



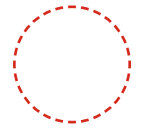
1 oktober 2020

Herstel van kinderopvangtoeslag

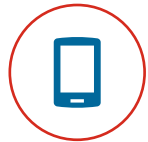
Wat kan ik verwachten?

Legenda

Inhoud van deze stap
is afhankelijk van de
uitkomst



Kennis



Ik krijg informatie

Verzoek



Ik meld me bij de
Herstelorganisatie
Toeslagen



Ik krijg een bevestiging
van mijn melding



Ik hoor wanneer ik aan
de beurt ben

- Ouders met acute problemen en in zeer schrijnende situaties worden het eerst

Start behandeling



Ik maak kennis met mijn
persoonlijk zaakbehandelaar

- Inschakelen ondersteuning (indien nodig)
- Samenwerken aan herstel
- Tussentijds contact

Uitkomst



Ik hoor de (voorlopige)
uitkomst

- Uitleg vervolgstappen
- Mogelijk Commissie Werkelijke Schade



Ik krijg een brief met de
voorlopige uitkomst

- Uitbetaling
- Vermindering schuld



Ik krijg bedenktijd



Ik krijg mijn beschikking

- Mogelijk bezwaar indienen
- Mogelijke betalingsregeling
- Afrondingsgesprek

Toelichting



Ik krijg informatie

In de media zie ik berichten over de kinderopvangtoeslag en de Herstelorganisatie Toeslagen. Op de website en in brieven van de Herstelorganisatie Toeslagen vind ik duidelijke informatie over het meldingsproces.



Ik meld me bij de Herstelorganisatie Toeslagen

Ik neem telefonisch contact op om te vragen of de Herstelorganisatie Toeslagen mijn situatie wil beoordelen. Dat kan ik uiteraard ook per post of via de website doen.

De persoon aan de telefoon vraagt hoe ik het liefste benaderd wil worden door de Herstelorganisatie Toeslagen. Bijvoorbeeld per brief, e-mail, telefoon of videobellen. Ik vertel wat ik het prettigst vind, zodat de Herstelorganisatie Toeslagen rekening met mijn wensen kan houden.

Als er bij mij sprake is van een acute of zeer schrijnende situatie, dan kan ik dat aangeven. Mijn zaak wordt dan sneller behandeld. Op de website van Herstelorganisatie Toeslagen staat hier informatie over.

Voor algemene vragen kan ik bellen met 0800 - 2 358 358. Als ik een klacht heb, kan ik dit ook melden bij dit nummer.



Ik krijg een bevestiging

Ik krijg een brief met een bevestiging van mijn verzoek. In de brief staat dat ik zelf niets hoeft te doen. Mijn persoonlijk zaakbehandelaar neemt, als ik aan de beurt ben, contact met mij op.



Ik hoor wanneer ik aan de beurt ben

Het kan even duren voor ik mijn persoonlijk zaakbehandelaar krijg. Als ik acute problemen heb, kan ik dat aangeven via het Serviceteam Gedupeerden Kinderopvangtoeslag (0800 - 2 358 358).



Ik maak kennis met mijn persoonlijk zaakbehandelaar

Mijn persoonlijk zaakbehandelaar belt mij zodra Toeslagen begint met het beoordelen van mijn zaak. Samen bespreken we mijn situatie en wordt er naar mijn verhaal geluisterd. Dat kan telefonisch, via videobellen, of we maken een afspraak om elkaar te zien.

Als ik dat nog niet heb verteld vraagt mijn persoonlijk zaakbehandelaar hoe ik het liefst contact met hem wil houden. Ook vraagt hij of ik bij gesprekken een tolk nodig heb. Ik krijg ook te horen hoe ik kan wisselen van persoonlijk zaakbehandelaar, als ik dat wil. Wanneer ik gebruik maak van een gemachtigde neemt de persoonlijk zaakbehandelaar in het hele proces contact met deze persoon op.



Mogelijk inschakelen extra ondersteuning

Mijn persoonlijk zaakbehandelaar kan verschillende organisaties inschakelen, als dat nodig is. Zoals de gemeente. Die organisaties kunnen mij helpen met problemen die zijn ontstaan door de kinderopvangtoeslag. Zoals problemen met schulden, werk, wonen of mijn gezin.



