



nationale ombudsman

Rapport

De UHT kwam toezeggingen over persoonlijk dossier niet na en liet aanvrager in onzekerheid

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) gegrond.

De klacht

De heer Van der Jagt klaagt over het niet ontvangen van zijn persoonlijk dossier en de manier waarop de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) hem daarover heeft geïnformeerd.

Wat is er gebeurd?

Persoonlijk dossier

De heer Van der Jagt¹ is gedupeerde ouder (slachtoffer) in het kinderopvangtoeslagschandaal. Net zoals veel gedupeerde ouders vroeg meneer de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) om zijn persoonlijk dossier. Het persoonlijk dossier wil zeggen: kopieën van alle documenten die de (toenmalige) Belastingdienst/Dienst Toeslagen had over de toeslagen van meneer, sinds de toeslagen er in 2006 zijn gekomen. Het persoonlijk dossier gaat dus over alle soorten toeslagen (huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget). Het was de bedoeling dat gedupeerde ouders met het persoonlijk dossier zouden kunnen controleren wat er in de loop van de tijd allemaal was gebeurd met hun toeslagen. In het kinderopvangtoeslagschandaal was immers gebleken dat er veel met de toeslagen fout was gegaan. Het persoonlijk dossier zou gedupeerde ouders ook kunnen helpen om daarmee om te gaan.

Aanvraag en ontvangstbevestiging

Meneer vroeg het persoonlijk dossier bij de UHT op 8 april 2021. De UHT stuurde hem op 30 augustus 2021 een brief, waarin bevestigd werd dat hij de aanvraag had gedaan. En waarin ze excuses ervoor maakten dat het al lang had geduurd, voordat hij iets daarover hoorde. Verder gaf de UHT aan dat het nog enige tijd zou duren voordat hij duidelijkheid zou krijgen. Veel mensen hadden om hun persoonlijk dossier gevraagd. En het kostte veel werk alles zorgvuldig te doen. De UHT begreep dat dat een vervelende boodschap was. Ze zouden contact opnemen met meneer, zodra ze met het dossier aan de slag zouden gaan. Of als ze méér informatie nodig hadden.

Lange wachttijden voor persoonlijk dossier

In de hersteloperatie toeslagen geven verschillende instanties gedupeerde ouders financiële hulp en andere hulp. Zodat zij hun leven na het toeslagenschandaal weer in orde kunnen maken. Vanaf het begin verliep de dossierverstrekking moeizaam. Zo zouden dossiers in eerste instantie binnen 12 weken samengesteld worden,² maar daar moest de verantwoordelijke bewindspersoon snel op terugkomen.³ Ook werd gekeken of er op andere manieren, die minder tijdrovend waren, aan de informatiebehoefte van ouders kon worden voldaan. Zoals een samenvatting of een gesprek om de behoefte van ouders in kaart te brengen.

Tegelijkertijd werd er gesteld: "Wanneer de ouder na de gesprekken alsnog een volledig dossier wenst te ontvangen, zal het dossier uiteraard worden samengesteld."

Vanaf april 2020 stelde de verantwoordelijk staatssecretaris de Tweede Kamer regelmatig op de hoogte van de voortgang van de hersteloperatie. Dat gebeurt, elke drie maanden, in de Voortgangsrapportages hersteloperatie toeslagen (VGR's). Uit de VGR's komt naar voren dat het behandelen van de aanvragen van gedupeerde ouders om het persoonlijk dossier te krijgen ook later moeizaam verliep.

De behandeling van de aanvragen werd uitgevoerd door een speciaal team van de UHT. Uit VGR 9, van 3 december 2021,⁴ kwam naar voren dat het toen ongeveer drie jaar duurde tot aanvragers het persoonlijk dossier kregen. Om de dossiers te maken, moest de UHT informatie halen uit allerlei verschillende systemen. Het ging vaak om honderden documenten en duizenden pagina's. Vanwege de privacywetgeving moest de UHT die documenten goed controleren. En moest de UHT privacygevoelige informatie eruit halen. Het lukte niet de behandeling van de aanvragen om persoonlijke dossiers te versnellen. Ondanks dat er meer mensen

¹ Dit is niet de echte naam.

