

Ouderpanel gedupeerde kinderopvang toeslag

Op 5 augustus jl. waren vijf leden van het ouderpanel gedupeerde kinderopvang toeslag aanwezig bij een training van Uitvoerings- en Herstelorganisatie Toeslagen, hierna UHT. Namens UHT was G. Walravens aanwezig en drie Persoonlijk zaakbehandelaren, hierna PZB. Ook waren er twee medewerkers van Deloitte Consultancy, zij zijn verantwoordelijk voor het vormgeven van o.a. de klantreis en de trainingen.

Om te beginnen hadden de aanwezige leden van het ouderpanel de training anders voor ogen, zo was die ook aan ons uitgelegd. Het voelt daarom ook als een teleurstelling dat deze miscommunicatie heeft plaatsgevonden en we het gevoel hebben dat dit enkel schone schijn is voor de Belastingdienst.

Tijdens de bijeenkomst vond er een rollenspel plaats. Leden van het ouderpanel stapte in de rol als PZB en vice versa. We ondervonden heftige gesprekken waarin de PZB zich als geëmotioneerde ouder voordeed. Confronterend durven we nu te zeggen want er vloeide (toneel)tranen en er waren zichtbare emoties. Na de bijeenkomst zeiden wij als ouders, dit had nooit mogen gebeuren. Dit was pijnlijk en ongepast. Dat had degene die dit 'interactieve programma' heeft bedacht moeten weten.

Vervolgens hebben we uitgebreid de klantreis doorgelopen. Deze werd uitvoerig en bijna als een goede marketing truc aan ons voorgelegd. Terwijl wij opmerkingen maakte werden er driftig kleurrijke post-it notes op de poster geplakt. Uiteraard is dit een onderdeel waar we als panel blij om moeten zijn, dat ze werken aan een optimale 'klantreis'. Echter is het teleurstellend dat de klantreis wordt uitgevoerd terwijl er tussentijds aanpassingen worden gemaakt. Dit is voor zowel de ouder als de medewerker niet optimaal en zorgt enkel voor meer miscommunicatie. Daarom ook vanuit het ouderpanel het dringende verzoek aan UHT om de lopende zaken per direct te stoppen tot de kaders vanuit de wet en regelgeving duidelijk zijn.

Advies:

- 1 Stop volledig met handelen tot er duidelijke kaders zijn om alle gedupeerde ouders te kunnen helpen.
- 2 Houd contact met ouders die dit wensen; blij in gesprek gaan en bied dit actief aan.
- 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. 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.

Daarnaast verzoeken de aanwezige van het ouderpanel om het beeldmateriaal dat tijdens de bijeenkomst is gemaakt NIET te gebruiken voor externe doeleinden noch de website van UHT. Wij betwijfelen de motivatie van deze bijeenkomst en vinden het niet terecht als de beelden voor promotiedoeleinden worden gebruikt.