Samenwerken aan herstel

Samen met mijn persoonlijk zaakbehandelaar brengen we mijn situatie in kaart.

Tijdens het gesprek kan ik aangeven dat ik nog aanvullende informatie heb of dat er misschien nog een jaar mist. We bespreken ook welke regeling voor mij waarschijnlijk het meest passend is.

Na dit gesprek zorgt mijn persoonlijk zaakbehandelaar ervoor dat mijn zaak wordt beoordeeld door een beoordelingsteam.



Tussentijds contact

Tijdens het beoordelingsproces krijg ik van mijn persoonlijk zaakbehandelaar regelmatig te horen wat de status van mijn zaak is. Dat gaat via de telefoon, e-mail of tijdens een ontmoeting. Net wat ik het prettigst vind. Ik kan ook zelf aangeven met welke regelmaat ik graag contact wil. Ook krijg ik na elk gesprek een geschreven samenvatting.



Ik hoor de (voorlopige) uitkomst

Mijn persoonlijk zaakbehandelaar vertelt mij de (voorlopige) uitkomst van de beoordeling. Per telefoon of tijdens een afspraak. Afhankelijk van wat ik het prettigst vind.

Ik weet nu of ik voor een regeling in aanmerking kom of niet. En zo ja voor welke jaren ik welke regeling krijg. Het kan ook zijn dat ik geen recht heb op een regeling. Is er geen sprake van compensatie? Dan toetst de Commissie van Wijzen of deze beslissing klopt en zorgvuldig genomen is.

Als ik recht heb op een regeling dan bespreekt mijn persoonlijk zaakbehandelaar met mij hoeveel compensatie of tegemoetkoming ik krijg en wanneer. Het kan ook zijn dat ik vermindering van mijn schuld krijg: ik krijg dan geen geld terug, maar ik hoef een minder groot bedrag terug te betalen.



Uitleg vervolgstappen

Ik krijg altijd uitleg over de vervolgstappen en wat het voor mij betekent.



Ik krijg een brief met mijn voorlopige uitkomst

Als bevestiging krijg ik een brief met mijn voorlopig uitkomst. Daarin staat welke regeling voor mij geldt. En als ik geld krijg, een uitleg over hoe dat bedrag is opgebouwd. Dat bedrag wordt ook al naar mij overgemaakt.



Ik krijg bedenktijd

Om nog even goed over alles na te kunnen denken, heb ik 6 weken bedenktijd. Daarin kan het zijn dat ik bedenktijd dat ik tóch nog extra informatie heb. Waardoor ik misschien meer geld krijg of recht heb op een andere regeling. Dat kan ik dan altijd bespreken met mijn persoonlijk zaakbehandelaar.



Ik krijg mijn beschikking

Ik hoor dat de beoordeling van mijn zaak is afgerond. Mijn persoonlijk zaakbehandelaar legt mij uit wat de mogelijke vervolgstappen zijn. Als bevestiging krijg ik een brief. De definitieve beschikking. Daarin staat nog een keer de uitkomst, met het definitieve bedrag waar ik recht op heb.



Mogelijke betalingsregeling

Het kan zijn dat ik ondanks het geld dat ik krijg een schuld overhoud. Samen met de Herstelorganisatie Toeslagen kan ik dan afspraken maken over een persoonlijke betalingsregeling. Eén die past bij mijn financiële situatie. Na 2 jaar ben ik dan van deze schuld af.



Werkelijke schade

Als ik vind dat ik veel meer schade heb geleden dan ik vergoed krijg, dan kan ik dat aangeven bij mijn persoonlijk zaakbehandelaar. Hij of zij helpt mij dan met de voorbereiding voordat een commissie naar mijn zaak kan kijken.



Mogelijk bezwaar indienen

Als ik het niet eens ben met de definitieve beschikking, dan kan ik bezwaar aantekenen bij de Herstelorganisatie Toeslagen. Deze legt een voorgenomen afwijzende beslissing voor aan de Bezwaarschriftenadviescommissie.



Afrondingsgesprek

Ik heb een afsluitend gesprek met mijn persoonlijk zaakbehandelaar. Hierin bespreken we hoe het proces is gegaan en of ik nog resterende vragen heb.