² Kamerstuk 31066, nr. 577 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen

³ Kamervragen (Aanhangsel) 2019-2020, nr. 2911 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen

⁴ De Voortgangsrapportages (VGR's) zijn te vinden op de website van de Tweede Kamer.

werden ingezet voor het maken van de persoonlijke dossiers en de procedure makkelijker werd gemaakt. Het Ministerie van Financiën en de UHT gingen bekijken of er andere manieren waren dan het persoonlijk dossier om ouders te informeren. In maart 2022 adviseerde de door het ministerie ingestelde Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK) over de afhandeling van verzoeken om het persoonlijk dossier. De BAK trok harde conclusies over de wijze waarop het proces was ingericht. Zo stelde de BAK: "de huidige werkwijze van de persoonlijke dossiers [koerst] aan op een deceptie voor iedereen: voor gedupeerde ouders, gemachtigden en voor medewerkers van UHT. Waar de missie is om met de hersteloperatie te werken aan vertrouwen in de overheid, lijkt de inzet op dit moment – ondanks alle goede intenties – juist tot het tegendeel te leiden."⁵ Zij adviseerde de UHT aanpassingen te doen en actiever te communiceren aan ouders over wachttijden en de verschillende dossiervormen; het verwonderde de BAK dat dat nog niet gebeurde. Naar aanleiding van het advies van de BAK gingen het ministerie en de UHT daarover in overleg met de Nederlandse Orde van Advocaten. In VGR 12 van 21 oktober 2022 gaf de staatssecretaris aan dat sinds mei 2022 voorrang werd gegeven aan het maken van speciale dossiers, die waren bedoeld voor juridische procedures.

Vanaf de 14e voortgangsrapportage wordt er nog maar beperkt gerapporteerd over de persoonlijke dossiers. Er wordt nog wel een aantal keer een tabel opgenomen waarin een stijgend aantal aanvragen te zien is, voor het laatst in februari 2024. Op dat moment zijn er 4.966 aanvragen ingediend. Het maximaal gerapporteerde afgedane aanvragen is 99 per kwartaal.⁶ Waardoor het op dat tempo nog meer dan 10 jaar zou duren voordat alle aanvragen zouden zijn behandeld. Hoewel er in VGR 18 niet meer over gerapporteerd wordt, blijkt wel dat er voorrang gegeven wordt aan andere dossiers, zoals bezwaar dossiers, dossiers voor de Commissie Werkelijke Schade (CWS) en ouderdossiers. In oktober 2024 wordt gemeld: "Een ouder die toch wil wachten op het persoonlijk dossier moet dan helaas wel rekening houden met een zeer lange wachttijd van mogelijk meerdere jaren".⁷ Er wordt echter niet gesteld dat de UHT gestopt is met het verstrekken van persoonlijke dossiers.

Herinnering

Omdat meneer Van der Jagt van de UHT nog niets had gehoord over zijn persoonlijk dossier, herinnerde hij de UHT telefonisch aan zijn aanvraag. Van het servicecentrum van de UHT hoorde hij dat het nog lang zou duren en dat hij geduld moest hebben.

Ouderdossier

Op 8 oktober 2024 stuurde de UHT het ouderdossier naar meneer Van der Jagt. De UHT heeft het ouderdossier in samenwerking met de Nederlandse Orde van Advocaten ontwikkeld, om gedupeerde ouders sneller te kunnen informeren dan met het persoonlijk dossier. In het ouderdossier gaat het alleen over de kinderopvangtoeslag. Er zitten alle documenten in die van belang zijn voor de aanvraag om een financiële vergoeding van een gedupeerde ouder. De gedupeerde ouders kunnen die dan gebruiken bij juridische procedures over die vergoeding.

Klachtenprocedure UHT

Op 17 november 2024 diende meneer Van der Jagt, via het elektronische klachtenformulier, een klacht in bij de UHT. Hij schreef daarin onder meer dat hij al meer dan 3 jaar wachtte op het persoonlijk dossier en dat hij dat graag zou krijgen. In een brief van 25 november 2024 bevestigde de UHT de klacht te hebben ontvangen en te zullen gaan behandelen. Eind november 2024 had een medewerker van het klachtenteam van de UHT telefonisch en per mail contact met meneer Van der Jagt.

