



Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

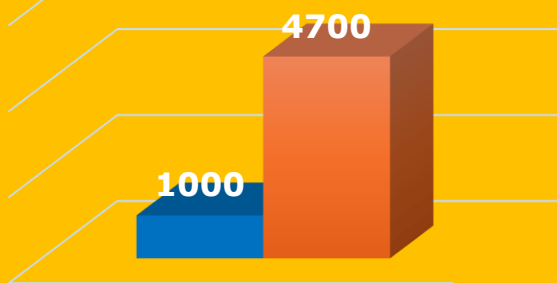
Schikkingsvoorstel

Datum update cijfers: 22-10-2024

Voortgang: eerste groep van 1.000 van 4.700 ouders benaderd. Voor ruim 700 is de reactietermijn nog niet verstreken. Tot nu toe hebben 187 ouders aangegeven een VSO te willen ontvangen.

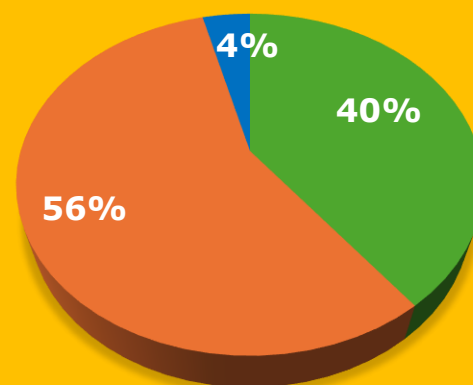
Schikkingsvoorstel verstuurd naar ouders/gemachtigde

■ Verstuurd
■ Totaal



Reactie op telefonisch contact

■ Positief
■ Neutraal
■ Negatief



Resultaten van de evaluatie: verbeteringen doorgevoerd in communicatie en uitvoeringsproces.



7 Gemachtigden die samen
~160 gedupeerde ouders
vertegenwoordigen



Bezwaarschriftenadvies
commissie



Eerste
contactmoment



Brief versturen



Reactie ouder



VSO versturen +
begeleidende
brief



VSO
ondertekenen



Prettige ervaring



Zeer helder
geformuleerd



Voldoende
informatie om
weloverwogen
keuze te maken



Wens: digitaal
versturen VSO



Heldere
communicatie



Begrijpelijk
taalgebruik



Meer bedenktijd
in bijzondere
omstandigheden



Volledige
informatie



Bevat meest
relevante
informatie



Bereikbaarheid
verbeteren:
opnemen
mailadres



Informatie over
uitbetalen
dwangsommen



Meer
Empathische
schrijfstijl
richting ouder



In gesprek over
het tempo met
gemachtigden
met veel cliënten



Verduidelijken
aanvullende
schaderoutes



Wens: digitaal
versturen brief



Webpagina met
informatie over
het schikkings-
voorstel



Vooraf BAC-
advies verzenden

Uitkomsten

1

Respons in lijn met verwachting en met beoogde versnelling.

2

Ouders geven via o.a. PZB'ers, advocaten en gemeenten aan schikkingsvoorstel te willen ontvangen.

Legenda



Positieve
feedback van
de bevroegden



Verzoeken die
reeds zijn
geïmplementeerd



Verzoeken die
nog niet zijn
geïmplementeerd