

## Ouderpanel gedupeerde Kinderopvangtoeslag

### 1. Welkom en opening

De voorzitter heet de aanwezigen hartelijk welkom en opent de bijeenkomst. Vandaag zal M. den Bieman digitaal aansluiten om het panel een terugkoppeling te geven over de stand van zaken met betrekking tot de pilot 'betekenis vol herstel'.

### 2. Agendapunten

#### 2.1 Notulen bespreken

- Er zijn geen opmerkingen over de notulen van bijeenkomst 18 op 16 juni 2021.

#### *Reactie op kritieken en adviezen*

#### Advies op de reactie van kritiek 2.3 – 12 mei 2021

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 Catshuisregeling en geen integrale beoordeling wensen. Iemand die verder in het dossier kan kijken om gericht antwoord te geven.

*Advies:* vast aanspreekpunt voor ouders die in afwachting zijn van de integrale beoordeling of voor ouders die tevreden zijn met de Catshuisregeling en geen integrale beoordeling wensen.

#### 2.2 Stand van zaken Herijking/ pilot 'betekenisvol herstel' – M. den Bieman

M. den Bieman is aanwezig om het ouderpanel meer te vertellen over de uitkomsten van de pilots, welke hebben plaatsgevonden na enkele co-creatie-sessies naar aanleiding van de verdiepende vraag van het ouderpanel. Er hebben twee pilots plaatsgevonden waar een positief beeld uit naar voren kwam.

Uit de pilot betekenisvol herstel kwam naar voren dat het voor de ouder prettig is om één keer zijn/haar verhaal te mogen doen en dat er een gezamenlijk plan komt vanuit de gemeenten en Belastingdienst. Dit zorgt voor transparantie. Er waren echter ook kanttekeningen. Zo zijn sommige zaken soms te complex om in een keer af te ronden (bijvoorbeeld meer dan 3 toeslagjaren) en het is belangrijk om de verwachtingen te managen.

Hoewel UHT de pilots graag verder wil implementeren zitten ze met het dilemma dat dit ten koste kan gaan van de productie. Het is dit jaar de bedoeling dat er 8500 integrale beoordelingen gedaan worden, en wanneer ze een intensievere traject gaan volgen zal dit invloed hebben op de planning van de integrale beoordelingen.

Het Ouderpanel ziet kansen om de PZB'er te ontlasten door een ervaringsdeskundige in te zetten bij bijvoorbeeld de intake/triage, maar ook om gesprekken te voeren na toekenning van de Catshuisregeling. Hiermee bied je de ouder een luisterend oor vanaf de start, kan het verhaal al uitgeschreven worden waardoor de PZB'er weet waar hij/zij moet zoeken bij de integrale beoordeling.

#### Advies

- 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.
- 2 Maak gebruik van ervaringsdeskundigen voor de intake/triage om de persoonlijkzaakbehandelaar te ontlasten en de ouder een luisterend oor te bieden.

### 2.3 Lotgenotenlijn/ervaringsdeskundige

Het voorstel om een lotgenotenlijn op te zetten is een aantal maanden geleden al besproken. Inmiddels zijn de voorzitter A. Zuurmond en G. Jellesma van BOinK, samen met ouders die op dit moment al wat werkzaamheden als ervaringsdeskundigen doen, om de tafel gegaan. Door uitgebreid over dit onderwerp te brainstormen zijn de eerste contouren concreet. Om het ouderpanel weer voor zijn oorspronkelijke taak in te kunnen zetten zal het werk van de lotgenotenlijn/ervaringsdeskundigen apart worden georganiseerd. Dat werk wordt onderverdeeld in vier verschillende lijnen.

- Telefonische hulpdienst
- Individuele begeleiding (per regio)
- Ervaringsdeskundige t.b.v. de pilot 'betekenisvol herstel' (per regio)
- Project ondersteuner gemeenten (per regio)

Om de verschillende lijnen tot volwaardige werkactiviteiten te kunnen beschouwen, is het van belang dat er een werkgever komt. BOinK is bereid om dit op zich te nemen. Er zal dan wel een aparte coach komen voor de training en begeleiding van deze ervaringsdeskundigen.

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

- Werkgroep Stichting Kredietbank

Stijn Kiens heeft het ouderpanel gevraagd of een aantal ouders mee zouden willen kijken met de Stichting Kredietbank. Deze stichting zal uiteindelijk de kwijtschelding van de schulden gaan faciliteren. Zij hebben aangegeven dat ze het fijn zouden vinden als het ouderpanel met hun kritische blik mee zou willen kijken. Dit wordt in klein comité opgepakt door het Ouderpanel.

- Werkwijze CWS

Een aantal leden van het ouderpanel zijn inmiddels bij de Commissie Werkelijk Schade aan de beurt. Dit zorgt voor onrust doordat de werkwijze rondom CWS veel vragen oproept, maar maakt ook zichtbaar waar het wringt. Om de signalen in kaart te brengen zullen vier leden een werkgroep vormen en de signalen samen met de voorzitter in kaart brengen.

### 4. Sluiting

De voorzitter dankt de aanwezigen voor hun inbreng en aanwezigheid. De volgende vergadering zal plaatsvinden op 22 september 2021. Locatie: *nader te bepalen*.