In een mailbericht van 12 december 2024 liet de medewerker van de UHT aan meneer Van der Jagt weten wat het onderzoek naar de klacht had opgeleverd. Het persoonlijk dossier kon op dat moment niet worden verstrekt. De UHT verstreekte de ouderdossiers in plaats van de persoonlijke dossiers. Het was niet bekend of hij het persoonlijk dossier in de toekomst nog zou krijgen. Dat was afhankelijk van politieke veranderingen en

⁵ BAK advies 2022.03.14 verzoek persoonlijk dossier

⁶ VGR 16

⁷ VGR 18

beleid. De UHT vond het kwalijk dat er niet helder met meneer was gecommuniceerd. De UHT maakte daarvoor excuses. Als meneer dat wilde, kon de UHT een signaal afgeven aan de afdeling communicatie, om de kans op herhaling te verkleinen.

In een mailbericht van 19 december 2024 gaf de UHT het oordeel over de klacht. De klacht was gegrond. De UHT maakte op dat moment geen persoonlijke dossiers meer. Wel ouderdossiers, maar dat had meneer al gekregen. De UHT gaf aan dat de kans dat hij het persoonlijke dossier nog zou krijgen klein was. De UHT gaf nogmaals aan dat het een kwalijke zaak was dat niet met meneer was gecommuniceerd. En bood nogmaals excuses daarvoor aan.

Verstrekken persoonlijke dossiers gestopt

Eind 2024 stelde de toenmalig staatssecretaris van Financiën (Toeslagen en Douane) de Commissie van Dam in. De staatssecretaris vroeg de commissie om advies over het versnellen en verbeteren van de hersteloperatie. Op 23 januari 2025 bracht de Commissie van Dam het rapport "Minder beloven, meer doen" uit.⁸ Daarin adviseerde de commissie aan de staatssecretaris en aan de UHT onder meer om te stoppen met het verstrekken van de persoonlijke dossiers. De commissie vond het verstrekken van de persoonlijke dossiers een te grote inspanning voor de UHT en niet echt nodig voor de hersteloperatie. In een brief van 14 maart 2025 aan de Tweede Kamer reageerde de staatssecretaris, namens het kabinet, op het advies van de Commissie van Dam.⁹ De staatssecretaris liet weten het advies om te stoppen met het verstrekken van de persoonlijke dossiers op te volgen en 'direct' te stoppen. Het kabinet was het ermee eens dat het maken van de persoonlijke dossiers zeer tijdrovend was; en dat er veel informatie in zat die gedupeerde ouders niet meteen nodig hadden voor de procedure van de hersteloperatie. Zodra de UHT daar voldoende medewerkers voor beschikbaar had, zou de UHT contact opnemen met de aanvragers van de persoonlijke dossiers. En hun het ouderdossier aanbieden, of met hun bekijken of er andere specifieke informatie was die ze nodig hadden.

Rechtszaak

Via een beroep tegen het niet tijdig nemen van een besluit¹⁰ begon meneer bij de rechtbank een rechtszaak om het persoonlijk dossier te kunnen krijgen. Op 4 juni 2025 besliste de rechtbank dat dit niet een zaak was waar de rechtbank over kon oordelen. De rechtbank achtte zich "niet bevoegd", omdat het verstrekken van het persoonlijk dossier een feitelijke handeling was; en geen besluit waartegen meneer in beroep kon gaan.

Klacht bij de Nationale ombudsman

Meneer Van der Jagt kreeg van de UHT een beslissing op de aanvraag om een financiële vergoeding die hij als gedupeerde ouder had ingediend. Hij had recht op een financiële vergoeding. Maar hij was het niet helemaal met de beslissing eens. Hij diende een bezwaarschrift in. Hij wilde graag in het persoonlijk dossier nakijken of daar iets instond dat hij bij zijn bezwaar kon gebruiken. Hij diende een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij vroeg de Nationale ombudsman of hij het persoonlijk dossier alsnog kon krijgen. Verder schreef hij onder meer aan de Nationale ombudsman dat de UHT zijn verzoeken telkens onbeantwoord hadden gelaten. Of slechts gedeeltelijk had gereageerd. De UHT had hem jaren in onzekerheid gelaten. Hij vond dat hij recht had op transparantie van de UHT en vond dat de overheid de toezegging die aan hem was gedaan moest nakomen. Het niet nakomen van de toezegging leidde bij meneer Van der Jagt juist tot minder vertrouwen in de overheid. De UHT had zijn klacht niet goed behandeld, want de UHT had niet duidelijk gemaakt waarom hij het persoonlijk dossier niet had gekregen.

