

## Ouderpanel gedupeerde kinderopvang toeslag

### 1. Welkom en opening

De voorzitter heet de aanwezigen hartelijk welkom en opent de bijeenkomst. Vandaag zal G. Jellesma aanwezig zijn. Hij heeft de afgelopen weken samen met ouderpanellid K.W. de fouten die gemaakt worden gedurende het herstelproces in kaart gebracht.

### 2. Agendapunten

#### 2.1 Notulen bespreken

- Er zijn geen opmerkingen over de notulen van bijeenkomst 6 op 26 augustus 2020.

#### - *Reactie op kritieken en adviezen*

Aan de adviezen die gegeven zijn door het ouderpanel op 26 augustus wordt nog gewerkt. De adviezen die zijn gegeven n.a.v. de per mail voorgelegde brieven zijn opgepakt. Enkele daarvan zijn dat de openingstijden van de servicedesk per 1 september 2020 zijn verruimd naar 20:00 en is de 'hoe gaat het verder' alinea uit de oplegbrief samenvatting gehaald.

#### **Advies**

1 Het is voor het ouderpanel belangrijk dat alle ouders zich gehoord voelen. Ook zij die de Nederlandse taal niet genoeg bemachtigen. Het is daarom extra belangrijk dat wanneer de PZB een taalbarrière opmerkt zij altijd de mogelijkheid tot een tolk benoemen.

#### 2.2 In kaart brengen fouten UHT

Vanuit verschillende gedupeerde ouders komen er signalen dat het herstelproces niet loopt zoals het zou moeten. Naar aanleiding van deze signalen heeft het ouderpanel een aantal zaken opgeschreven die op zeer korte termijn anders moeten.

De meeste zaken die misgaan hebben betrekking op de PZB. Ondanks diverse adviezen vanuit het ouderpanel blijven dezelfde onderwerpen zich herhalen. Het meeste zit hem in de communicatie en soft skills. Zo geven bijvoorbeeld een aantal PZB niet duidelijk aan wanneer zij met vakantie/afwezig zijn en lijken ook geen collega beschikbaar te vinden die voor hen waarneemt. Dit is voor veel gedupeerde ouders zeer vervelend. Zoals vaker aangegeven is het voor de ouders uitermate belangrijk om te weten waar ze aan toe zijn. Dit begint bij een eerlijke en duidelijk communicatie.

Ook het inzien van stukken blijft een punt van kritiek. Hier gaan verschillende verhalen over rond waaronder dat dit niet zou mogen van de leidinggevende. Iets wat haaks staat op wat staatssecretaris A. van Huffelen tijdens het overleg in augustus met het ouderpanel besprak. Hetzelfde over het aanleveren van stukken: volgens de een mag dit absoluut niet en volgens de ander moet het juist wel en voelen ouders zich onderdrukt om stukken aan te leveren.

Daarbij speelt er nog steeds een groot gemis aan vertrouwen tussen de gedupeerde ouders

en de Belastingdienst. Ieder contact dat er gemaakt wordt moet in het teken staan van vertrouwen opbouwen, maar helaas door wisselende antwoorden, toon van communicatie en onzekerheid over de kaders blijft de gedupeerde ouder in het ongewisse.

### **Advies**

- 1** Wanneer een PZB niet bereikbaar is tijdens zijn afwezigheid moet dit duidelijk gecommuniceerd worden met de ouder. Naast dat dit benoemd wordt tijdens een contact moment moet er ook een voicemail en/of out of office aan staan zodat de ouder weet waar hij/zij aan toe is. Tevens moet er een collega beschikbaar zijn voor dringende zaken.
- 2** Ouders moeten de kans krijgen om hun dossier samen met de PZB te kunnen vormen. Het is belangrijk dat de ouder het vertrouwen krijgt om stukken toe te voegen. Als de communicatie onderling positief en ondersteunend is dan zal de ouder eerder het gevoel krijgen dat hij/zij met een gerust hart stukken toe kan voegen.
- 3** Verslagen die gemaakt worden moeten ten alle tijden gedeeld worden met de ouder. Zorg voor een gelijke verhouding door de ouder mee te laten lezen, aan te vullen waar nodig en akkoord te geven vóór een verslag wordt toegevoegd aan het dossier.
- 4** Wanneer een ouder zich in een urgente situatie bevindt door de financiële problemen welke door toedoen van de Belastingdienst zijn ontstaan, moet de ouder direct geholpen worden. Dit betekent dat wanneer de servicedesk van UHT wordt gebeld er direct actie ondernomen moet worden om een ouder te helpen.
- 5** Gezien de huidige situatie rondom Covid-19 en de al kwetsbare positie van gedupeerde ouders vindt het ouderpanel dat de Belastingdienst garant moet staan voor de Tozo aanvraag van een gedupeerde ouder; wij zouden graag zien dat wanneer een ouder angstig is om een mogelijke Tozo-uitkering aan te vragen en dan later terug te moeten betalen (reële angst, Belastingdienst vorderde ook terug) de PZB contact opneemt met de Gemeentelijke casemanager om te controleren of er recht is op een Tozo-uitkering en indien dit zo is de ouder deze aan kan vragen.
- 6** Een belangrijk onderdeel van het herstelproces is vertrouwen. Het is voor gedupeerde ouders belangrijk dat er een derde partij is waar men klachten en/of bezwaar in kan dienen. De relatie tussen ouder en de Belastingdienst is kwetsbaar, geef de ouder écht het vertrouwen door een goede bezwaarclausule toe te voegen aan de brieven. Let op het vertrouwens is er niet altijd. Klachtenbehandelaar. Lotgenoten lijn/ervaringsdeskundige. Vraag en antwoord. Kindertelefoon constructie. Gemeentelijk niveau.
- 7** Kom gedupeerde ouders en/of de mensen die betrokken zijn als partner, vriend of familielid tegemoet in de behoefte om te praten over hun situatie. Doormiddel van bijvoorbeeld een lotgenotenlijn zou er een laagdrempelige manier zijn voor ouders (en betrokkenen) om hun verhaal te doen.
- 8** Neem gesprekken tussen de gedupeerde ouders en PZB op. Niet alleen voor trainingsdoeleinden maar ook om voor dossiervorming. (herhaal advies)
- 9** 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; Soft skills, persoonlijke, emotionele, sociale en intellectuele vaardigheden zijn onwijs belangrijk.
- 10** Houd de informatie die verstrekt wordt up-to-date. Dit geldt richting de gedupeerde ouder, maar ook richting de PZB. Verschaf geen onjuiste informatie en durf bij twijfel uit te

