



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,

Op 16 juni jl. vroeg u mij om 'een structurele rol te spelen in het monitoren van de uitvoering van de hersteloperatie Kinderopvangtoeslag, met inachtneming van mijn wettelijke taakopdracht als Nationale ombudsman'. Ik heb u daarop laten weten dat ik zal monitoren in hoeverre de Belastingdienst – tijdens de uitvoering van de hersteloperatie – behoorlijk omgaat met signalen en klachten van burgers. Tijdens ons gesprek op 11 september jl. heb ik u laten weten hoe wij deze monitoring zullen uitvoeren.

Deze brief dient als start van de monitoring. De onderzoeksvraag luidt:  
'In hoeverre gaat de Belastingdienst behoorlijk om met de klachten van burgers bij de uitvoering van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag?'

### **Hoe zal ik de monitoring uitvoeren?**

De Nationale ombudsman en de Veteranenombudsman ontwikkelden zeven vereisten waaraan behoorlijke klachtbehandeling moet voldoen:

- Open en laagdrempelige toegang;
- Herkenning van klachten;
- Voortvarende klachtbehandeling;
- Burger centraal stellen;
- Duidelijke motivering uitkomst klachtbehandeling;
- Adequate registratie;
- Evalueren en leren van klachten.

De klachtbehandeling door de herstelorganisatie toets ik aan deze zeven vereisten. Over mijn bevindingen schrijf ik een rapportage. In de rapportage geef ik mijn oordeel over de mate van behoorlijkheid van de behandeling van de klachten van burgers over de hersteloperatie kinderopvangtoeslag.

Buiten de monitoring vallen klachten over de *inhoud van de individuele beslissing* (zoals afwijzing verzoek om compensatie). Ook als de klacht betrekking heeft op de *aanpak of de uitvoering van de hersteloperatie* (bijvoorbeeld lange behandelingsduur van een verzoek of de slechte informatieverstrekking), valt het onderwerp van deze klacht buiten het kader van het monitoren. Hoe deze klacht wordt behandeld, valt wél binnen de monitoring. Als een klacht of signaal buiten de monitoring valt, betekent dat niet dat de Nationale ombudsman hier verder niets mee doet. Naast en buiten de monitoring zal ik alert zijn op alle signalen en klachten over de uitvoering van de hersteloperatie. Daar kan ik in individuele gevallen of uit eigen beweging apart onderzoek naar instellen.

Pagina 1

**Datum**

5 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



### **Welke informatie heb ik van u nodig?**

Van u heb ik behoefte aan vier informatiebronnen: een overzicht van de status van klachtbehandeling, individuele klachtdossiers, de werkwijze van de herstelorganisatie en gesprekken met medewerkers.

Pagina 2

**Ons nummer**  
202022805

Als eerste vraag ik de Belastingdienst mij een overzicht te verstrekken van de aard en de afhandeling van klachten (o.a. onderwerp van de klacht, aantallen, behandelingsduur, gegrond/ongegegrond). Mijn medewerkers hebben deze informatie dringend nodig en verwachten deze binnen een week te ontvangen.

Ten tweede zal ik de klachtdossiers inzien van gedupeerde burgers die een klacht hebben ingediend over de uitvoering van de hersteloperatie die op 1 juli 2020 is begonnen. Mijn medewerkers zullen (een deel van) deze burgers benaderen voor een telefonisch interview en hen vragen naar hun ervaringen met de klachtbehandeling door de Belastingdienst. Burgers wiens klachten nog niet volledig zijn afgehandeld kunnen ook worden benaderd.

Ten derde heb ik informatie nodig over de organisatie en werkwijze van de hersteloperatie bij de beoordeling en behandeling van (herstel)verzoeken en van klachten. Ook deze informatie ontvangen ik graag binnen een week.

Ten slotte gaan mijn medewerkers in gesprek met medewerkers van de Belastingdienst die klachten behandelen over de uitvoering van de hersteloperatie. Ik wil op die manier onderzoeken binnen welke kaders en instructies zij de klachten moeten beoordelen en behandelen. De Nationale ombudsman bepaalt met welke Belastingdienstmedewerkers zijn medewerkers in gesprek gaan.

### **Hoe zal ik rapporteren?**

Mijn eerste rapportage kunt u in de derde week van december tegemoet zien, in afschrift aan de Tweede Kamer en de Eerste Kamer. In mijn rapportages zal ik een kwalitatief beeld schetsen van de klachtbehandeling door de Belastingdienst tot dat moment. Als daartoe aanleiding bestaat, zal ik hierin aanbeveling(en) doen. Mijn rapportages staan los van de voortgangsrapportages van de Belastingdienst aan de Eerste Kamer en Tweede Kamer, maar deze zal ik wel ongeveer op hetzelfde moment publiceren. Dit zodat beide Kamers op deze rapportagemomenten ook kennis kunnen nemen van mijn conclusies over de klachtbehandeling.

### **Tot slot**

Wij sturen een kopie van deze brief aan de Vaste Kamercommissie Financiën van de Tweede Kamer, de Commissie voor Financiën van de Eerste Kamer en aan onze contactpersonen bij de Belastingdienst en uw ministerie.

Met vriendelijke groet,

Reinier van Zutphen  
Nationale ombudsman