Telefonisch contact met aanvragers persoonlijk dossier

In de VGR van 11 februari 2026,¹¹ over september-december 2025, gaf de staatssecretaris van Financiën het volgende aan. Volgens het advies van de Commissie van Dam, was de UHT sinds de zomer van 2025 gaan

⁸ Tweede Kamer, 2025D02400

⁹ Kamerstuk 36 709, nr. A.

¹⁰ Artikel 6:20 Algemene wet bestuursrecht

¹¹ VGR 22

bellen met ouders die het persoonlijk dossier hadden aangevraagd, maar nog niet hadden gekregen. Het was de bedoeling die actie in het eerste kwartaal van 2026 af te ronden.

Onderzoek Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman vroeg het Ministerie van Financiën om kopieën van alle correspondentie die er met meneer was geweest over zijn aanvraag om het persoonlijk dossier. Op basis daarvan en op basis van de informatie die meneer Van der Jagt had aangeleverd, schreef de Nationale ombudsman een zogeheten verslag van bevindingen. De Nationale ombudsman gaf de staatssecretaris Herstel en Toeslagen en meneer Van der Jagt de kans om daarop te reageren.

Reactie van de heer van der Jagt op het verslag van bevindingen

De heer Van der Jagt liet weten dat hij eind 2024 nog had geprobeerd om de UHT in gebreke te stellen, omdat hij het persoonlijk dossier nog niet had gekregen. In gebreke stellen is geregeld in de Algemene Wet Bestuursrecht. Het wil zeggen: een burger laat een overheidsinstantie officieel weten dat ze te laat zijn met het nemen van een besluit. De burger geeft de overheidsinstantie veertien dagen de tijd om alsnog te beslissen; anders moet de overheidsinstantie een dwangsom (boete) betalen. De heer Van der Jagt zond een kopie in van het antwoord dat de UHT hem daar op 10 maart 2025 op gaf. De UHT liet hem daarin weten dat in gebreke stellen bij een aanvraag om een persoonlijk dossier niet mogelijk was. Het was geen beslissing die de UHT binnen een vaste termijn moest nemen. Meneer ging ook in op de actie van de UHT om sinds de zomer van 2025 te gaan bellen met aanvragers van het persoonlijk dossier die dat niet hadden gekregen. Hij liet weten dat hij sinds de zomer van 2025 niets van de UHT had gehoord.

Reactie staatssecretaris van Herstel en Toeslagen op het verslag van bevindingen

In haar reactie op het verslag van bevindingen zette de staatssecretaris van Financiën de gang van zaken rond de aanvragen van persoonlijke dossiers nog eens op een rijtje. Ze liet weten dat het in het begin van de hersteloperatie voor het toeslagenschandaal de gedachte was alle mogelijke stukken die in de systemen te vinden waren met de ouders te delen. Achtergrond daarvan was de Algemene Verordening Gegevensbescherming; op basis daarvan hadden de ouder recht op inzage in alle stukken. Maar die aanpak bleek te complex en tijdrovend en was onuitvoerbaar. In plaats daarvan had de UHT het aanleveren van stukken geleidelijk opgenomen in de procedure van de aanvragen om een financiële vergoeding. Sinds april 2024 gebeurde dat met het zogeheten ouderdossier. Met het ouderdossier ontvangt een ouder alle op de zaak betrekking hebbende stukken. Op verzoek kunnen nog meer stukken worden verstrekt. De staatssecretaris betreurde het dat meneer zo lang op zijn persoonlijk dossier heeft gewacht. En dat uiteindelijk niet helder aan hem is gecommuniceerd dat dat niet meer wordt verstrekt. De UHT had daar al aan hem excuses voor aangeboden. De staatssecretaris gaf nog aan dat meneer wel het ouderdossier had gekregen van de UHT.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

In dit rapport oordeelt de Nationale ombudsman over de manier waarop de UHT de aanvraag van de heer Van der Jagt om zijn persoonlijk dossier heeft behandeld. En over de manier waarop de UHT daarover met hem heeft gecommuniceerd.

Bij het beoordelen van klachten over overheidsinstanties gebruikt de Nationale ombudsman de behoorlijkheidsvereisten. In dit geval vindt de Nationale ombudsman twee behoorlijkheidsvereisten belangrijk: betrouwbaarheid en goede informatieverstrekking. Het vereiste van betrouwbaarheid houdt in dat de overheid doet wat ze zegt en geen beloften maakt die ze niet kan waarmaken. Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt het volgende in: de overheid geeft burgers op eigen initiatief de informatie die ze

nodig hebben en ze geeft burgers informatie als ze daarom vragen. De informatie moet kloppen, volledig, duidelijk en voldoende specifiek zijn.

De Nationale ombudsman vindt dat de UHT in dit geval niet behoorlijk heeft gehandeld.

Betrouwbaarheid

Meneer Van der Jagt heeft in 2021 een aanvraag om zijn persoonlijk dossier ingediend. De UHT moest die aanvraag behandelen. De ontvangst van de aanvraag is per brief bevestigd. De staatssecretarissen die verantwoordelijk waren voor de UHT hebben verschillende keren toegezegd dat gedupeerde ouders (slachtoffers van het kinderopvangtoeslagschandaal) die het persoonlijk dossier wilden ontvangen, dat zouden krijgen. Ook al werd in de loop van de tijd steeds meer duidelijk dat dat een hele tijd zou duren. Meneer mocht er daardoor, jarenlang, op vertrouwen dat hij het persoonlijk dossier zou krijgen. Meneer vond dat hij er recht op had het persoonlijk dossier te krijgen. Hij voerde een juridische procedure tegen de UHT over de financiële compensatie die hij voor het toeslagenschandaal zou krijgen. Hij wilde het persoonlijk dossier krijgen om te kijken of er informatie instond die hij in de procedure kon gebruiken. Als aanvulling op het zogeheten ouderdossier, dat de UHT hem in de juridische procedure over de financiële compensatie, had gestuurd. Hij was niet op zoek naar speciale, concrete informatie die de UHT hem eventueel, buiten het persoonlijk dossier om, zou kunnen geven.

Meneer Van der Jagt heeft het persoonlijke dossier niet gekregen. De overheid heeft in dit geval niet gedaan wat ze gezegd had. Dat betekent dat de overheid niet betrouwbaar is gebleken. Voor een gedupeerde ouder (slachtoffer van het toeslagenschandaal), die zo geraakt is door het handelen van de overheid, is deze constatering extra pijnlijk.

Dat het kabinet uiteindelijk, in maart 2025, op advies van de Commissie van Dam, heeft besloten met de persoonlijke dossiers te stoppen, geeft een verklaring dat de heer Van der Jagt het persoonlijk dossier uiteindelijk niet ontving. Maar dat maakt de onbetrouwbaarheid van de overheid, die de heer Van der Jagt heeft ervaren, niet minder. Wanneer de overheid uitdrukkelijk toezegt dat het persoonlijk dossier zal worden verstrekt is het niet nakomen van die toezegging hoe dan ook in strijd met het vereiste van betrouwbaarheid. De Nationale ombudsman vindt het bovendien een slechte zaak dat uit deze zaak blijkt dat de UHT in december 2024 feitelijk al gestopt was met het verstrekken van persoonlijke dossiers, terwijl de staatssecretaris pas in maart 2025 namens het kabinet aankondigde 'direct' te stoppen met het verstrekken van dossiers.

Verder heeft de staatssecretaris aangegeven dat zij een maatregel heeft genomen om de gevolgen van het besluit om te stoppen met de persoonlijke dossiers te verzachten. De UHT zou telefonisch contact opnemen met de aanvragers van het persoonlijk dossier, die dat niet hebben gekregen. Dat zou gebeuren in de periode van de zomer van 2025 tot en met het eerste kwartaal van 2026. Maar in die periode is de heer Van der Jagt niet door de UHT gebeld; zodat de maatregel voor hem niet heeft gewerkt.

