



> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

**Directie Strategie, Recht
& Beleid**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

[Redacted]
www.minfin.nl

Ons kenmerk

[Redacted]
Uw brief (kenmerk)
[Redacted]

Datum 3 februari 2023
Betreft Stand van zaken aanbevelingen derde monitor
klachtbehandeling UHT

Geachte heer Van Zutphen,

In uw brief van 23 december 2022 vraagt u naar de laatste stand van zaken ten aanzien van de aanbevelingen die u heeft gedaan in uw derde rapportage monitor klachtbehandeling Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (hierna: derde klachtenmonitor) van 1 juli 2022.

In uw rapport van 1 juli 2022 doet u twee aanbevelingen:

- Informeer ouders gedurende het hele hersteltraject over de stand van zaken en de wachttijden in de hersteloperatie. Geef ouders hierbij specifieke en duidelijke informatie, waardoor zij daadwerkelijk weten waar zij staan en wat zij kunnen verwachten.
- Informeer ouders die een bezwaarschrift hebben ingediend over de stand van zaken. Ook wanneer UHT de ouders nog geen concrete inschatting over de verdere afhandeling kan geven.

Op 15 juli 2022 heb ik u schriftelijk per aanbeveling laten weten welke verbetermaatregelen er waren of werden ingezet. Hieronder informeer ik u over de laatste stand van zaken ten aanzien van de aanbevelingen. In de 13^e VGR, die u hierbij als bijlage aantreft, is over beide onderwerpen een verdere inhoudelijke toelichting te vinden.

Informatieverstrekking gedurende hele herstelproces

De Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (hierna: UHT) werkt permanent aan het verbeteren van de kwaliteit van brieven aan ouders en aan de wijze waarop, op vaste momenten voor ouders, relevante informatie wordt gedeeld. Daarbij doet UHT frequent onderzoek onder ouders en kijkt op basis van de ontvangen signalen op welke wijze de dienstverlening verder verbeterd kan worden. Bij dat verbeteren worden ouders, onder andere via het Ouderpanel, betrokken.

Er lopen verschillende verbeterinitiatieven die in 2023 verder uitgewerkt worden, starten of doorlopen. Dit zijn onder andere: een pilot waarbij UHT ouders belt om hun specifieke situatie te bespreken; het versturen van wachtkaarten en informatiebrochures; driegesprekken tussen ouders, gemeenten en UHT; en het

opstellen van een integrale beschikking. De initiatieven beogen ouders beter te informeren over wat er in het verleden is misgegaan en mee te nemen gedurende het proces van de integrale beoordeling. Het stelt ouders daarnaast beter in staat hun zienswijze tijdens de integrale beoordeling te geven. In deze verbeterinitiatieven wordt nadrukkelijk ingezet op proactieve communicatie en een persoonlijke benadering. In de bijgevoegde 13e Voortgangsrapportage worden de maatregelen verder toegelicht.

Directie Strategie, Recht & Beleid

Ons kenmerk

Informatieverstrekking bezwaar

UHT spant zich in om de communicatie met ouders over het bezwaarproces te verbeteren. Daarbij is de belangrijkste maatregel dat UHT iedere ouder die een bezwaar indient benadert om het bezwaarproces toe te lichten en om in het contact met ouder/gemachtigde beter te begrijpen waar het de ouder om te doen is. UHT gaat ook ouders die eerder een bezwaar hebben ingediend benaderen om de voortgang van het bezwaar toe te lichten en om de zorgen en verwachtingen te peilen. In een gesprek kan blijken dat klachten of hulpvragen mogelijk ergens anders effectiever geadresseerd kunnen worden, waarmee wordt voorkomen dat ouders die nog niet afdoende zijn geholpen onnodig in het formele bezwaarproces belanden. In het contact kan met de ouder desgewenst naar alternatieven worden gezocht waarmee de ouder sneller of beter geholpen is. Het staat de ouder vanzelfsprekend volkomen vrij het bezwaarproces voort te zetten. Daarnaast is UHT vol aan de slag met de uitbreiding van het aanbod van *mediation* tot 2,500 zaken om op alternatieve wijze om een bezwaar te behandelen. Ook werkt ze hard aan de opschaling van het bezwaarteam om bezwaren sneller te behandelen. In de bijgevoegde 13e Voortgangsrapportage worden de stand van zaken, de planning, en de maatregelen ten aanzien van het bezwaarproces verder toegelicht.

Tot slot

Ik wil u nogmaals bedanken voor uw blijvende betrokkenheid en kritische blik bij de herstelorganisatie. De signalen die u regelmatig in tussentijdse overleggen overbrengt en de aanbevelingen die u doet op de knelpunten dragen bij aan het verbeteren van het hersteltraject. Ik ben u daar dan ook erkentelijk voor.

Hoogachtend,


de staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane

