

MONITOR KLACHTBEHANDELING HERSTELOPERATIE KINDEROPVANGTOESLAG

Bijlage bij brief Nationale ombudsman van 21 oktober 2020

KWALITATIEVE VRAGEN

Deel A: Vragen over basiseisen professionele klachtbehandeling

Open en laagdrempelige toegang

1. Via welke kanalen kan een burger een klacht indienen of een melding maken (schriftelijk, in persoon, telefonisch, e-mail)?
2. Hoe zorgt de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (hierna: UHT) voor een open en laagdrempelige toegang tot deze kanalen?
3. Hoe waarborgt de UHT dat zij burgers goed informeert over waar ze terecht kunnen met een klacht of melding?
4. Hoe informeert de UHT klagers/melders over de mogelijkheden om ondersteund te worden in de klachtprocedure?
5. Op welke manier worden medewerkers van andere onderdelen van de Belastingdienst geïnstrueerd om een klacht of melding over de hersteloperatie goed door te geleiden naar de klachtprocedure van de UHT?

Herkenning van klachten

6. Hoe bevordert de UHT een alerte houding bij klachtenbehandelaars en leidinggevendenden zodat zij de kern van de klacht of melding snel herkennen en een beeld krijgen van de belangen van de klager?
7. Hoe borgt de UHT een zorgvuldige analyse en beoordeling van de klacht of melding?

Voortvarendheid

8. Hoe waarborgt en bewaakt de UHT de voortgang van de klachtbehandeling?
9. Hoe informeert hij de klager of melder over de klachtprocedure en over de voortgang van de klachtbehandeling?

Burger staat centraal

10. Hoe zorgt de UHT ervoor dat de persoon van de klager/melder en zijn klacht/melding serieus worden genomen en dat hij dat ook zo ervaart?
11. Hoe waarborgt de UHT dat klachtbehandelaars voldoende ruimte krijgen/nemen om initiatief, creativiteit en verantwoordelijkheid te tonen bij het behandelen van klachten en meldingen?

Duidelijk motivering uitkomst klachtbehandeling

12. Hoe waarborgt de UHT dat de klachtbehandelaar de uitkomst van de klachtbehandeling duidelijk motiveert aan de klager/melder?
13. Op welke wijze wijst u de klager op de mogelijkheid om na de klachtbehandeling extern te klagen bij de Nationale ombudsman?

Adequate registratie

14. Welke (categorieën) gegevens uit de klachtbehandeling worden geregistreerd?

Evalueren en leren

15. Hoe worden ervaringen van klagers/melders én eigen ervaringen/inzichten gebruikt om de procedures rond klachten en meldingen en de kennis en vaardigheden van klachtbehandelaars en leidinggevendenden structureel te verbeteren?

Deel B: Vragen over de organisatie en ontwikkeling van de klachtbehandeling

16. Op welke wijze heeft de UHT richtlijnen en kaders voor de klachtbehandeling vastgelegd in werkinstructies/competentieprofielen voor klachtbehandelaars en leidinggevenden?
17. Hoe creëert de UHT een gemeenschappelijk denkkader/benaderingswijze/open werkcultuur voor het behoorlijk behandelen van klachten en meldingen?
18. Hoe en hoe vaak evalueert de UHT of de klachtbehandeling voldoet aan de zeven voorwaarden voor professionele klachtenafhandeling?