Het besluit van het kabinet betekent dat er van moet worden uitgegaan dat meneer van der Jagt en andere gedupeerde ouders het persoonlijke dossier niet meer zullen krijgen. Daaraan kan de Nationale ombudsman niets veranderen. Aan het besluit van het kabinet om met de persoonlijke dossiers te stoppen ligt het advies van de Commissie van Dam ten grondslag; en de argumenten die de Commissie had voor het geven van dat advies zijn begrijpelijk. Het is niet aan de Nationale ombudsman om een oordeel te geven over dit besluit,¹² maar de Nationale ombudsman kan wel iets zeggen in het licht van het behoorlijkheidsvereiste van betrouwbaarheid hoe het handelen van de overheid in een individueel geval uitpakt. De conclusie is dat de overheid onbetrouwbaar is gebleken.

¹² In artikel 9:22 van de Algemene wet bestuursrecht staat dat de Nationale ombudsman geen onderzoek mag doen naar zaken die vallen onder het algemeen regeeringsbeleid.

Goede informatieverstrekking

De toezegging om persoonlijke dossiers te verstrekken aan de ouders die daarom vroegen, bleek moeilijker uit te voeren dan vooraf was gedacht. Er kwamen veel meer aanvragen dan verwacht, het samenstellen van dossiers bleek heel tijdrovend en de hersteloperatie werd steeds groter. In die situatie is het extra belangrijk dat de overheid goede informatie blijft geven over wat de burger kan verwachten.¹³ Dat is niet gebeurd. De UHT heeft ruim vier jaar lang uit zichzelf niets gedaan om meneer over de behandeling van zijn aanvraag te informeren. De Nationale ombudsman vindt dat niet aanvaardbaar.

Net als de andere aanvragers van het persoonlijk dossier, was meneer Van der Jagt gedupeerde ouder. Geen informatie geven en mensen in onzekerheid laten is in deze situatie extra schrijnend. De gedupeerde ouders hebben vaak jarenlang in onzekerheid geleefd, voordat de overheid toegaf dat er fouten waren gemaakt en voordat er erkenning en herstel werd toegezegd. En toen de hersteloperatie er kwam om de gedupeerde ouders financiële hulp en andere hulp te bieden, bleef veel onzekerheid bestaan. Doordat de wachttijden in de hersteloperatie erg lang zijn en omdat ouders onvoldoende informatie krijgen. Door het persoonlijk dossier aan te vragen, konden gedupeerde ouders er meer inzicht in krijgen wat er destijds mis was gegaan. Voor de heer Van der Jagt was het belangrijk te weten of hij wel of niet erop kon rekenen het persoonlijk dossier te krijgen. Dat maakte hij UHT duidelijk door contact te blijven zoeken.

Nadat meneer Van der Jagt een klacht indiende, gaf de UHT toe dat de communicatie over de aanvraag niet goed was geweest. En maakte de UHT daarvoor excuses. De Nationale ombudsman vindt dat niet overtuigend, omdat de UHT bij de afhandeling van de klacht nog steeds geen uitleg gaf over wat er precies mis was gegaan en waarom. En nadat de UHT de klacht had afgehandeld, verstreek er weer veel tijd waarin de UHT meneer nog steeds geen informatie gaf over zijn aanvraag om het persoonlijk dossier. Terwijl er in de tussentijd iets belangrijks was gebeurd: het kabinet had op advies van de Commissie van Dam besloten definitief te stoppen met het verstrekken van de persoonlijke dossiers.

De conclusie

De klacht van meneer Van der Jagt is gegrond. De UHT is de toezegging niet nagekomen het persoonlijk dossier naar meneer te sturen. Dat is in strijd met het vereiste van betrouwbaarheid. En de UHT heeft jarenlang uit zichzelf niets gedaan om meneer over de behandeling van zijn aanvraag om het persoonlijk dossier te informeren. Dat is in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

De slotbeschouwing

In dit rapport concludeert de Nationale ombudsman dat de klacht van meneer Van der Jagt gegrond is. Maar daarmee is zijn onzekerheid over wat er gebeurd is nog steeds aanwezig. In 2021 publiceerde de Nationale ombudsman al de tweede klachtenmonitor UHT met de titel "Klacht gegrond, maar geen oplossing".¹⁴ Dat is hier ook het geval. De Nationale ombudsman kan de UHT niet dwingen om alsnog het dossier te verstrekken. Als hij zou aanbevelen om in dit enkele geval het persoonlijk dossier alsnog te verstrekken, zou dat betekenen dat hij vindt dat dat bij alle gevallen alsnog moet gebeuren. Dat is niet het geval. De Nationale ombudsman heeft begrip voor het advies van de commissie Van Dam, dat deze commissie gaf in het licht van de situatie die ontstaan is. De belofte kon niet waargemaakt worden, vandaar de titel van haar rapport: 'Minder beloven, meer doen'.¹⁵

