

Adviezen OUDERPANEL, bijeenkomst 25 augustus 2021

Nr. Adviezen	Opgevolgde adviezen
<p>2.1 Advies op de reactie van kritiek 2.3 – 12 mei 2021.</p> <p>Het ouderpanel wil dat er een vast aanspreekpunt komt voor ouders die in afwachting zijn van de integrale beoordeling of voor ouders die tevreden zijn met de Catshuis regeling en geen integrale beoordeling wensen. Iemand die verder in het dossier kan kijken om gericht antwoord te geven.</p>	<p>Het serviceteam is ook voor deze ouders het contactpunt als zij vragen hebben. Afhankelijk van de vraag van de ouder kijkt de medewerker van het serviceteam of die deze kan beantwoorden of dat deze inzet van bijvoorbeeld team Nazorg of het Bredehulpteam vraagt. Als het ouderpanel signalen heeft dat het serviceteam vragen van ouders niet gericht genoeg beantwoordt, dan is het voorstel hierover een gesprek te organiseren tussen het ouderpanel en het serviceteam UHT. In het gesprek kan dan concreter besproken worden om wat voor soort vragen het dan specifiek gaat waarop ouders in de genoemde fases aanvullend of gericht antwoord willen krijgen. Ouders die in afwachting zijn van de integrale beoordeling en willen weten wanneer zij aan de beurt zijn kunnen hierover ook informatie vinden op de website (zie https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/planning-herstel/).</p>
<p>2.2 Stand van zaken Herijking/ pilot 'betekenisvol herstel'</p> <p>1. Pilot Nissewaard: als een ouder na het intake gesprek met het serviceteam meer behoefte heeft voor een luisterend oor in de aanloop naar de pilot, de ouder doorverwijzen naar ervaringsdeskundige.</p> <p>2. Maak gebruik van ervarings deskundigen voor de intake/ triage om de persoonlijkzaakbehandelaar te ontlasten en de ouder een luisterend oor te bieden.</p>	<p>1 en 2 Voor beiden adviezen geldt dat we de ervaringsdeskundige gaan betrekken bij het uitnodigen van de ouders voor de pilot. Hierbij willen we dat de ervaringsdeskundige het eerste contact verzorgt. Deze kan tijdens een eerste telefonisch contact uitleggen wat het traject inhoudt, wat er van de ouder wordt verwacht en welk resultaat we hopen te bereiken. Wanneer de ouder voor de behandelwijze geïnteresseerd is en wil deelnemen, kan de ervaringsdeskundige ook extra ondersteuning aanbieden, zoals een luisterend oor in de aanloop, maar ook door deelname aan het gesprek en eventuele nazorg.</p>