



nationale ombudsman

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,

Dank voor uw brief van 13 oktober jl. waarin u schrijft dat de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (hierna: UHT) vanaf 1 november a.s. de klachten over de hersteloperatie zelf zal behandelen met een eigen klachtenteam. U reageerde daarmee op mijn brief van 5 oktober jl. waarin ik u heb geschetst op welke wijze ik de klachtbehandeling door de UHT zou gaan monitoren. Naar aanleiding van de nieuwe informatie wil ik u in deze brief nader informeren over de start en de eerste fase van de Monitor.

Start Monitor

De Monitor zal ik per 1 november 2020 starten. Dit betekent dat ik de behandeling van de klachten die burgers vanaf 1 november 2020 bij de UHT indienen, zal gaan volgen.

Ik heb voor deze startdatum gekozen omdat de Monitor het meeste effect heeft als deze feedback geeft op de klachtbehandeling door het klachtenteam UHT (en niet op de klachtbehandeling door zijn voorganger in de voorliggende periode).

Vanaf december 2020 zal ik maandelijks bij de UHT gegevens opvragen over de door haar behandelde klachtdossiers.

Klachten over de hersteloperatie die vóór 1 november 2020 bij de Belastingdienst/Toeslagen (bij het team Klacht) zijn ingediend, behandel ik volgens onze reguliere werkwijze.

Door deze verlate start zal het niet mogelijk zijn om in december 2020 een eerste rapportage uit te brengen. Waarschijnlijk zal ik dat in het voorjaar van 2021 doen, ongeveer tegelijkertijd met de vijfde Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag.

Vragen over inrichting klachtprocedure

Graag wil ik van u weten hoe de UHT de klachtprocedure gaat inrichten en hoe zij invulling gaat geven aan de zeven vereisten voor professionele klachtbehandeling. In de bijlage bij deze brief heb ik een aantal vragen daarover geformuleerd.

Ik verzoek u vriendelijk om deze vragen te beantwoorden binnen zes weken na dagtekening van deze brief. Na ontvangst van de antwoorden zullen mijn medewerkers met de UHT en het nieuwe klachtenteam in gesprek gaan over de inrichting van de klachtenprocedure.

Pagina 1

Datum

22 oktober 2020

Onderwerp

Monitor klachtbehandeling
hersteloperatie kinderopvangtoeslag

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



nationale ombudsman

Tot slot

In de aanloop naar de vierde Voorgangsrapportage in december a.s. zal ik aan u en aan de Eerste en Tweede Kamer een korte update geven over de stand van zaken van de Monitor op dat moment.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Pagina 2

Ons nummer
202022805