De behoefte om meer informatie zoals bij meneer Van der Jagt, is niet uniek. Zo blijkt uit de vele klachten en signalen die de Nationale ombudsman krijgt. Dit blijkt ook uit de duizenden aanvragen om een persoonlijk

¹³ Onvoldoende informatie is vaker een probleem bij hersteloperaties; zie Nationale ombudsman, *Herstel bieden; een vak apart*, rapportnummer 2023/157, pagina 24.

¹⁴ Zie de website van de Nationale ombudsman, publicatienummer 2021/117

¹⁵ Commissie Van Dam, *Minder beloven, meer doen*, 2025, Bijlage bij Kamerstukken II 2024/25 31066, nr. 1458.

dossier, dat zijn duizenden gebroken beloftes. Ouders willen weten hoe het zit en hun zaak kunnen bepleiten binnen de hersteloperatie. Daarvoor zijn ouders afhankelijk van de UHT. Dat er praktische grenzen zijn aan wat de UHT aan informatie kan geven zonder dat de hersteloperatie nog langer duurt dan hij al doet, is duidelijk. Maar de Nationale ombudsman vindt dat de UHT en het Ministerie van Financiën meer oog moeten hebben voor de behoefte aan informatie van ouders. Die behoefte is uiteraard voor iedere ouder persoonlijk. Maar er zijn wel twee vormen die duidelijk naar voren komen: transparantie over wat er is gebeurd en het verkrijgen van de juiste informatie voor de behartiging van de eigen zaak. Bij meneer Van der Jagt speelde beiden ook een rol: hij wilde principieel weten wat er gebeurd is en had stukken nodig voor zijn bezwaarzaak.

Transparantie over wat er is gebeurd

Het toeslagenschandaal heeft de verhouding tussen overheid en ouders langdurig verstoord en grote argwaan gecreëerd ten aanzien van het handelen van de Belastingdienst, Dienst Toeslagen en de UHT. Ook leeft er bij een deel van de ouders de overtuiging dat de overheid nog geen volledige openheid van zaken heeft gegeven over wat er precies is gebeurd. Dat gevoel wordt bevestigd door een teruggevonden 'datakluis' met 64 miljoen documenten die niet eerder gedeeld zijn.¹⁶ Hoewel de staatssecretaris aangeeft dat deze documenten waarschijnlijk geen invloed hebben op individuele dossiers,¹⁷ kan de overheid ook niet duidelijk maken dat dit niet het geval is. Een van de vormen van het bieden van duurzaam herstel is bieden van transparantie over hoe er gehandeld is in het verleden, over wat er bekend is en wat er niet bekend is. Nu het praktisch niet mogelijk blijkt om alle ouders die daar behoefte aan hebben volledige inzicht te geven in het eigen dossier is het belangrijk om na te gaan of er op andere manieren mogelijkheden zijn om (collectief) meer openheid van zaken te geven over het verleden. Zo leven er bijvoorbeeld nog steeds vragen bij ouders die ondernemer waren of zijn over of en hoe zij als ondernemer zijn behandeld door de Belastingdienst/(Toeslagen). Een eerste stap daarin is om het gesprek met ouders aan te gaan en te kijken welke vragen er nog leven en hoe deze beantwoord kunnen worden, te beginnen bij ouders die een dergelijke informatiebehoefte (meermaals) duidelijk hebben gemaakt. Dat vraagt een transparante opstelling over wat de overheid wel en niet weet over wat er gebeurd is en de mogelijkheden voor aanvullende informatievoorziening.

