



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 13 juli 2020 heb ik u laten weten dat ik de klachtbehandeling door de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (hierna: UHT) zou gaan monitoren. Hierbij bied ik u de eerste rapportage van deze monitor aan over de periode november 2020 tot en met februari 2021.

De monitor klachtbehandeling door UHT

In de rapportage vindt u mijn beeld van en mijn oordeel over hoe de UHT vanaf 1 november 2020 de klachtprocedure heeft ingericht en de klachten in de vier maanden daarna heeft behandeld. Ook heb ik in de rapportage enkele aanbevelingen gedaan. Ik verzoek u om mij binnen zes weken te laten weten wat u gaat doen met deze aanbevelingen. Verder dank ik u hartelijk voor het aanleveren van de informatie hiervoor en voor de medewerking die de UHT aan ons onderzoek heeft verleend.

De komende periode zal ik de klachtbehandeling door de UHT blijven monitoren. Ik heb het voornemen om hierover in september of oktober¹ opnieuw een rapportage uit te brengen. Een belangrijk aandachtspunt zal dan zijn of de UHT het groeiend aantal klachten over de hersteloperatie tijdig en met behoud van kwaliteit kan (blijven) afhandelen.

De hersteloperatie

Zoals u ook in de rapportage kunt lezen (zie Inleiding en Slotwoord) maak ik mij grote zorgen over de uitvoering van andere onderdelen van de hersteloperatie. Ik ontvang daarover de laatste maanden steeds meer verontrustende klachten en signalen. Veel burgers wachten al lange tijd op een voorlopige of definitieve beslissing op hun compensatieverzoek. Velen van hen weten niet wanneer hun dossier wordt behandeld en vrezen dat dit nog heel lang gaat duren.

Speciale aandacht vraag ik voor degenen van wie het herstelverzoek voorlopig is afgewezen op basis van de 'lichte toets'. U heeft mij verzekerd dat de UHT snel en actief met deze groep in gesprek gaat om tot een definitieve beslissing te komen. En dat de UHT de mensen uit deze groep die zich uit eigen initiatief melden ook voortvarend zal helpen. Maar toch ben ik bezorgd of u al deze burgers binnen de wettelijke termijnen definitief uitsluitel kunt geven. Ik ben daar niet gerust op en zal u daarom vragen om mij hierover binnenkort duidelijkheid te geven.

¹ De exacte publicatiedatum zal onder andere afhangen van de publicatiedatum van de (7^e of 8^e) Voortgangsrapportage

Pagina 1

Datum
25 mei 2021

Onderwerp
Aanbieding 1^e Rapportage monitor
klachtbehandeling UHT

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



In ieder geval zie ik aanleiding om de aanpak en de voortgang van de hersteloperatie kritisch te volgen. Als daar aanleiding voor is zal ik – los van de lopende monitor klachtbehandeling – opheldering vragen of onderzoek instellen. Deze toeslaggedupeerden verdienen een voortvarende en ruimhartige behandeling van hun herstelverzoek en goede informatieverstrekking over het behandelproces. Ik zal u daaraan houden.

Tot slot

Deze rapportage hebben wij ook gestuurd aan de vaste Kamercommissies voor Financiën van de Eerste en Tweede Kamer. Ook onze contactpersoon bij uw organisatie (de heer xxx) ontvangt dit bericht. Onze rapporten zijn overigens openbaar en te vinden via www.nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen