

## Ouderpanel gedupeerde kinderopvangtoeslag

### 1. Welkom en opening

De voorzitter heet de aanwezigen hartelijk welkom en opent de bijeenkomst. Vandaag sluiten nieuw panellid Z.M. aan. Welkom. Ook zal staatssecretaris A. van Huffelen, F van Loon, L. Bouwmeester voorzitter Kindpanel en G. Jellesma voorzitter BOinK aanwezig zijn.

### 2. Agendapunten

#### 2.1 Notulen bespreken

- Er zijn geen opmerkingen over de notulen van bijeenkomst 8 op 28 oktober 2020.

#### *Reactie op kritieken en adviezen*

Er is nog geen terugkoppeling over de status met betrekking tot de 'lotgenotenlijn' welke is voorgesteld door het ouderpanel. Voorzitter geeft aan dit nogmaals als herhaald advies aan G. Walravens voor te leggen.

#### 2.2 Gevraagd advies

Na aanleiding van het besproken AP rapport op 28 oktober 2020, heeft staatssecretaris A. van Huffelen aangegeven ongelukkig te zijn met deze uitkomst en graag wil weten wat het handelen van de Belastingdienst heeft betekend voor de individuele ouder en hoe het ouderpanel daar tegen aankijkt.

G. Jellesma en A. Zuurmond zijn op dit moment nog bezig met het uitwerken van het plan. Kort samengevat is het idee om op zoek te gaan naar sporen en signalen die een indicatie geven van discriminatie. Hiervoor zullen zij circa 10 dossiers onderzoeken om bestuderen

#### 2.3 Kerstgiften

Eerder deze maand bracht staatssecretaris A van Huffelen het nieuws dat de circa 8500 ouders die zich voor 1 november 2020 hebben aangemeld een eenmalige kerstgift van 750 euro zullen ontvangen. Op dit moment is er nog veel onduidelijkheid over wanneer en hoe de betaling van deze gift plaats zal vinden.

Daarnaast komen er signalen van gedupeerde ouders die zich zorgen maken over de noodvoorziening en kerstgift. Beiden zijn een eenmalige tegemoetkoming welke, voor gedupeerden die op dit moment een schuldsaneringstraject doorlopen of kampen met grote schulden, dreigen geheel of gedeeltelijk naar de schuldeisers te gaan. Het doel van deze betaling is juist dat ze naar de ouders gaan. Met name de 'kerstgift' is om de decembermaand te verzachten.

#### 2.4 Communicatie omtrent uitgifte O/GS – A. van Huffelen en F. van Loon

O/GS is een intern gebruikte kwalificatie, een soort van "fraude stempel". De ouders die deze stempel kregen moesten de toeslagenschuld binnen 24 maanden en in het geheel terugbetalen. Hierdoor kwamen vele in grote financiële problemen.

Op dit moment worden de ouders die in beeld zijn getoetst om te bepalen of de O/GS stempel terecht of onterecht was. In circa 96% is er sprake van een onterechte kwalificatie en zal de ouder in aanmerking komen voor een schadevergoeding. Er is een grote groep van deze categorie die nog niet in beeld is doordat zij zich nog niet hebben gemeld. Het O/GS label is inmiddels van hun naam gehaald en zij zullen medio februari 2021 aangeschreven worden om zich tóch te melden. Ook de BAC heeft geadviseerd toch te beginnen met actieve voorlichting om alle mensen die zich niet gemeld hebben, te vinden. Het uitgangspunt is zo persoonlijk mogelijk. Het ouderpanel benadrukt hier meteen dat het belangrijk is dat de brieven tijdig aan het panel wordt voorgelegd.

F. van Loon zal een volgende vergadering aansluiten om een aantal vraagstukken met betrekking tot O/GS te bespreken.

## 2.5 Voortgang Kindpanel - L. Bouwmeester

L. Bouwmeester, voorzitter van het Kindpanel is vandaag aanwezig om het ouderpanel te informeren over de stand van zaken. Tijdens de bijeenkomst van 8 juli 2020 heeft het ouderpanel het advies gegeven om het Kindpanel te vormen met uitsluitend kinderen van gedupeerde ouders. Dit advies is opgevolgd. Het Kindpanel bestaat uit 9 kinderen tussen de 9 en 18 jaar oud.

Op 17 november jl. heeft de eerste bijeenkomst plaatsgevonden. L. Bouwmeester. Hierover verteld ze dat de aanwezige kinderen erg open zijn en blij dat ze mee mogen doen. Ze geven aan dat het fijn is om hun verhaal te mogen vertellen en ze zich niet meer zo alleen voelen.

Een vraag die vanuit het ouderpanel komt '*hoe bewaak je de verwachtingen en psychologische veiligheid van de kinderen?*' L. Bouwmeester geeft aan dat als er signalen zijn deze serieus worden opgepakt. Ze geeft hierbij ook aan dat de gesprekken geleid worden door Missing Chapter Foundation en dat het Kindpanel zich niet bezighoudt over de strubbelingen bij de Belastingdienst.

## 2.6 Vervolg: trainingsfilmpjes UHT – G. Jellesma

K.W zal een filmpje dat G. Jellesma heeft opgenomen met een aantal gedupeerde ouders delen in de groepsapp. Het verzoek of het ouderpanel hier kritisch naar wil kijken.

## 2.7 Brief versturingsgedrag UHT

Ouders van het ouderpanel hebben in de week voorafgaand aan deze vergadering via WhatsApp gewezen op veel zaken die in de behandeling van concrete zaken fout gaan tussen pzb-er en ouder. Zaken die op dit moment fout gaan:

- Na telefonisch contact over de voorlopige compensatie wordt er geen brief verzonden omdat de betaaltermijn nog niet duidelijk is in het werkproces van de persoonlijkzaakbehandelaar. -*Brief vooraankondiging compensatie;*
- Er gaan brieven uit over herbeoordeling van het dossier, terwijl een ouder niet om herbeoordeling heeft gevraagd. *Brief ontvangstbevestiging melding;*

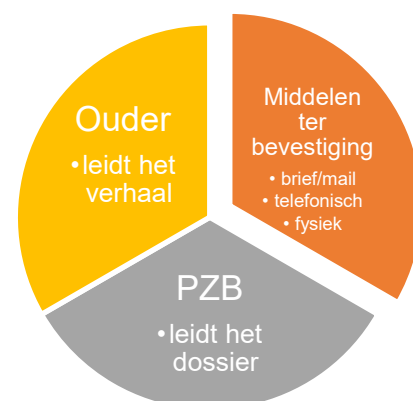
- Er komen signalen van ouders die geen zicht hebben op hun situatie omdat een persoonlijkzaakbehandelaar aangeeft dat hun zaak zo complex is dat zij hem via vaktechniek hebben overgedragen aan de Commissie Werkelijke Schade; dit is niet in lijn met hoe het proces in beginsel is bedacht;
- Er is onduidelijkheid over de beslistermijn van de ouder. Hier staan zes weken voor, maar in enkele gevallen worden er ook al concrete data genoemd en zelfs een eind datum waarop een dossier afgehandeld zou moeten zijn;
- Er gaan verschillende verhalen rond over de FSV lijsten. Er zou volgens diverse PZB's geen inzage mogelijk zijn of de toegang is geblokkeerd. Terwijl de in sommige gevallen juist wordt tegengesproken. Geef duidelijkheid en inzage indien een ouder hierom vraagt;
- Er zijn ouders die aangeven dat zij nog geen brief hebben ontvangen over het termijn waarop hun dossier wordt behandeld. Er zou een schriftelijke bevestiging uitgaan over de verwachte aanvangsdatum, tot op heden is deze nog niet verspreid;
- Doordat de focus merendeels op het proces ligt lijkt er geen vooruitgang te komen richting de uitkomst. Het wordt tijd dat de processen wat meer gaan lopen en we ook eerder tot een uitkomst komen. Wanneer er enkele vergaderd en geëscaleerd wordt over de gang van zaken zal de gedupeerde ouder alleen maar langer moeten wachten;
- Het belang in het herstelproces moet nog steeds liggen op het persoonlijk contact met de ouder. Wij begrijpen dat Covid dit proces belemmert, echter zorgt het huidige proces met betrekking tot de miscommunicatie door de brieven voor minder verbinding en juist voor verwarring. Let hier op.

#### Persoonlijkzaakbehandelaar als casemanager

Het ouderpanel is van mening dat de persoonlijkzaakbehandelaar meer de rol van casemanager moet krijgen. Op dit moment lijken systemen de overhand te hebben, kruisen brieven zich met het contact tussen de ouder en de PZB. Kortweg: de middelen gaan sneller dan het verhaal. Dit zorgt voor onduidelijkheid over de basis. Ruimte en vertrouwen tussen de ouder en de PZB.

De persoonlijkzaakbehandelaar moet een spin in het web kunnen zijn. Hij/zij moet kunnen informeren, meedenken en adviseren zodat de gedupeerde ouder ook echt op hem aan kan en de uitkomst samenkomt. Het advies zou zijn om de PZB als casemanager meer controle te geven op de middelen (communicatie vormen) die zich op dit moment verspreiden vanuit een centraal systeem. Zorg dat de PZB bevoegd is om zelf een brievenbak te beheren en deze brieven dan ook uit te doen wanneer dit aansluit op het proces waar de ouder op dat moment in zit.

Gezien de ernst van onze waarnemingen, en de dringendheid heeft de voorzitter



deze signalen direct voorgelegd aan A. Coenen. Deze zal komende week reageren. Daar wordt een apart moment voor belegd, van maximaal drie kwartier, op een nog te bepalen dag, rond 19.30.

## **2.8** Uitnodiging Kamerleden

Het ouderpanel is akkoord over de opgestelde uitnodiging door S.K, K.W en P.S. We besluiten een datum te noemen op de maandag of vrijdag.

## **2.9** Facilitaire zaken

- *Nieuwe leden*

Op 9 december zullen er nog twee nieuwe leden aansluiten. M.M en M.C.

- *Planning vergadering 2021*

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

## **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 9 december 2020 van 18:00 tot 21:00. Locatie: MS Teams.