Het verkrijgen van de juiste informatie voor de behartiging van de eigen zaak

De commissie Van Dam stelt in haar rapport dat het verstrekken van het persoonlijk dossier 'niet noodzakelijk' is voor de hersteloperatie. Hiermee doelt de commissie op het financiële herstel en niet op de bredere informatiebehoefte van ouders die de Nationale ombudsman hierboven omschrijft. De Nationale ombudsman begrijpt deze redenering, want het persoonlijk dossier omvat ook veel informatie die niet (direct) relevant is voor het bepalen van het herstelbedrag. Tegelijkertijd blijft de Nationale ombudsman signalen krijgen dat informatie die wel degelijk belangrijk is om tot een goede berekening van de schade te komen, of ter onderbouwing van een bezwaar of beroep, vaak niet tijdig of actief wordt verstrekt aan ouders of gemachtigden. In februari 2025 constateerde de Nationale ombudsman al samen met Erik Visser en Michiel Scheltema¹⁸ dat de hersteloperatie niet voldoet aan de eisen van de rechtsstaat, omdat ouders onvoldoende informatie krijgen en de dossiers niet (op tijd) op orde zijn.¹⁹

Inmiddels is er meer duidelijkheid over welke informatie in welke fase zou moeten worden gegeven, maar blijkt dat dossiers nog niet altijd compleet zijn.²⁰ Berichtgeving over onvoldoende openheid van zaken in het kader van voor ouders cruciale informatie over de kwalificatie O/GS (opzet/grove schuld) draagt niet bij aan

¹⁶ Kamerbrief van 15 april 2026 inzake 'update datakluis' (Kamerstukken II 2025/26 31066, nr.1535).

¹⁷ Plenair verslag tweeminutendebat Hersteloperatie kinderopvangtoeslag (CD d.d. 19/03) gehouden op donderdag 16 april 2026.

¹⁸ Michiel Scheltema is oud regeringscommissaris voor de algemene regels van bestuursrecht; Erik Visser is coördinerend voorzitter van de Bezwaarschriftenadviescommissie (BAC) van de UHT.

¹⁹ De Notitie verbetervoorstel Hersteloperatie toeslagen is te vinden op de website van de Nationale ombudsman (publicatienummer 2025/033).

²⁰ Zie ook: S. Arakelyan en H. Heinink, 'Rechtvaardig herstel in de hersteloperatie toeslagen: makkelijker gezegd dan gedaan', Tijdschrift voor formeel belastingrecht, 2025/8, p. 19.

het vertrouwen dat de UHT de beschikbare informatie verstrekt.²¹ Gegevens, zeker die nodig zijn voor het bepalen van gedupeerdheid (zoals de OG/S kwalificatie), moeten beschikbaar worden gesteld. Het liefst actief,²² maar in ieder geval zonder hoge drempels voor ouders of gemachtigden.²³ Volgens de staatssecretaris kunnen ouders of gemachtigden gericht verzoeken om informatie,²⁴ maar de Nationale ombudsman krijgt van verschillende kanten het signaal dat dergelijke verzoeken in de praktijk maar heel moeizaam een gevolg krijgen, ook bij OG/S stukken.

De Nationale ombudsman doet hierbij nogmaals de oproep aan de staatssecretaris om dit proces te verbeteren en zo ouders voldoende mogelijkheden te geven om het financieel herstel te krijgen waar zij recht op hebben.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

²¹ Trouw, Advocaten reageren op 'toeslagenmemo' waarin staat dat overheid informatie achterhoudt: 'Dit is niet uitlegbaar', 29 januari 2026.

²² Het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking verlangt dat de overheid proactief alle informatie verstrekt die relevant is, daarnaast vraagt het vereiste van eerlijke proceskansen dat vraagt dat burgers een eerlijke kans krijgen in hun verdediging ten opzichte van de overheid. Zie in dit kader ook de aangenomen motie van het lid Ergin (Kamerstukken II 2025/26 36708, nr. 68) waarin wordt opgeroepen om ouders en gemachtigden standaard en actief inzage te geven in alle stukken die ten grondslag liggen aan de beoordeling of er sprake was van opzet of grove schuld.

²³ Zie in dit kader ook de uitspraken van de rechtbank Amsterdam van 16 april 2026 ECLI:NL:RBAMS:2026:3643 en Rechtbank Rotterdam van 6 februari 2026, ECLI:NL:1545:RBROT:2026:1545. Zie ook de adviezen van de Bezwaarschriftenadviescommissie (zoals BAC 2025-15809), onder verwijzing naar de genoemde uitspraak van de rechtbank Rotterdam.

²⁴ Lijst van vragen en antwoorden over de 22e voortgangsrapportage hersteloperatie toeslagen, antwoord op vragen 43 en 44 (Kamerstukken II 2025/26 36708, nr. 81, p. 8).