

Belastingdienst

Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

UHT is in 2020 opgericht om mensen te helpen: mensen die gedupeerd zijn door het onterecht stopzetten van toeslagen tussen 2005 en 2019.

Met inmiddels bijna 1.000 medewerkers steunen wij de vele tienduizenden ouders die door alles wat mis ging bij de Toeslagenaffaire diep in de problemen zitten. We luisteren naar de gedupeerden, beantwoorden vragen, beoordelen onbevooroordeeld en leveren hulp. Waar nodig zelfs acute hulp. Luisteren, meedenken en doen is ons motto.

Problematiek is complex

In het afgelopen jaar is gebleken dat de problematiek die veroorzaakt is bij ouders vaak heel complex is. We helpen ouders daarom nu ook met bredere hulp via de gemeenten en bijvoorbeeld bij het oplossen van hun schulden. Daarnaast zijn er regelingen in de maak gericht op kinderen, ex-partners en ouders in het buitenland.

UHT is als uitvoeringsorganisatie een flexibele organisatie. Zo kunnen wij snel inspelen op nieuwe regelgeving en actualiteit en zorgen dat dit voor gedupeerden uitgevoerd wordt. Een voorbeeld is de invoering van de Catshuisregeling Kinderopvangtoeslag in december 2020 (de €30.000 regeling). Maar ook de aanpak van schulden van ouders en een regeling voor kinderen. Dit vraagt van onze collega's een grote inspanning, creativiteit en flexibiliteit om continu bij te sturen en voortgang te boeken.

Samen met anderen

Ons doel is de problemen van gedupeerden op te lossen. Dit doen wij niet alleen. UHT compenseert ouders financieel en wij werken samen met verschillende partijen (overheid en niet-overheid) aan het brede herstelproces. Dit zijn onder meer ministeries, gemeenten, andere uitvoeringsorganisaties, maar bijvoorbeeld ook koepels van schuldeisers en Slachtofferhulp. Samen doen wij er alles aan om het rechtsgevoel en de geleden schade te herstellen.

[Wie zijn wij? - Toeslagen Herstel \(belastingdienst.nl\)](https://belastingdienst.nl/toeslagen-herstel)

Ons motto

Dit motto staat centraal in onze werkzaamheden:

"Ik voel me gehoord en ik weet eindelijk waar ik aan toe ben."

Afdeling serviceteam van UHT

Zij zetten onder andere verzoeken door naar Team Nazorg Cathsuisregeling.
Dit team neemt contact met klanten op.

Serviceteammedewerker Ivan: Filmpje van Ivan [Kom bij ons werken - Toeslagen Herstel \(belastingdienst.nl\)](#)

Eerste aanspreekpunt voor gedupeerde ouders/gezinnen. Veel en hoge emoties bij deze mensen. Zij willen graag gehoord worden. Dit zijn vaak persoonlijke, verdrietige en vooral moeilijke gesprekken. Het serviceteam probeert zo goed mogelijk te klant te helpen. Hier halen zij hun voldoening uit. Zoals ook in het filmpje van medewerker Ivan wordt gezegd, krijg je reacties zoals; “Je hebt mij het echt duidelijk kunnen maken”. “Jij hebt mij er echt voor geholpen en weet waar ik aan toe ben en nu kan ik verder.” Dit geeft een goed gevoel aan de medewerker. Zo kunnen zij gedupeerde helpen.

Gesprekstechnieken, gespreksvaardigheden en het zakelijk kunnen communiceren is enorm belangrijk!

Voor hottopics kijk op: [Kies een casus - Kennisnetwerk \(belastingdienst.nl\)](#)

Basiskerntaak B1-K1-W1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten

Onderwerp: Gesprekken voeren (communiceren met klanten)

5-delige lessenreeks

	Soort lessen	Onderwerp	Opdracht
Les 1	Gespreksvormen	Informatieve gespreksvormen - Slechtnieuwsgesprek Gedragsveranderende gespreksvormen - Klachtengesprek Educatieve gespreksvormen	Algemene opdracht: Gespreksvormen en gesprekssituaties Belastingdienst: Wie is mijn klant? Herken je klant.
Les 2	Structuur van gesprekken	4 fasen effectief communiceren	Algemene opdracht: Beoordeel een gesprek aan de hand van gespreksfaseformulier bv. via youtube Belastingdienst: Oefenen van een informatief klantgesprek in 3 tal
Les 3	Slecht nieuwsgesprekken	<u>Slechtnieuwsgesprek door Albeda college lesmateriaal</u> Albeda college Informatief SLECHTNIEUWSGESPREK // communicatieve vaardigheden - YouTube	Algemene opdracht: Zie lesmateriaal Albeda college Belastingdienst: Interview een professional die wel een slechtnieuwsgesprek met een klant/cliënt/burger heeft moeten voeren.
Les 4	Gesprekstechnieken	Verschillende gesprekstechnieken zoals LSD, OMA, ANNA, NIVEA en OEN. effectief communiceren (youtube)	Algemene opdracht: Belastingdienst:
Les 5	Gespreksvaardigheden	Feedback, agressie en emoties, non-verbale communicatie	Algemene opdracht: Oefenen met non-verbale communicatie Belastingdienst: Hoe ga je om met een boze en emotionele klant?
Les 6	CHALLENGE	CHALLENGE	CHALLENGE

B1-K1-W1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten**Omschrijving**

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt bezoekers en klanten en staat hen te woord. Het contact kan zowel fysiek, telefonisch als online zijn. Hij/zij beantwoordt standaardvragen en verstrekt informatie en verwijst indien van toepassing door naar de juiste persoon of locatie. Hij/zij voert de bijbehorende receptie- en administratieve werkzaamheden uit. Hij/zij neemt klachten/problemen in ontvangst en geeft aan wat de verdere procedure is.

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:
Daarnaast onderhoudt de beginnend beroepsbeoefenaar de klantrelaties. Hij/zij ondersteunt de klant op het gebied van producten en diensten en geeft informatie en advies.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:
Daarnaast onderhoudt de beginnend beroepsbeoefenaar de klantrelaties. Hij/zij ondersteunt de klant op het gebied van producten en diensten en geeft informatie en advies.

Voor Business Administration & Control Specialist geldt aanvullend:
Daarnaast onderhoudt de beginnend beroepsbeoefenaar de klantrelaties. Hij/zij ondersteunt de klant op het gebied van producten en diensten en geeft informatie en advies.

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:
Daarnaast onderhoudt de beginnend beroepsbeoefenaar de klantrelaties. Hij/zij ondersteunt de klant op het gebied van producten en diensten en geeft informatie en advies.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:
Daarnaast onderhoudt de beginnend beroepsbeoefenaar de klantrelaties. Hij/zij ondersteunt de klant op het gebied van producten en diensten en geeft informatie en advies.

Resultaat

De bezoekers en klanten zijn klantvriendelijk te woord gestaan en geïnformeerd. Klachten zijn volgens procedure in behandeling genomen.

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:
De klantrelatie is onderhouden.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:
De klantrelatie is onderhouden.

Voor Business Administration & Control Specialist geldt aanvullend:
De klantrelatie is onderhouden.

Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend:
De klantrelatie is onderhouden.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:
De klantrelatie is onderhouden.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- ontvangt klanten/bezoekers gastvrij en passend bij het bedrijf;
- staat bezoekers en klanten vriendelijke en correct te woord afgestemd op de communicatiewijze (face to face, telefonisch, e-mail/chat ed.);
- Geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van zijn/haar functie informatie op standaardvragen;
- werkt volgens de in het bedrijf geldende werkwijze en procedures en protocollen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Relaties bouwen en netwerken

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:
- stemt communicatie en gedrag af op de klant en de klantrelatie;
- geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van de wet informatie en advies;
- voert de ondersteunende taken vakbekwaam uit.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:
- stemt communicatie en gedrag af op de klant en de klantrelatie;
- geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van de wet informatie en advies;
- voert de ondersteunende taken vakbekwaam uit;

