



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De staatssecretaris van Financiën
T.a.v. mevrouw drs. A.C. van Huffelen
Postbus 20201
2500 EE DEN HAAG

Geachte mevrouw Van Huffelen,

In mijn brief van 22 oktober jl. heb ik aangekondigd dat ik u een update zou geven over de Monitor klachtbehandeling hersteloperatie kinderopvangtoeslag. In deze brief zal ik de actuele stand van zaken in het kort schetsen.

Start Monitor

Vanaf 1 november 2020 behandelt de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (hierna: UHT) zelf de klachten over de hersteloperatie. In januari 2021 zal de UHT mij de eerste gegevens verstrekken over de klachten die zij in november en december 2020 heeft ontvangen én afgehandeld. Omdat er nog geen klachten zijn afgehandeld heb ik de monitoring van de klachtbehandeling nog niet kunnen starten.

Wel hebben wij ons verdiept in de inrichting van de klachtprocedure en de waarborgen die daarin zijn opgenomen voor een behoorlijke klachtbehandeling. U hebt mijn vragen hierover schriftelijk beantwoord¹ waarvoor mijn dank. Daarnaast zullen mijn medewerkers hierover in januari 2021 in gesprek gaan met het klachtenteam van de UHT.²

De komende maanden zullen mijn medewerkers de afgehandelde klachtdossiers gaan beoordelen en een aantal belanghebbenden persoonlijk vragen hoe zij de klachtbehandeling hebben ervaren. Daarmee hoop ik een goed beeld te krijgen hoe de klachtbehandeling functioneert en of de inrichting van de klachtprocedure en de ingebouwde waarborgen in de praktijk leiden tot behoorlijke klachtbehandeling.

Rapportage

Om een betrouwbaar beeld te krijgen van de klachtbehandeling moeten wij voldoende klachtdossiers hebben onderzocht en belanghebbenden hebben gesproken. Pas dan kan ik een gedegen rapportage uitbrengen. Op dit moment is het nog niet duidelijk hoeveel klachten de UHT (vanaf 1 november 2020) zal ontvangen en afhandelen. Daardoor is ook onzeker of er voldoende klachtdossiers zijn om een betrouwbare rapportage uit te kunnen brengen.

Pagina 1

Datum

13 januari 2021

Onderwerp

Update Monitor klachtbehandeling
hersteloperatie KOT

Ons nummer

202022805

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

¹ In uw brief van 4 december 2020.

² Of (als gesprek in januari plaatsvindt): Daarnaast zullen mijn medewerkers daarover binnenkort het gesprek aangaan met de klachtbehandelaars van de UHT'.



**nationale
ombudsman**

Bij een voldoende aantal klachten zal ik begin juni 2021 de eerste rapportage van de Monitor publiceren. Bij een te klein aantal klachten echter zal ik wel per individueel dossier een beoordeling geven van de klachtbehandeling, maar zal ik hier geen algemene conclusies en aanbevelingen aan verbinden. Ik zal u in april 2021 informeren in welke vorm ik zal rapporteren.

Met vriendelijke groet,
De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Pagina 2

Ons nummer
202022805