

Adviezen OUDERPANEL, bijeenkomst 17 november 2021

Nr.	Adviezen	Opgevolgde adviezen
2.3	<p>1. M.b.t. advies 2.2.2 van 22/9 adviseert het Ouderpanel goed uit te zoeken of de automatisch aanmeldingsprocedure via de website ook in verschillende talen mogelijk is.</p> <p>2. M.b.t. advies 2.2.3 van 22/9 Het ouderpanel vraagt aan het MT lid UHT om verduidelijking te geven hoe het komt dat de termijn van de bezwaarprocedure wordt overschreden. Tevens beveelt het ouderpanel aan om een standaard-bezwaarschrift (sjabloon) op de site beschikbaar te stellen. Daarmee zijn gedupeerde ouders geholpen.</p>	<p>In Q1 van 2022 zal de productowner van de website onderzoek doen naar de wenselijkheid om de aanmeldingsprocedure ook in andere talen dan Nederlands en Engels aan te bieden. De product owner zoekt daarvoor onder meer contact met het ouderpanel voor hun advies voor wat betreft de keuze van talen.</p> <p>De vertraging in het behandelen van bezwaren is dit voorjaar ontstaan, toen bleek dat niet alleen het aantal gedupeerde ouders veel hoger is dan verwacht, maar ook het aantal bezwaren dat door ouders wordt ingediend. Zo'n 18% van de ouders gaat in bezwaar. Bij het instellen van de BAC en het inrichten van het bezwarenteam van UHT is hiermee geen rekening gehouden. De BAC was vrij beperkt van omvang met leden die voor 0,2 Fte beschikbaar zijn voor deze taak. Inmiddels weten we beter met welke instroom we rekening moeten houden en bovendien hebben we ervaring opgedaan in het behandelen van de bezwaren. Zowel UHT als de BAC heeft een significante opschaling in gang gezet. Ook dat biedt weer de nodige uitdagingen gelet op de huidige arbeidsmarkt. Wij hebben tientallen nieuwe juristen nodig voor deze teams en die zijn niet gemakkelijk te vinden. Dat laatste verklaart dat we de gewenste opschaling nog niet volledig hebben gerealiseerd. Desondanks blijven wij inzetten op opschaling en versnelling zodat we (zie daarvoor ook de VGR tekst) in de zomer van 2022 zover zijn dat we alle bezwaren binnen de wettelijke termijn kunnen behandelen.</p> <p>Een sjabloon is te vinden op de website: https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/wp-content/uploads/sites/3/2021/05/Voorbeeldbrief-Bezwaar-maken-Kinderopvangtoeslag.pdf</p>
3.1	<p>N.a.v. de toelichting op het meetmodel oudertevredenheid van Motivaction, zijn een aantal adviezen geformuleerd:</p> <p>1: N.a.v. de onderzoeksresultaten adviseert het ouderpanel op basis van het twee maandelijks onderzoek en het aantal deelnemers een overzicht te maken van het afgelopen jaar toe te sturen, zodat het ouderpanel de trend kan volgen.</p>	<p>Het onderzoek onder ouders die contact hebben gehad met het serviceteam is in 2021 meerdere keren uitgevoerd. We zullen de trend uit deze onderzoeken met u delen.</p>

	<p>2: N.a.v. de onderzoeksresultaten adviseert het ouderpanel dat op de excuusbrief ook de reden van opname op de FSV lijst wordt aangegeven en hen te informeren over de FSV en hun wijze van communiceren.</p>	<p>In het ouderpanel van 15 december geven wij een toelichting hoe ouders die zich bij UHT hebben gemeld geïnformeerd worden over FSV. Voor de ouders die in FSV staan en de verklaring geen fraudeur ontvangen is het de bedoeling het tijdstip van de verzending van beide brieven zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen en voorafgaand daaraan in het telefonisch contact met de ouder zowel in te gaan op de verklaring geen fraudeur als op FSV. In de informatie over FSV wordt de reden van registratie gedeeld voor zover dat mogelijk is. Zoals al eerder aan de Tweede Kamer is gemeld kan helaas niet voor iedereen die in FSV stond de reden van registratie nog achterhaald worden.</p>
	<p>3: N.a.v. de onderzoeksresultaten en de afwijzingen bij de lichte toets adviseert het ouderpanel dat het nabellen n.a.v. een afspraak door het zelfhulpteam altijd gedaan dient te worden.</p>	<p>Dit advies wordt overgenomen, ervan uitgaande dat u hiermee bedoelt dat een ouder altijd teruggebeld wordt als hij een verzoek tot terugbellen heeft gedaan aan het Serviceteam of het nazorgteam van UHT heeft gezegd terug te bellen.</p>
	<p>4: N.a.v. de belangrijkste verbeteracties adviseert het ouderpanel om ook de beleving van ouders m.b.t. de CWS, BAC en nazorg gemeente mee te nemen in de belevingspeiling van het onderzoek door Motivaction.</p>	<p>De CWS en de BAC zijn onafhankelijke commissies. Het onderzoek door Motivaction en de belevingspeiling worden uitgevoerd in opdracht van UHT. UHT onderzoekt in samenspraak met de commissies hoe aan het advies van het Ouderpanel uitvoering kan worden gegeven op een wijze die recht doet aan de onafhankelijkheid van de commissies. Er wordt daarnaast met de VNG gekeken hoe de nazorg gemeente meegenomen kan worden in de belevingspeiling.</p>
	<p>5: N.a.v. de onderzoeksresultaten adviseert het ouderpanel in het algemeen om meer samen te werken met lotgenoten en ervaringsdeskundigen, zodat er mogelijk meer draagvlak tot deelname aan het onderzoek Motivaction ontstaat.</p>	<p>Wij nemen dit advies graag over voor algemene belevingsonderzoek onder ouders die zich bij UHT gemeld hebben. Op dit moment zijn de meeste peilingen die Motivaction doet evenwel gerichte onderzoeken waarvoor specifiek de ouders uitgenodigd worden die afgelopen tijd van bepaalde onderdelen van de dienstverlening van UHT gebruik hebben gemaakt (bijv. contact gehad met het Serviceteam, ouders die gekoppeld zijn aan een persoonlijk zaakbehandelaar etc).</p>
<p>3.2</p>	<p>N.a.v. de toelichting over Herijking adviseert het ouderpanel om ouders ook in het verdere traject direct te betrekken, zodat er met én niet over hen wordt gepraat.</p>	<p>Ja, dat gaan we doen. In de eerste maanden van 2022 doen we 'uitvoeringstoetsen' en ontwerpen we de nieuwe processen met UHT, gemeentes en andere uitvoerders. Daarin zullen we ouders blijven betrekken zoals we dat in de herijking ook gedaan hebben. Ouders betrekken we via Boink, gemeentes en het ouderpanel.</p>