



nationale ombudsman

Rapport

UHT paste niet altijd correct wederhoor toe bij klachten advocaat

Wederhoor is noodzakelijk voor een goede behandeling van klachten

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen gegrond.

De klacht

Mevrouw Visser¹ klaagt er over dat de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) bij de behandeling van haar klachten geen wederhoor toepast.

Dit is er gebeurd

Mevrouw Visser is een advocaat die veel gedupeerde ouders van het kinderopvangtoeslagschandaal helpt. Zij helpt die ouders met hun aanvragen om herstel en met juridische procedures over die aanvragen. Zij heeft veel en vaak contact met de UHT. Zij dient bij de UHT regelmatig klachten in over dingen die volgens haar niet goed gaan. Volgens haar behandelt de UHT die klachten vaak niet op een goede manier, doordat de UHT geen wederhoor toepast. Wederhoor wil zeggen: dat zij de kans krijgt te reageren op het standpunt van de medewerker of de afdeling waar de klacht over gaat.

Volgens mevrouw Visser brengt het klachtenteam van de UHT haar regelmatig pas op de hoogte van dit standpunt bij de afhandeling van de klacht zelf. De UHT kan dan in de beslissing op de klacht geen rekening meer houden met haar reactie op het standpunt. Wanneer zij dan toch nog wil reageren, bijvoorbeeld omdat de medewerker of de afdeling dingen hebben gezegd die volgens haar niet kloppen, zegt de UHT dat ze daar niets meer mee kunnen doen. Omdat de behandeling van de klacht is afgesloten.

Mevrouw Visser heeft de Nationale ombudsman een aantal voorbeelden gestuurd waarin volgens haar geen wederhoor werd toegepast.

Het onderzoek van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft de staatssecretaris van Herstel en Toeslagen (verder: de staatssecretaris) een aantal vragen gesteld over de klacht van mevrouw Visser. Hij heeft daarbij onder meer gewezen op de zogeheten Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling². En hij heeft de staatssecretaris de voorbeelden gestuurd van beslissingen op klachten waarin volgens mevrouw Visser geen wederhoor is toegepast.

De Nationale ombudsman heeft mevrouw Visser op de hoogte gebracht van de antwoorden van de staatssecretaris. Mevrouw Visser heeft daar op gereageerd.

Reactie staatssecretaris

De staatssecretaris is het ermee eens dat wederhoor belangrijk is voor een eerlijke en evenwichtige beoordeling van een klacht. Zij heeft uitgelegd hoe de UHT moet omgaan met de klachten van mevrouw Visser. De UHT moet haar de kans geven te reageren op het standpunt van degene tegen wie de klacht is gericht. Alleen in speciale gevallen kan de UHT daarvan afwijken. Namelijk wanneer het gaat om (juridisch) inhoudelijke meningsverschillen die beter in een juridische procedure kunnen worden behandeld, of bij klachten die gaan om iets dat al eerder is behandeld.

Verder heeft de staatssecretaris toegegeven dat de UHT de gewenste werkwijze niet in alle gevallen heeft gevolgd. De staatssecretaris zag daarin reden om de juiste werkwijze binnen de UHT onder de aandacht te brengen.

¹ Fictieve naam.

² Rapport van 19 maart 2018, rapportnummer 2018/005. Het rapport is te vinden op de website van de Nationale ombudsman. Zie ook bijlage I bij dit rapport.

Reactie mevrouw Visser

Mevrouw Visser vond het "zacht uitgedrukt" dat de staatssecretaris had laten weten de gewenste werkwijze niet in alle gevallen consequent zou zijn toegepast.

Zij wees onder meer op een beschrijving van de werkwijze, die zij had gekregen van een klachtbehandelaar van de UHT. Daarin staat dat hoor en wederhoor werd toegepast indien de klacht meer toelichting behoefde of indien zij duidelijk aangaf daar behoefte aan te hebben. Dat wil zeggen dat wederhoor volgens de klachtbehandelaar niet standaard was.

Mevrouw Visser liet weten dat de UHT op een betere manier wederhoor toepaste in de klachten die de UHT afhandelde nadat de Nationale ombudsman het onderzoek instelde.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman beoordeelt klachten over het optreden van overheidsinstanties met de behoorlijkheidsvereisten. Het vereiste van eerlijke proceskansen houdt het volgende in: de overheid informeert burgers over de procedures die ze kunnen volgen, geeft burgers de mogelijkheid die procedures te gebruiken en zorgt voor een eerlijke gang van zaken.

In de Algemene wet bestuursrecht is geregeld dat burgers klachten kunnen indienen bij overheidsinstanties³. En hoe overheidsinstanties die klachten moeten behandelen. In de Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling heeft de Nationale ombudsman dat verder uitgewerkt. En heeft de Nationale ombudsman uitgelegd hoe de klachten volgens hem door overheidsinstanties op een zinvolle en professionele manier kunnen worden behandeld⁴. Daarbij heeft de Nationale ombudsman aangegeven dat "hoor en wederhoor" nodig zijn voor een zorgvuldige behandeling van klachten⁵. Hoor wil zeggen dat de burger de kans krijgt om de klacht toe te lichten. Wederhoor wil kort samengevat zeggen: partijen (dat wil zeggen de burger die de klacht heeft ingediend en de medewerker of de afdeling waar de klacht over ging) krijgen de kans om op elkaars standpunt over de klacht te reageren. Dat moet gebeuren vóórdat de overheidsinstantie de beslissing op de klacht neemt. Zodat de overheidsinstantie bij de beoordeling van de klacht rekening kan houden met de reacties.

De staatssecretaris van Herstel en Toeslagen heeft erkend dat de UHT klachten van mevrouw Visser niet goed heeft behandeld. Zij onderschrijft dat het belangrijk is om wederhoor toe te passen bij het behandelen van klachten. Zij heeft laten weten dat het de bedoeling is dat de UHT dat doet. Maar dat de UHT die werkwijze bij de klachten van mevrouw Visser niet steeds even goed had gevolgd.

De Nationale ombudsman vindt dat de onderzochte gedraging niet behoorlijk is. Duidelijk is geworden dat verschillende klachten van mevrouw Visser zijn behandeld zonder dat op de goede manier wederhoor is toegepast. Daarmee is mevrouw Visser in die gevallen niet de kans gegeven om, vóórdat het oordeel over de klacht werd gegeven, te reageren op het standpunt van de medewerker of de afdeling waar de klacht over ging. Niet valt uit te sluiten dat het oordeel anders was uitgevallen als wel wederhoor had plaatsgevonden. De UHT heeft daardoor niet gezorgd voor een eerlijke gang van zaken bij de klachtbehandeling. De UHT heeft daarmee in strijd gehandeld met het vereiste van eerlijke proceskansen.

³ Hoofdstuk 9, titel 1 van de Algemene wet bestuursrecht.

⁴ Zie noot 2.

⁵ Zie Bijlage I bij dit rapport.

De conclusie

De Nationale ombudsman vindt de klacht van mevrouw Visser gegrond. De UHT heeft bij het behandelen van de klachten van mevrouw niet in alle gevallen op een goede manier wederhoor toegepast. Dat is in strijd met het vereiste van eerlijke proceskansen.

De instemming

De staatssecretaris van Herstel en Toeslagen heeft in het onderzoek van de Nationale ombudsman laten weten dat zij de werkwijze die bij de behandeling van klachten moet worden gevolgd nogmaals onder de aandacht van de UHT zou brengen. De Nationale ombudsman vindt dat een goed idee. Op die manier maakt de staatssecretaris duidelijk wat de correcte manier is om klachten te behandelen. En kan worden voorkomen dat de UHT klachten in de toekomst weer niet op de juiste manier behandelt.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Bijlage I:

Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling, pagina 35:

"...En wederhoor

Wederhoor betekent dat beide partijen de kans krijgen om op elkaars standpunt te reageren. Het is niet verplicht om partijen in elkaars aanwezigheid te horen. Soms is dat echter wel aan te raden. In een persoonlijk gesprek kunnen partijen namelijk begrip krijgen voor elkaars standpunt, ook als de standpunten en verklaringen van elkaar blijven verschillen. De klachtbehandeling kan zo toch bevredigend zijn voor een

burger, ook als hij geen gelijk krijgt.

Worden burger en beklagde niet in elkaars aanwezigheid gehoord, dan

geldt nog steeds dat zij beiden hun standpunt over de gedraging naar voren moeten kunnen brengen. En ze moeten op elkaars standpunt kunnen reageren.

