

Ouderpanel gedupeerde kinderopvangtoeslag

1. Welkom en opening

De voorzitter heet de aanwezigen hartelijk welkom en opent de bijeenkomst. Vandaag zal staatssecretaris A. van Huffelen, G. Walravens afdelingshoofd Serviceteam UHT en A. Coenen directeur UHT en G. Jellesma voorzitter BOinK aanwezig zijn.

2. Agendapunten

2.1 Notulen bespreken

- Er zijn geen opmerkingen over de notulen van bijeenkomst 7 op 23 september 2020.

Reactie op kritieken en adviezen

In het overzicht van kritieken en adviezen zien we dat weer een aantal zaken goed zijn opgepakt. Zo wordt er op dit moment gewerkt aan een pilot met het inzetten van een tolk en wordt de website van UHT vertaald in het Engels.

2.2 Reactie op de ongevraagde adviezen van het ouderpanel - A. van Huffelen en A. Coenen

Het ouderpanel heeft naar aanleiding van de bijeenkomst van 23 september 2020 ongevraagde adviezen gegeven met betrekking tot de hersteloperatie en de rol van de persoonlijk zaakbehandelaar, hierna PZB. We bespreken de punten van ongevraagd advies en de reactie van D. Hak (DG Toeslagen) met staatssecretaris A. van Huffelen, hierna Stas.

De eerste vijf adviezen zijn duidelijk en overgenomen. Bij punt zes heeft het panel als kritiek dat de 'onafhankelijke medewerker' niet de rol voor klachten kan vervullen als we het hebben over onafhankelijkheid en vertrouwen. Stas legt hierbij uit dat het klachtenproces wordt vervuld vanuit een andere afdeling en dus altijd onafhankelijk zal zijn. Tevens is de ombudsman de tweede lijn indien je het niet eens bent met dit proces. Het memo van het klachtenproces zal nagezonden worden.

De kwaliteit van de persoonlijk zaakbehandelaar laat in vele gevallen nog te wensen over. Dit is een belangrijk punt voor het ouderpanel. De behoefte om een vertrouwensband te hebben met je PZB is groot. De gedupeerde ouder is immers weer afhankelijk van een organisatie die bepaald hoe zaken lopen. Zaak om hier dus duidelijk te maken dat een PZB meekijkt met de situatie waarin de ouder zit en samen nadenkt over de vervolgstappen.

Het ouderpanel benoemt daarbij ook dat de PZB'er achter de feiten aan lijkt te lopen doordat er geen duidelijke kaders of werkinstructies zijn. A. Coenen erkent dat de PZB'er nog zoekende is als het gaat over het verkrijgen van de juiste informatie voor alle complexe vragen. Daar hebben ze nu een oplossing voor en hebben een 'menukaart' gemaakt waar alle medewerkers informatie kunnen vinden. Tevens zullen er Webinars plaatsvinden om de instructie duidelijk te houden.

De organisatie van UHT is op dit moment nog in opbouw. Er gaat nog veel mis, maar ze blijven zaken bijstellen. De klachtencommissie is dan ook een goede stap. Deze kan terugkoppelen aan de afdeling zodat ze weten waar de knelpunten zitten. A. Coenen geeft aan dat ze op dit moment de organisatie aan het inrichten zijn en er voor zorgen dat medewerkers goed opgeleid zijn zodat ze op 2 november klaar zijn om het herstelproces te starten.

We sluiten dit agendapunt af en nodigen A. van Huffelen graag nogmaals uit om verder te praten over het bereiken van alle gedupeerde ouders die zich nog niet gemeld hebben. De volgende vergadering zal communicatiestrategie naar nog niet gemelde gedupeerden op de agenda staan.

2.3 Reactie A.P. rapport gebruik tweede nationaliteit – G. Jellesma

BOinK is verzocht om het onderzoeksrapport “*De verwerking van de nationaliteit van aanvragers van kinderopvangtoeslag*” door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) uit te leggen en samen te vatten. G. Jellesma is aanwezig om dit met het ouderpanel te bespreken.

De AP beschrijft in het rapport de feiten en de fouten.

Feiten:

1. Het verwerken van dubbele nationaliteit gebeurde vanaf januari 2014 tot april 2020 (pag.10).
2. Het verwerken van niet-Nederlandse nationaliteit als een van de kenmerken in het risicosysteem gebeurde van maart 2016 t/m maart 2018 (pag.18).
3. Het verwerken van nationaliteit om georganiseerde fraude op te sporen en aan te pakken gebeurde vanaf 2013 tot februari 2019 (pag.55-56).