Voor Business Administration & Control Specialist geldt aanvullend:
- stemt communicatie en gedrag af op de klant en de klantrelatie;
- geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van de wet informatie en advies;
- voert de ondersteunende taken vakbekwaam uit;

B1-K1-W1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen	- investeert in het opbouwen en onderhouden van goede werk-/klantrelaties. De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen	- investeert in het opbouwen en onderhouden van goede werk-/klantrelaties. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Relaties bouwen en netwerken
Voor Legal, Insurance & HR Services Specialist geldt aanvullend: - stemt communicatie en gedrag af op de klant en de klantrelatie; - geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van de wet informatie en advies; - voert de ondersteunende taken vakbekwaam uit; - investeert in het opbouwen en onderhouden van goede werk-/klantrelaties. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen	Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend: - stemt communicatie en gedrag af op de klant en de klantrelatie; - geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van de wet informatie en advies; - voert de ondersteunende taken vakbekwaam uit; - investeert in het opbouwen en onderhouden van goede werk-/klantrelaties. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Relaties bouwen en netwerken	

Les 1: Gespreksvormen specifieke opdracht belastingdienst

Wie zijn onze klanten?

Opdracht:

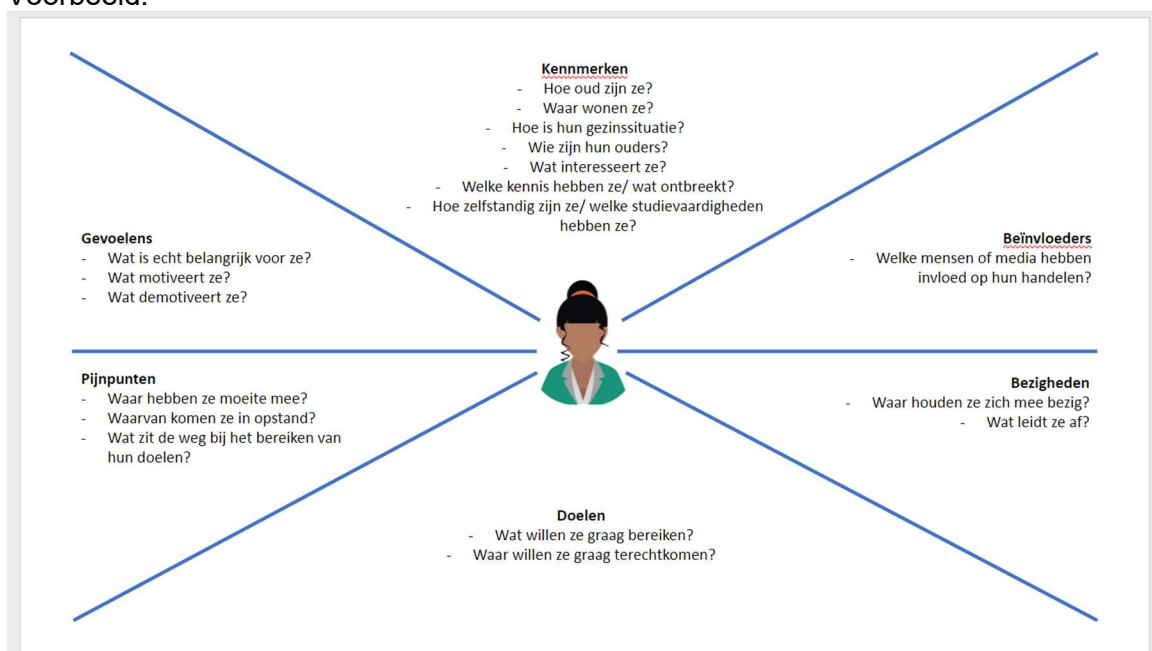
Wie zijn de klanten van de belastingdienst /van deze specifieke afdeling?

Probeer de klant in beeld te krijgen.

Neem de onderstaande 6 hoofdonderwerpen en maak gebruik van de hulpvragen om erachter te komen wie de klanten zijn.

