

Adviezen OUDERPANEL, bijeenkomst 22 september 2021

Nr.	Adviezen	Opgevolgde adviezen
2.2	<p>1. Het verzoekformulier voor vrijstelling eigen vermogen voor toeslagen; bijzonder vermogen toeslagen moet tijdig gedeeld worden met de ouder vanuit de PZB-er/ UHT.</p> <p>2. Digitaal aanmelden via de website van UHT is niet meer mogelijk. Het ouderpanel ziet deze graag terug: waarom is die weg?</p>	<p>1. Er wordt binnen UHT gekeken hoe we de informatie over dit onderwerp richting de ouders verder kunnen verbeteren. Een mogelijkheid is om het formulier met de ouder te delen tijdens of na de integrale beoordeling. Daarnaast wordt onderzocht of we de werkwijze voor de vermogensuitzondering voor toeslagen zo aan kunnen passen dat ouders hiervoor niet zelf meer een verzoek hoeven te doen, maar dat dit automatisch gebeurt.</p> <p>2. Op de website van UHT staat nog steeds informatie hoe ouders zich kunnen aanmelden. Daar worden twee mogelijkheden voor aanmelding gegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Zelf bellen met het Serviceteam van UHT;</li><li>b. Het doen van een terugbelverzoek.</li></ul> <p>In het formulier dat hiervoor wordt gebruikt kan een ouder een specifiek moment voor de terugbelafpraak aangeven. Zie <a href="https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/aanmelden-voor-herstel/">https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/aanmelden-voor-herstel/</a></p> <p>Het Serviceteam doet altijd een telefonische intake bij aanmelding zodat bijvoorbeeld ook gevraagd kan worden of de ouder behoefte heeft aan hulp die de gemeenten bieden.</p>

3. Bezwaar mag meer begeleiding/richtlijn, een format om bezwaar te maken, zoals bijvoorbeeld van DUO.

3. Ouders die bezwaar willen maken kunnen gebruik maken van een format op de website en begeleiding/hulp bij het opstellen ervan:

- De persoonlijk zaakbehandelaar bespreekt in het eindgesprek met de ouder de mogelijke vervolgstappen, waaronder de bezwaarfase;
- Als een ouder (nadere) vragen heeft over vervolgstappen, dan kan de ouder contact opnemen met het Serviceteam (nazorg). Dit staat ook vermeld in de brief die een ouder krijgt na afronding;
- Informatie over bezwaar maken en een format voor een bezwaarschrift met toelichting is te vinden op de website: <https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/bezwaar-maken/>
- Er is gratis juridische hulp in de bezwaarfase ([https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/ juridische-hulp/](https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/juridische-hulp/))

We zullen n.a.v. uw signaal de informatie die we geven op de website nog eens bekijken. Er wordt ook gewerkt aan een update van de website waarbij we bijvoorbeeld extra informatie of uitleg willen geven over:

- Wat kan ik verwachten bij een hoorzitting met de BAC;
- Een bezwaar aanpassen, aanvullen of intrekken;
- Route CWS, route bezwaar en volgorde;
- Verschil tussen een klacht en een bezwaar;
- Veelgestelde vragen

Ook andere mogelijkheden worden gezien, zoals het toevoegen van een extra format voor een pro-forma bezwaar en het via infographics overzichtelijker weergegeven van informatie. Daarnaast wordt onderzocht of bijvoorbeeld via contact met de ouder na binnenkomst van een bezwaar te achterhalen is of er eventueel een andere oplossing of wijze van afhandeling passender is.

2.3 1. Nazorg inzetten na ontvangst van de definitieve beschikking vindt het ouderpanel te kort. We adviseren om de bezwaartermijn van 6 weken af te wachten voordat een PZB-er het nazorg traject inzet. Tenzij een ouder dit zelf anders aangeeft.

1. Afronding van het contact tussen de persoonlijk zaakbehandelaar en een ouder en overdracht naar het nazorgteam vraagt maatwerk. De wens van de ouder staat daarin voorop. Als een ouder er nog niet aan toe is, dan vindt op een later moment afronding en nazorg plaats dan de periode van maximaal 4 weken na het bespreken van de definitieve beschikking die nu het uitgangspunt is.

Persoonlijk zaakbehandelaren geven aan dat ouders begrip hebben voor het moment van afronden. De termijn van 4 weken geeft ook de mogelijkheid om belmomenten met ouder dicht bij elkaar te laten plaatsvinden of –afhankelijk van de situatie van de ouder- te combineren. Mocht de wens tot verlenging naar 6 weken samenhangen met dat de ouder dan eventueel contact met de persoonlijk zaakbehandelaar kan hebben voor hulp bij het maken van bezwaar, dan heeft verlenging daar geen impact op. Hiervoor is op andere wijze ondersteuning voor beschikbaar (zie reactie op advies agendapunt 2.2. advies 3). De persoonlijk zaakbehandelaar heeft geen rol in het bezwaarproces zelf.

Gelet op bovenstaande overwegingen ziet UHT op dit moment geen aanleiding tot verlenging van de periode van 4 naar 6 weken. Dat laat onverlet dat vanuit het maatwerk dat UHT biedt bij individuele ouders op een later moment afronding en nazorg plaats blijft vinden als dat wenselijk is.

2. Het Serviceteam moet aantekeningen kunnen inzien die van belang zijn om de ouder goed te helpen.

3. Het nazorgteam moet goed op de hoogte zijn over alle facetten van het proces.

4. De bijlage *hulp voor gedupeerde ouders* vormgeven in een folder i.p.v. de huidige brief.

5. Bij de brief nazorg ook een bijlage bijzonder vermogen toeslagen.

6. Maak gebruik van de lotgenotenlijn om extra persoonlijk contact te bieden aan ouders die daar behoefte aan hebben (warm contact).

2. Het Serviceteam kan notities inzien die eerder door de PZB-er zijn gemaakt die te maken hebben met de integrale beoordeling van de ouder. Als hierover toch onduidelijkheid bestaat dan zal de medewerker van het Serviceteam dit uitzoeken bij de PZB-er of andere collega.

3. Wij onderschrijven dat het nazorgteam over alle facetten goed op de hoogte moeten zijn en organiseren dit bijvoorbeeld door kennisuitwisseling in de organisatie en training van medewerkers.

4. Wij begrijpen dit advies als een verzoek om de informatie uit de betreffende bijlage overzichtelijk(er) aan ouders aan te bieden. Wij kijken hoe we dit kunnen realiseren in de informatie die ouders schriftelijk en via de website van UHT krijgen.

5. Er wordt binnen UHT gekeken hoe we de informatie over dit onderwerp richting de ouders verder kunnen verbeteren. Een mogelijkheid is om het formulier met de ouder te delen tijdens of na de integrale beoordeling. Daarnaast wordt onderzocht of we de werkwijze voor de vermogensuitzondering voor toeslagen zo aan kunnen passen dat ouders hiervoor niet zelf meer een verzoek hoeven te doen, maar dat dit automatisch gebeurt.

6. Wij delen met u dat ouders die daar behoefte aan hebben gebruik kunnen maken van lotgenotenondersteuning. Dit geldt dus ook voor ouders van wie de beoordeling is afgerond.