekken is een voorstel dat A. Zuurmond heeft gedaan en wordt op dit moment nog uitgewerkt. D. Hak geeft aan dat dit een heel goed idee is. A. van Huffelen geeft hierbij wel aan dat de rol van een PZB soms complexer is door de problematiek die bij een gedupeerde ouder kan spelen.

### **Advies**

**1** Mogelijkheid tot het toevoegen van opgenomen gesprekken aan het dossier.

## **2.3** Staatssecretaris A. van Huffelen

Staatssecretaris A. van Huffelen, hierna staatssecretaris, is voor de tweede keer aanwezig bij een overleg van het ouderpanel. Door het uitgebreide gesprek dat we hebben gehad n.a.v. de emotie die bij de bespreking over 5 augustus is er niet heel veel tijd meer om uitvoerig met staatssecretaris te praten. De kern van het bezoek is om vragen te kunnen beantwoorden naar aanleiding van haar antwoorden op de recente Kamervragen.

## **2.4** Beleid gemeenten

Voorzitter A. Zuurmond en G. Jellesma hebben met verschillende gemeenten contact gehad om een eenduidig beleid te vormen m.b.t. hulp bieden aan ouders die gedupeerd zijn door de Belastingdienst. Nog niet in alle gemeenten is dit geregeld, maar in de meeste gevallen wordt er ook naar gehandeld. De weg via een gemeente is soms lastig ondanks de zorgplicht die zij hebben, daarom is het voorstel van A. Zuurmond en G. Jellesma om per gemeente een coördinator te hebben met daarachter de burgermeester waardoor een (urgente) aanvraag vrijwel altijd doorslaggevend is.

## **2.5** Feedback ontvangstbevestiging toestemming en melding.

De brieven zijn gedeeld met de leden van het ouderpanel. De punten van advies en kritiek zullen worden verzonden naar I. Fatehmahomed-Thakoer.

## **2.6** Facilitaire zaken

### *- Benoeming 12<sup>e</sup> lid ouderpanel*

Via BOinK is er een nieuw lid gevonden. Voorzitter gaat nog met haar in gesprek en we hopen de eerst volgende vergadering kennis te kunnen maken.

### *- Aangeleverde stukken*

Er is besloten om aangeleverde stukken via de e-mail te gaan versturen. Deze worden verzonden door S.I. of S.M. De leden wordt verzocht om daarop te antwoorden met of

zonder feedback. S.I. of S.M. maakt dan het advies en koppelen dit terug via I. Fatehmahomed-Thakoer.

*- Geplande vergaderingen*

We hebben de bijeenkomsten tot eind 2020 gepland op de volgende data: 23 september (digitaal), 28 oktober, 18 november en 9 december op locatie. Digitale bijwonen als optie.

*- Afspraak Kamerleden*

Via WhatsApp kwam het uitnodigen van Kamerleden ter sprake. Het voorstel is om diverse Kamerleden die de Toeslagenaffaire op hun agenda hebben staan aan te schrijven en uit te nodigen voor een ontmoeting. Deze zal niet plaatsvinden op de geplande vergaderingen, maar op een nader te bepalen datum.

Panelleden P.S, S.M, en R.D. zullen samen met de voorzitter een uitnodiging maken.

**3. Rondvraag en w.v.t.k.**

*- Vraag van de staatsecretaris: hoe zorgen we ervoor dat ouders zich gaan melden? Hoe maken we het probleem zichtbaar?*

Het ouderpanel geeft als antwoord dat er gebruik gemaakt zou kunnen worden van de Sire reclames via zowel televisie als radio of het versturen van brieven indien er ooit sprake is geweest van terugvordering van KOT.

G. Jellesma geeft aan dat er ook sprake mag zijn van het benoemen van het positieve. Dit kan met hulp leden van het ouderpanel die vanaf de eerste rij mee kijken naar de goede stappen die gezet worden of van ouders die een prettige afhandeling hebben gehad van UHT.

R.D. geeft aan dat hij ook vooraan in de rij zal staan om iets positiefs te zeggen wanneer dit kan.

**4. Sluiting**

Het panel heeft nog geen specifieke agendapunten voor de volgende vergadering. De voorzitter dankt de aanwezigen voor hun inbreng en aanwezigheid. De volgende vergadering zal plaatsvinden op 23 september 2020 van 18:00 tot 20:30. Locatie: Microsoft Teams.