- Kenmerken
 - Hoe oud zijn ze?
 - Waar wonen ze?
 - Hoe is de gezinssituatie
 - Etc.
- Beïnvloeders
 - Welke mensen hebben invloed op hun handelen?
 - Etc.
- Bezigheden
 - Waar doen deze klanten in hun dagelijkse leven?
 - Etc.
- Doelen
 - Wat willen ze graag bereiken?
 - Etc.
- Pijnpunten
 - Waar hebben ze moeite mee?
 - Waarvan komen ze in opstand?
 - Wat zit in de weg bij het bereiken van hun doelen?
 - Etc.
- Gevoelens
 - Wat is echt belangrijk voor ze?
 - Wat motiveert ze?
 - Etc.

Voorbeeld:



Les 2: gespreksstructuur specifieke opdracht belastingdienst

Casus 1: Je werkt bij de belastingdienst afdeling toeslagen. Je krijgt een klant aan de balie die graag informatie wilt over zorgtoeslag. Je klant is net 18 geworden en heeft iets gehoord over een toeslag van de belastingdienst waar hij recht op zou hebben, maar zeker weten doet hij niet. Wil jij hem helpen?

Casus 2: Je werkt bij de belastingdienst afdeling toeslagen. Je krijgt een klant aan de balie die graag informatie wilt over de huurtoeslag. Je klant is net 18 geworden en gaat op kamers! Al zijn vrienden krijgen huurtoeslag, dit wil hij ook! Hij belt in alle enthousiasme de belastingdienst. Wil jij hem helpen?

Casus 3: Je werkt bij de belastingdienst afdeling ondernemers. Je krijgt een jonge klant aan de balie die graag informatie wil over omzetbelasting. Onlangs is deze klant een online webshop begonnen, maar heeft geen flauw benul van zijn plichten. Hij wilt graag meer informatie! Wil jij hem helpen?

Opdracht:

Vorm een drietal. Twee personen voeren een kort gesprek over een van de casussen. De derde persoon observeert aan de hand van checklist. Hij kijkt kritisch naar alle punten en beoordeelt het gesprek. Daarna geeft hij feedback.. Vervolgens rouleren de studenten.

Criteria's Structuur	Observatie
Opening • Begroeting • Naam duidelijk noemen • Naam van de klant onthouden • Klantvraag herhalen verificatie	
Planning • Opbouw gesprek	
Kern • de hoofdvraag kaderen • Doorvragen • Controlevragen stellen • Luisteren • Informatie vertellen • Is de informatie duidelijk overgekomen? • eventueel adviseren of doorverwijzen • Heeft de klant andere vragen?	
Eind • Korte samenvatting • Controlevraag duidelijk overgekomen informatie / klant tevreden met het antwoord • eventueel materiaal meegeven • Eventuele vervolg afspraak herhalen • Bedanken en groeten	
Houding medewerker • Non-verbale houding / lichaamshouding Is er sprake van een actieve oogcontact, empathie, aandacht voor de klant en • Zinsbouw / woordkeuze • Volume en tempo en intonatie	

Les 3: slechtnieuwsgesprek specifieke opdracht belastingdienst

Opdracht: vorm een drietal. Ga in je eigen netwerk op zoek naar iemand die weleens of vaak een slechtnieuwsgesprek heeft moeten voeren. Dit zijn vaak lastige gesprekken. Deze persoon ga je interviewen. Het doel is; erachter komen hoe deze professional een slechtnieuwsgesprek voorbereid, voert en de werking verzorgt.

Voordat je een interview gaat afnemen moet je het doel van het interview formuleren. Daarna ga je aan de slag met maken van een vragenlijst. Zorg voor een gestructureerde interview en maak gebruik van gesloten en open vragen. Tijdens het interview vraag je door, waar jij dat nodig vindt. Bedenk met het drietal 10 goede vragen en laat je vragen eerst aan je docent controleren.

Houd het interview met z'n drieën; 2 personen gaan de vragen stellen 1 persoon gaat notuleren.

Vergeet niet om tips en tricks te vragen!

Het interview schrijven jullie uit in een informatieve artikel van minimaal 400 woorden. (*Arial 11*)

Les 4: gesprekstechnieken specifieke opdracht belastingdienst

Opdracht: LSD (luisteren, samenvatten, doorvragen) maak de ander blij.
Vorm een viertal.

