

Adviezen OUDERPANEL, bijeenkomst 23 september 2020

Nr.	Adviezen	Opgevolgde adviezen
2.1	<p>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.</p>	<p>het ouderpanel benoemd als sleutel-interactie. Op 9-11-2020 start er een pilot met het mogelijk maken van de inzet van een tolk. Tevens wordt er op dit moment gewerkt aan een het vertalen van de UHT website in het Engels. Pilot inzet tolk gestart op op 9-11-2020 en kerncommunicatie van de UHT website is vertaald in het Engels. 09-12-2020: In navolging van de eerste Engelstalige vertaling worden er een aantal andere onderdelen van de UHT website in het Engels vertaald en er loopt een onderzoek om tevens vertaling van kerncontent aan te bieden in het Turks en Pools.</p>
2.2	<p>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.</p>	<p>Antwoord advies 1: Dit advies nemen wij volledig over. Vakantie/afwezigheid is meegenomen in de instructies voor PZB'ers. Momenteel is bij de emailinstructie tijdens de training over schriftelijk communicatie aan PZB'ers meegegeven dat zij ervoor moeten zorgen dat er iemand in hun mailbox kan tijdens afwezigheid/vakantie. In hun signatuur staat ook aangegeven wat de beschikbaarheid is van de PZB'er. Daarnaast wordt er komende weken gewerkt aan algemene instructies, wij zullen het instellen van een out-of-office en/of voicemail hierin meenemen. Verder wordt zowel in de out of office of voicemail verwezen naar een vervanger voor dringende zaken en wordt aandacht gevraagd om de ouder proactief te informeren.</p>
2.2	<p>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.</p>	<p>Antwoord advies 2: Dit is een goed advies. Het is een heel belangrijk punt. De PZB'er zal samen met de ouders in kaart brengen wat er is gebeurd en samen met de ouder de benodigde stukken verzamelen. In de ouderinteractie hebben wij als basis van de manier van werken opgenomen dat ouder en PZB'er samenwerken aan het herstel.</p>
2.2	<p>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.</p>	<p>Antwoord advies 3: Wij nemen dit advies volledig over. Wij vinden het belangrijk dat ouders en PZB'ers over gelijkwaardige informatie beschikken. Gespreksverslagen zijn geïdentificeerd als belangrijke informatie voor de ouder. Deze gespreksverslagen werden voorheen alleen gestuurd op aanvraag van de ouder, op basis van advies van het ouderpanel worden deze nu standaard verstuurd na ieder gesprek. Hier zijn nu richtlijnen voor geschreven. Na ieder gesprek zal er een kort verslag over de afspraken en wat er besproken is gedeeld worden met de ouder. Een ouder kan het gespreksverslag in overleg met de PZB'er verder aanvullen.</p>

2.2	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.	Antwoord advies 4: Wij onderschrijven dit advies. Wij hebben op dit moment het als volgt in gericht. Ouders die in een schrijnende of acute situatie zitten kunnen dat aangeven. Dit kan via het Serviceteam die hen in contact brengt met een speciaal team gericht op acute situaties. Dit team kan ondersteuning bieden als ouders dat per direct nodig hebben.
2.2	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antwoord advies 5: We begrijpen dat ouders huiverig kunnen zijn om een beroep te doen op een regeling zoals de Tozo. In voorkomende situaties kan de PZB'er in overleg met de ouder contact opnemen met bijvoorbeeld de gemeente. Hij kan ervoor zorgen dat ouders en gemeente vervolgens met elkaar in gesprek komen rondom de aanvraag voor een regeling of bemiddelen als hierin problemen ontstaan. De verantwoordelijkheid voor besluiten rondom het toekennen of afwijzen van een regeling ligt bij de betreffende organisatie zoals de gemeente.</li> </ul>
2.2	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.	Antwoord advies 6: Wij onderschrijven dit advies. We hebben de ombudsman toegezegd dat er een eigen klachtenteam van het UHT komt. Zodat ouders niet door de belastingdienst hun klacht behandeld krijgen maar door een onafhankelijke UHT-klachtbehandelaar.
2.2	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 lot genotenlijn zou er een laagdrempelige manier zijn voor ouders (en betrokkenen) om hun verhaal te doen.	Antwoord advies 7: We onderzoeken of en hoe we een lotgenoten/spreeklijn zouden kunnen inrichten. Er is altijd de mogelijkheid voor ouders en betrokkenen om hulp te krijgen van hun gemeente. Daarnaast werken we aan de mogelijkheid om ouders te kunnen verwijzen naar slachtofferhulp.
2.2	8. Neem gesprekken tussen de gedupeerde ouders en PZB op. Niet alleen voor trainingsdoeleinden maar ook om voor dossiervorming. (herhaal advies)	Antwoord advies 8: Hier wordt momenteel aan gewerkt. Zie reactie op advies ouderpanel 26 augustus: In het hersteldossier zitten overigens alle daarvoor relevante stukken waaronder gespreksverslagen. We zien een audio-opname van het gesprek vooral als hulp en ondersteuning voor de ouder om het gesprek goed te kunnen reproduceren. Momenteel zijn we aan het onderzoeken hoe we een audio opname zouden kunnen aanbieden. We toetsen nog expliciet, zowel vanuit het perspectief van de ouder als PZB'er, op de aspecten in het kader van AVG. Verder wordt er ook gekeken naar het opnemen van gesprekken ten behoeve van trainingsdoeleinden.

2.2	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antwoord advies 9: Wij onderschrijven dit advies. Het trainingscurriculum voor PZB'ers neemt niet alleen de administratieve handelingen in acht, maar ook de menselijke kant en soft skills. Er zijn 2 voorstellen die aan het ouderpanel worden voorgelegd op 28 oktober 2020.</li> </ul>
2.2	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.	Antwoord advies 10: Inderdaad cruciaal dat informatievoorziening consistent is. We zullen extra aandacht besteden om te zorgen voor integrale, juiste, en actuele informatie. Zo worden de medewerkers van UHT wekelijks via een webinar geïnformeerd over de verschillende ontwikkelingen. Daarbij beogen we in alle kanalen en middelen consequent dezelfde boodschap aan ouders te vertellen. Zo mag de informatie in een ouderbrief niet afwijken van wat er op de site staat of wat een PZB'er communiceert.
2.2	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.	Antwoord advies 11: Wij willen dat alle gedupeerde ouders door ons geholpen kunnen worden. De inschatting is dat mogelijk meer dan 20.000 ouders in aanmerking komen. Hoeveel dit er precies zijn weten wij niet. Momenteel hebben zich ongeveer 8.500 ouders bij ons gemeld. Wij willen de rest ook graag bereiken en gaan hier graag met het ouderpanel over in gesprek.
2.3	<p>N.a.v. mail feedback over brief van de Commissie Werkelijke Schade. Om die veiligheid te kunnen waarborgen stelt het panel de volgende vragen:</p> <p>1. De leden van de commissie werkelijke schade zijn bekend, maar waarom gaan zij de beoordeling doen?</p> <p>2. Zijn de schade-experts geregistreerd?</p>	<p>1. Op onze website is de intrinsieke motivatie van de leden omschreven. <a href="http://www.toeslagen.nl/cws">Www.toeslagen.nl/cws</a></p> <p>2. Onder de commissieleden bevinden zich (civiele) juristen met een ruime ervaring in de letselschadep praktijk en in het verzekeringsrecht. Daarnaast zijn er fiscaal juristen en fiscaal economen. En er zijn deskundigen op het terrein van de mensenrechten. Indien zich bijzondere schadekwesties voordoen, roepen zij de hulp in van een specifieke deskundige. Er zijn momenteel acht leden. Zij staan nog niet allen op de website. De commissie is geheel onafhankelijk van de belastingdienst. Het neutrale karakter zit daarom vooral in het feit dat de leden van de commissie geen band hebben of hadden met de Belastingdienst (afdeling Toeslagen). De UHT moet wel de praktische randvoorwaarden scheppen voor de commissie om op goede wijze te kunnen fungeren. De leden zijn professionals in diverse disciplines, maar hun motivatie ligt in het zo goed mogelijk herstellen van de schade die bij de ouders is aangericht. Een video zal, naast het interview, in een later stadium nog worden opgenomen.</p>

3. Zijn er onafhankelijke specialisten beschikbaar?

3. De UHT zal aan ouders in ieder geval een persoonlijk zaakbehandelaar toewijzen (PZB). Die moet de ouders helpen om de weg te vinden en hen te ondersteunen bij de vraag of zij al dan niet een beroep moeten doen op de CWS. Het ligt niet op de weg van de CWS om advocaten aan te reiken. Wellicht kunnen de UHT en de PZB hier behulpzaam zijn. Ouders moeten inderdaad voorzichtig zijn om niet met willekeurige advocaten "in zee te gaan."