Komen de verklaringen van burger en beklagde helemaal met elkaar overeen, dan is het niet nodig om hen in de gelegenheid te stellen op elkaars standpunt te reageren. Als blijkt dat de

een de gebeurtenissen anders weergeeft dan de ander, kan dit betekenen dat de overheidsinstantie een extra ronde van wederhoor dient in te lassen. Bij deze extra ronde van wederhoor of een hoorzitting worden zowel burger als de beklagde in elkaars aanwezigheid gehoord. Zo kan de klachtbehandeling zorgvuldiger worden. Als de standpunten na deze ronde blijven verschillen, is het de vraag of nog een extra ronde iets toevoegt..."

Bijlage II:

Mevrouw Visser heeft in haar klacht bij de Nationale ombudsman onder meer gewezen op de volgende beslissingen die de UHT op haar klachten heeft genomen:

Klachtafhandeling per mail van 6 november 2024; klacht inzake het niet inzetten van de zogeheten compensatietool bij schikkingsvoorstellen;

"...Uw klacht acht ik ongegrond. Hieronder licht ik toe waarom.

U heeft zich beklagd over het niet mogen inzetten van een compensatietool. U vindt dat dit slecht leiderschap aantoont en onwelwillendheid om een ouder hier niet mee te helpen. Vanuit het project schikkingsvoorstel wordt echter niet inhoudelijk naar het bezwaar gekeken. Ze adviseren ook niet over of het schikkingsvoorstel een goed of minder goed voorstel is voor een desbetreffende ouder. Ze doen dus ook geen berekening in de compensatietool. Wat ze wel delen is de informatie die zij al beschikbaar hebben. Is er een beschouwing geschreven of een BAC-advies, dan delen ze deze. Daarmee hopen ze alle gemachtigden te voorzien van de informatie die ze nodig hebben om een client te adviseren over het schikkingsvoorstel. Heeft u een inhoudelijke vraag over de beschouwing, dan kan er altijd contact opgenomen worden met de jurist van het bezwaar. Mocht de ouder twijfelen en toch liever een definitieve BOB ontvangen, dan kan dit natuurlijk. Het schikkingsvoorstel is een vrijwillige keuze. Daarmee vervalt wel het recht op het schikkingsvoorstel. Om bovenstaande redenen zie ik niet dat er sprake is van onwelwillendheid of slecht leiderschap, maar van een voldoende onderbouwde redenering..."

Klachtafhandeling per mail van 30 januari 2025, onder meer over het niet verstrekken van het BAC-advies;

"...In strijd met afspraken achterhouden van advies BAC aan ouder
De afdeling geeft aan ook hier al meerdere malen antwoord op te hebben gegeven. We delen de adviezen als we deze ontvangen vanuit de BAC. We houden deze niet achter. Mocht dit het geval zijn en daar specifieke voorbeelden van zijn, dan horen we het graag, dan kan de medewerker daarop worden aangesproken. De afspraak is als volgt: als er een BAC advies aanwezig is of wij ontvangen die en er loopt nog een bedenktijd van het schikkingsvoorstel, dan delen wij het BAC advies proactief. Is er geen schikkingsvoorstel, dan doen we dit niet en wordt de BOB opgemaakt..."

Klachtafhandeling per mail van 12 maart 2025, over het verzenden van brieven aan de ouders zelf, en niet aan de gemachtigde/advocaat;

"...Uw klacht acht ik ongegrond. Hieronder licht ik toe waarom.
U heeft zich beklagd dat uw client [...] is aangeschreven door ons met het verzoek ons terug te bellen en dat u zich daarbij gepasseerd voelt. De brieven die te maken hebben met de overdracht naar Dienst Toeslagen (ODT) worden inderdaad naar de ouder zelf verstuurd en niet naar de gemachtigde/advocaat. Met uitzondering van bewindvoering. De nationale ombudsman boodschap die gegeven wordt is voor de ouder en gaat inhoudelijk niet over UHT. De gemachtigde die in het systeem staat is voor het UHT proces..."

Klachtafhandeling per mail van 16 april 2025, over het beschuldigen van mevrouw van fraude;

"...Uw klacht acht ik ongegrond. Hieronder licht ik toe waarom.
U heeft zich beklagd over dat [...] u vals zou hebben beschuldigd door te zeggen of althans te impliceren dat u niet tijdig uw beroep heeft ingediend en de data in uw mails zou hebben aangepast. Na beklagde te hebben gehoord en de bijbehorende mailwisselingen te hebben bekeken, ben ik tot de conclusie gekomen dat daar geen sprake van is geweest, zoals ook met klem door [...] ontkend, nadat u dat zelf aangaf bij hem. Op basis daarvan acht ik uw klacht ongegrond..."