De belastingdienst int niet alleen belastingcenten, maar in sommige gevallen moet de belastingdienst ook terugbetalen, oftewel een belastingteruggaaf. Goed nieuws!!

Ga nu oefenen met het volgende;

Leg uit dat je een ander blij kunt maken door goed te luisteren; mensen vinden het namelijk fijn om gehoord te worden. LSD (Luisteren, Samenvatten, Doorvragen) is daarbij je gereedschap.

- **L:** het verschil tussen open, gesloten en suggestieve vragen
- **S:** samenvatten op inhoud en gevoel
- **D:** wat is dóórvragen

Één student zit tegenover drie andere studenten, studentA studentB studentC en noemt een belastingteruggaaf. Bijvoorbeeld een omzetbelastingteruggaaf. Die overige studenten zijn enorm enthousiast, maar begrijpen deze teruggaaf niet. A, B, C bevragen hem, met als doel waarom zij recht hebben op een teruggaaf.

Verloop van het gesprek

A stelt een vraag, B vat het antwoord van de acteur samen, C vraagt dóór.

A vat het antwoord samen, B vraagt dóór.

Bron: werkvormen.info | [LSD voor gevorderden](#)

Les 5: gespreksvaardigheden specifieke opdracht belastingdienst

Casus 1: een van jullie speelt een agressieve klant. Hij gaat naar de belastingdienst om te klagen over een te hoge teruggave van wel 4000 euro (zorgtoeslag)! Hij weigert te luisteren naar de baliemedewerker en wil graag iemand spreken die hierover gaat!

De andere student speelt de baliemedewerker en gebruikt alle informatie en technieken van de vorige gesprekken om de klant rustig te krijgen. De klant wordt alleen bozer en luister met geen mogelijkheid naar jou! Hoe ga je hiermee om en krijg je de klant alsnog rustig?

Casus 2: een van jullie speelt een zeer emotionele klant. De klant komt huilen naar de balie en vertelt dat hij brief heeft gekregen van de belastingdienst waarin staat dat hij een schuld heeft van 4000 euro. Hij moet dit voor 25^{ste} van de maand betalen!

De andere student speelt de baliemedewerker en gebruikt alle informatie en technieken van de vorige gesprekken om de klant rustig te krijgen. De klant begint nog harder te huilen en is zeer emotioneel. Hoe krijg je de klant rustig?

Vorm een drietal. Twee personen voeren een kort gesprek over een casus 1 en 2. De derde persoon observeert. Hij kijkt vooral of de twee personen actief naar elkaar luisteren en naar het non-verbale gedrag. Hij schrijft zijn observaties op. Vervolgens rouleren jullie.

Specifieke opdracht belastingdienst:

Challenge

Casus

Kindgebonden budget met vrouw in het buitenland

Man is in oktober 2018 met kind in Nederland komen wonen en vraagt kindgebonden budget aan. Hij kreeg € 389,= per maand. Vrouw komt in 2020 naar Nederland en wordt gezin herenigd. Nu heeft er een herberekening plaats gevonden en moet hij terug betalen. Hij zou maar recht hebben op € 131,= .

Opdracht:

Vorm een tweetal. Twee personen bereiden het gesprek tussen een klant en een medewerker van de belastingdienst voor. Zij schrijven het script uit van gesprek en voeren vervolgens dit gesprek. Dit gesprek wordt opgenomen.

Inleveren:

- Schrijf het script uit van het gesprek (tussen belastingdienstmedewerker en klant)
- Video opname van het gesprek (tussen belastingdienstmedewerker en klant)
- Feedback van de samenwerking en uitvoering opdracht

Na uitvoering van deze lessenreeks:

- kun je zelfstandig een onderscheid maken tussen de verschillende gespreksvormen en kun je zelfstandig een gestructureerd gesprek voeren.
- Daarnaast weet je hoe je een slecht nieuwsgesprek kunt voeren en weet je op de juiste manier gebruik te maken van gespreks- technieken en vaardigheden.

Casus via <https://portaal.belastingdienst.nl/> Kennisnetwerk