spreken dat het nog uitgezocht moet worden.

**11** Als de Belastingdienst alle 20.000 gevallen boven water wil krijgen zal de urgentie van het herstelproces zichtbaarder moeten worden. Het ouderpanel is van mening dat er meer aangedaan moeten worden om alle gedupeerden te bereiken. Wellicht via lokale media en/of Peers. Ook hier zou het ouderpanel een rol in kunnen spelen.

### **2.3 Aankondiging commissie werkelijke schade (CWS)**

Het panel heeft via de mail feedback gegeven over brief van de Commissie Werkelijke Schade. De commissie is onafhankelijk van de Belastingdienst en zal samen met de gedupeerde ouder kijken of hij/zij recht heeft op een aanvullende schadevergoeding.

Het ouderpanel ervaart de brief als positief om te lezen, maar vindt hem wel ietwat aan de lange kant echter blijft de boodschap helder. Helaas vinden we in de brief ook een onderdeel van het proces waar het ouderpanel bezwaar tegen heeft *'Vanaf dat moment is het streven om uw zaak binnen zes maanden af te handelen.'* Zes maanden is ons inziens veel te lang. Daarnaast vragen we ons af of er genoeg vertrouwens is vanuit de ouder om het verhaal wéér te vertellen. Het is inmiddels meer dan duidelijk dat de relatie met de ouder uitermate kwetsbaar is en dat er een veilige situatie moet ontstaan om de ouder te kunnen beschermen. Het is belangrijk voor de gedupeerde ouders om te weten dat zij het voordeel van de twijfel hebben m.b.t hun emotionele schade zodat er een samenwerking ontstaat waarin de ouder het vertrouwen en de zekerheid krijgt om zijn verhaal te doen. Wellicht net zo belangrijk is dat er betrouwbare specialisten geraadpleegd kunnen worden, zodat de ouder niet nogmaals gedupeerd raakt door op de loer liggende jakhalzen.

#### **Om die veiligheid te kunnen waarborgen stelt het panel de volgende vragen**

**1** De leden van de Commissie Werkelijke Schade zijn bekend maar waarom gaan zij?

**2** Zijn de schade-experts geregistreerd?

**3** Zijn er (onafhankelijke) specialisten beschikbaar waar gedupeerde ouders hun vragen aan kunnen stellen?

## 2.4 Facilitaire zaken

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

Het ouderpanel heeft een nieuw lid mogen verwelkomen J.M. ze zal vanaf volgende bijeenkomst aanwezig zijn.

### - *Nieuw lid ouderpanel na exit R.D.*

Door het vertrek van R.D. is er op dit moment weer een plek vrij in het ouderpanel. Deze zal zo spoedig mogelijk weer vervuld gaan worden.

### - *Geplande vergaderingen*

In verband met de huidige ontwikkelingen i.v.m. Covid-19 houden we de volgende vergadering digitaal via MS Teams.

### - *Uitnodiging aan Kamerleden*

Door het tijdgebrek zal deze via de mail overlegd worden en eventueel nog aangepast.

### - *Evaluatie*

Het is de bedoeling dat het ouderpanel drie keer per jaar kijkt naar het functioneren. We concluderen dat we een moeizame start hebben gekend maar we langzaam als groep gaan functioneren. We zijn beter op elkaar afgestemd en de samenwerking verloopt prettig.

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

### - *Actuele cijfers aantal gedupeerden*

Het panel zou graag een actuele stand van het aantal gedupeerde per gemeente willen zien.

Voorzitter zal dit opvragen bij G. Walravens en deze toesturen.

### - *Derdenrekening*

A. Zuurmond en G. Jellesma zijn druk bezig met een plan van aanpak m.b.t een saneringskrediet. Hierin zullen gedupeerde ouders met schulden eerst geholpen worden met de sanering van hun schulden voor ze een uitbetaling van UHT ontvangen.

### - *Vraag van D. Hak (m.b.t. excuses)*

Wat hebben gedupeerde ouders (wij) echt nodig om tot verlossing te komen?

### - *Volg systeem BoINK*

G. Jellesma is op dit moment een diverse groep ouders aan het volgen gedurende het herstelproces. Op deze manier zal er een duidelijk beeld -in negatieve en positieve zin, komen over wat er gebeurt tijdens het herstelproces.

## 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 28 oktober 2020 van 19:00 tot 21:00. Locatie: MS Teams.