Fouten:

Toeslagen heeft op 3 manieren de wet overtreden: (pag. 3 en 58)

1. Het verwerken en bewaren van de dubbele nationaliteit van ouders. Deze informatie had Toeslagen niet nodig en daarom had zij dit niet mogen doen.
2. Het gebruik van de nationaliteit van ouders als een risicofactor. Wanneer dit werd gebruikt, ging het om ouders met een niet-Nederlandse nationaliteit. Dit was niet nodig, omdat het systeem van Toeslagen waarin risico's werden verzameld ook zonder nationaliteit goed genoeg had kunnen werken.
3. Het gebruik van de nationaliteit van ouders om daarmee georganiseerde fraude op te sporen. Ook hiervoor was nationaliteit niet nodig. En Toeslagen heeft ook niet kunnen uitleggen waarom dit toen wel daarvoor gebruikt is.

Nu de uitkomst van het rapport duidelijk is zijn er nog veel vragen bij gedupeerde ouders, die denken dat ze op basis van hun nationaliteit zijn beoordeeld. Mede doordat er geen concrete gevolgen in kaart gebracht kunnen worden voor individuele aanvragers. Stas. vraagt het ouderpanel hoe we deze zorgen weg kunnen nemen en wat een goede manier is om hiermee om te gaan?

De volgende stap die AP neemt is beoordelen of de Belastingdienst een sanctie krijgt opgelegd. Vraag vanuit het panel; als er een boete wordt opgelegd, waar gaat het geld dan heen? Een eventuele boete belandt spijtig genoeg in de staatskas.

Advies

1 Antwoord op de vraag van A. van Huffelen: *Het panel benadrukt dat het gesprek met de gedupeerde ouder moet worden aangegaan. Geef een heldere uitleg en luister naar het verhaal. Wanneer er geen erkenning is voor de problematiek die discriminatie op deze schaal met zich meebrengt, zal er geen vertrouwen ontstaan. Wanneer een gedupeerde ouder in een categorie belandt, welke minder gecompenseerd wordt en men weet dat er mogelijk sprake zou kunnen zijn van discriminatie zoals omschreven in het rapport moet de ouder het voordeel van de twijfel krijgen.*

Naar aanleiding van de discussie concludeert het ouderpanel dat op dit onderwerp een 'gevraagd advies' nodig is. De voorzitter zal aan de hand van een aantal concrete cases een voorstel voor dat advies voorbereiden. Als cases kunnen de situatie van S.M, K.W, maar mogelijk ook S.I. als basis voor dat onderzoek dienen.

2.4 Toelichting PZB-training – G. Walravens

Vanuit het ouderpanel is het verzoek neergelegd om de ouders directer te betrekken bij de opleiding van de PZB'er. Dit draagt bij aan het laden van de emotie en het delen van echte ervaringen en gevoelens van ouders waar de PZB'er mee in contact komt.

Het is de bedoeling dat er een aantal video's opgenomen zullen worden met ouders die zich beschikbaar stellen om hun verhaal te vertellen. Deze video's zullen dan gebruikt worden tijdens de trainingen van UHT.

Het ouderpanel stelt voor om in hun kringen ouders te zoeken die zich beschikbaar willen stellen. Dit zal vervolgens lopen via ouderpanellid K. de Waal en voorzitter BOinK G. Jellesma.

2.5 Slachtofferhulp Nederland

Slachtofferhulp Nederland (SHN) is ingeschakeld voor ondersteuning bij niet medische hulpvragen. Het is de bedoeling dat de medewerkers van SHN een luisterend oor kunnen bieden aan gedupeerde ouders die dat nodig hebben en ze zo goed mogelijk te ondersteunen bij deze situatie. De begeleiding die vanuit SHN beschikbaar wordt gesteld vervangt niet de rol van de PZB omdat deze niet over de inhoud van het dossier gaat maar enkel ondersteuning biedt waar nodig.

Gedupeerde ouders kunnen contact opnemen met SHN via de [website](#) en via Toeslagen, maar ook via de gemeentes.

2.6 Facilitaire zaken

- Kennismaking A. Coenen

Er zal een afspraak worden ingepland zodat er persoonlijk kennisgemaakt kan worden met A. Coenen. Dit wanneer de maatregelen het toelaten. Tevens zal er een nieuw organigram van de organisatie met het ouderpanel gedeeld worden.

- Planning brieven

Er is een klein comité dat brieven gaat beoordelen. S.M, K.W, P.S en S.I zullen deze taak op zich nemen.

- Geplande vergaderingen

In verband met de huidige ontwikkelingen i.v.m. Covid-19 houden we ook de volgende vergadering digitaal via MS Teams. Volgende vergadering sluit L. bouwmeester, voorzitter kindpanel aan.

- Uitnodiging aan Kamerleden

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

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

Niet van toepassing

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 18 november 2020 van 19:00 tot 21:00. Locatie: MS Teams.