



**nationale
ombudsman**

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

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

Geachte mevrouw Van Huffelen,

Op verzoek van de Tweede Kamer vroeg u mij (in uw brief d.d. 16 juni 2020) of ik, met inachtneming van mijn onafhankelijke rol als Nationale ombudsman, een rol kan spelen in het monitoren van de uitvoering van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag. Tijdens ons gesprek van 9 juli jl. gaf ik aan daartoe bereid te zijn en nader in te gaan op de uitgangspunten die ik daarbij hanteer.

Monitoring behoorlijke klachtbehandeling

Gedurende de looptijd van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag zal ik een monitor uitvoeren en daarover rapporteren aan u en de Tweede Kamer. De vraag die ik in de rapportage beantwoord zal zijn: 'in hoeverre gaat de Belastingdienst behoorlijk om met signalen en klachten van burgers, in de uitvoering van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag?' Bij het beantwoorden van deze vraag zal ik de Belastingdienst aanbevelingen doen.

Wettelijke taakopdracht Nationale ombudsman

Volgens hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht kunnen burgers na het doorlopen van de interne klachtenprocedure bij de Belastingdienst een klacht indienen bij de Nationale ombudsman, als onafhankelijke en externe klachtbehandelaar. Krachtens de Wet Nationale ombudsman kunnen burgers alleen klachten indienen over gedragingen, niet over wet-, regelgeving of beleid. Naast het behandelen van klachten, helpt de Nationale ombudsman ook als het misgaat tussen burgers en de Belastingdienst. Dit doe ik door burgers op weg te helpen, door advies te geven, of door te interveniëren en daarbij aan te dringen op een concrete oplossing. Mijn uitgangspunt is altijd dat de overheid de burger behoorlijk moet bejegenen.

Monitoring, analyse en rapportage

De Nationale ombudsman en de Veteranenombudsman ontwikkelden zeven basiseisen waaraan klachtbehandeling moet voldoen. Dit zijn: open en laagdrempelige toegang, herkenning van klachten, voortvarendheid van klachtbehandeling, burger centraal stellen, duidelijke motivering uitkomst, adequate registratie, evalueren en leren. De informatie die ik inwin, zal ik toetsen aan deze zeven vereisten. Deze toets zal de leidraad zijn van mijn rapportages. De rapportage geeft mijn interpretatie van de mate van behoorlijkheid van de behandeling van de klachten van burgers in de hersteloperatie kinderopvangtoeslag. Op de frequentie van deze rapportage kom ik graag terug in de uitwerking van de monitoring.

Pagina 1

Datum

13 juli 2020

Onderwerp

hersteloperatie
kinderopvangtoeslag.

Ons nummer

1495397

Bijlage(n)

Contactpersoon

xxxxxx

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



Klachtbehandeling gaat door

Ik zal in de monitoring geen oordeel geven over individuele situaties. Als een burger zich benadeeld voelt door de Belastingdienst kan hij hierover een individuele klacht bij mij indienen.

Tot slot

Graag ontvang ik van u het plan van aanpak van de hersteloperatie. Op basis daarvan, de beschreven basiseisen voor klachtbehandeling en van de signalen die verder tot mij komen, zal ik een plan maken voor de uitvoering van de monitoring. Ten slotte stuur ik een afschrift van deze brief aan de Vaste Kamercommissie voor Financiën.

Met vriendelijke groet,
De Nationale ombudsman

Reinier van Zutphen

Pagina 2

Ons nummer
1495397