



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Ministerie van Financiën  
De staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane  
Postbus 20201  
2500 EE DEN HAAG

Geachte mevrouw Van Huffelen,

Op uw uitnodiging in juli 2020 heb ik besloten de klachtbehandeling door de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (hierna: UHT) te monitoren. Dit resulteerde op 25 mei 2021 in de eerste rapportage van deze monitor. Hierbij bied ik u mijn tweede rapportage aan.

### **De monitor klachtbehandeling door de UHT**

In de tweede rapportage vindt u mijn beeld van en mijn oordeel over hoe de UHT vanaf maart tot en met juli 2021 de klachtprocedure heeft ingericht en de klachten in die periode heeft behandeld. Ik vind dat de klachtbehandeling in die periode tekort is geschoten. Dat vind ik ernstig. Deze ouders verdienen een professionele klachtbehandeling. Daaraan is op een aantal onderdelen niet voldaan. Hierover doe ik een aantal aanbevelingen. Ik verzoek u om mij binnen zes weken te laten weten wat u daarmee gaat doen.

### **De hersteloperatie**

Zoals u in mijn rapportage kunt lezen (zie Beschouwing) blijf ik mij grote zorgen maken over de behandelingsduur bij de integrale beoordeling. De UHT overschrijdt inmiddels de wettelijke termijn in ruim 5.700 gevallen. Dat zal de komende maanden voor een aanzienlijk aantal andere herstelverzoeken ook gaan gelden. Hierdoor zal het vertrouwen bij de ouders nog meer beschadigen. Deze ouders verdienen een voortvarende en ruimhartige behandeling. Ik roep u op om een snelle voortgang te maken met de door u voorgestelde herijking van het herstelproces.

### **Tot slot**

Wij blijven de klachtbehandeling door de UHT monitoren. Daarnaast leggen wij ook in de komende periode knelpunten in de hersteloperatie aan de UHT voor. Wij publiceren in het voorjaar van 2022 onze derde rapportage monitor klachtbehandeling.

Deze rapportage sturen wij ook aan de vaste Kamercommissies voor Financiën van de Eerste en Tweede Kamer. Onze contactpersoon bij uw organisatie ( ) ontvangt eveneens dit bericht. Onze rapporten zijn openbaar en te vinden op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Pagina 1

#### **Datum**

11 oktober 2021

#### **Onderwerp**

2<sup>e</sup> Rapportage monitor  
klachtbehandeling

#### **Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)