

[REDACTED]

Nationale ombudsman
t.a.v. [REDACTED]
woo@nationaleombudsman.nl

[REDACTED] 18 mei 2022

Betreft: Woo-verzoek

Geachte [REDACTED]

Hoeveel klachten behandelt de Nationale ombudsman? Die vraag is niet eenvoudig te beantwoorden. Wij, en vele anderen met ons, hebben vooral de ervaring dat hij heel veel klachten *niet* behandelt, ook niet in die gevallen waarin de burger dat wel van hem zou mogen verwachten. Een concreet cijfer levert dat echter niet op. Ook de heer Van Zutphen zelf lijkt nogal in het duister te tasten waar het die aantallen betreft. In zijn jaarverslag over 2020 bijvoorbeeld stelt hij dat hij in dat jaar 25.640 klachten heeft ontvangen, maar tegenover *Hart van Nederland* liet hij zich enkele maanden later opeens ontvallen dat hij 'in 2020 zo'n 35.000 klachten [...] over de overheid' ontving. En nog weer gekker werd het toen hij zich over de cijfertjes uitliet in *Trouw*, want toen bleek het jaarlijks aantal klachten zomaar tot 40.000 te zijn gestegen. Wat een ontwikkeling, en dat binnen slechts enkele maanden tijd!

Dat cijfer in *Trouw* had best wat pijnlijks. De heer Van Zutphen gebruikte het namelijk om te illustreren dat de Belastingdienst veel te weinig doet om de toeslagenouders en hun kinderen te compenseren voor de schade die zij hebben geleden. En passant liet hij daarbij weten dat er niet alleen nog heel veel toeslagendossiers moesten worden afgehandeld, maar dat er ook nog wel wat ambtenaren konden worden vrijgemaakt om de getroffen kinderen te vergezellen naar de studievoorlichtingsdagen die in aantocht waren. Jan Kleinnijenhuis en Bart Zuidervaart, de twee interviewers met wie hij sprak, waren net zo verbaasd als ik toen ik dit las. 'U schetst wel een heel mooie wereld', zo hielden zij hem voor. Maar nee, de heer Van Zutphen wist waarover hij sprak. 'Wij hebben hier op dit kantoor 250 mensen werken die 40.000 klachten per jaar afhandelen en 25 grote onderzoeken doen. Wat moet die herstelorganisatie dan met duizend medewerkers kunnen?'

Dat was nog eens een duidelijk antwoord, waar velen onze Nationale ombudsman om zullen hebben geprezen. Niet iedereen natuurlijk, want Rutger Bregman, u weet wel, de auteur van *De meeste mensen deugen*, die deed de bijdrage van de heer Van Zutphen af met de woorden 'Het is zo absurd. Dat is gewoon echt iemand die beter zou moeten weten'. Zou dat zijn omdat die Rutger Bregman nu eenmaal een azijnpisser is, of heeft hij toch een beetje gelijk? Want de heer Van Zutphen zal toch niet willen beweren dat de klachten die hij zoal behandelt ook maar bij benadering de omvang hebben van het gemiddelde toeslagendossier? Voor zover hij die klachten bovendien al behandelt, want verreweg de meeste legt hij domweg naast zich neer.

[REDACTED]

Dat kan de Belastingdienst zich niet permitteren

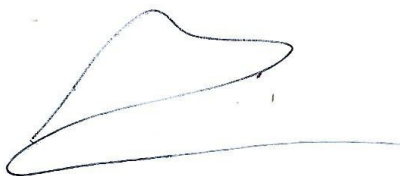
Als we wat preciezer kijken naar de cijfers dan zien we in zijn jaarverslag dat de Nationale ombudsman in 2020 weliswaar 25.640 klachten heeft ontvangen, maar met niet meer dan 1.712 klachten daadwerkelijk iets heeft gedaan. Bij de overige 24.015 klachten die hij dat jaar heeft 'behandeld' – bijna 94 % ! – verwees hij namelijk slechts door of volstond hij met het verschaffen van informatie. Dat ruimt natuurlijk lekker op. Maar ook de klachten die dan nog overblijven zullen bij zijn medewerkers niet meteen tot overuren hebben geleid. Zo losten 203 klachten zich tussentijds op, gaf een vijftiental aanleiding tot een 'bemiddeling' of een 'goed gesprek' en werd bij 1.169 klachten volstaan met een niet nader omschreven 'interventie'. Onderzocht heeft de Nationale ombudsman uiteindelijk slechts 325 klachten (ongeveer 1 % van het totaal) en dat alles heeft tot niet meer dan veertig rapporten geleid. Bij de Belastingdienst zullen ze wel denken: 'Zo kunnen wij het ook'!

Gek genoeg worden zelfs die toch wat magere cijfers in het veld niet altijd herkend. Zo bleek ons in een gesprek met de klachtmanager van het CBR, ██████████, dat de Nationale ombudsman in zijn jaarverslag weliswaar beweert dat hij in 2020 2.055 klachten over haar organisatie heeft behandeld, maar dat het CBR zelf met slechts 242 van die klachten bekend is. De jaarverslagen erbij nemende zien wij dat dit in de jaren daarvoor niet anders was: in 2019 behandelde de Nationale ombudsman, aldus althans zijn jaarverslag, 4.409 klachten over het CBR, terwijl het CBR zelf een getal noemt van 1.322, en voor 2018 staan de cijfers 963 en 243 tegenover elkaar. Dat zijn wel heel grote verschillen. Nu zou het natuurlijk zo kunnen zijn dat het CBR zich in zijn jaarverslagen heeft vergist. Maar het hiervoor geciteerde gegoochel met de cijfers door de heer Van Zutphen doet eerder vermoeden dat er aan diens kant wat is misgegaan. Het is om die reden dat wij toch eens wat meer willen weten over al die klachten die hij beweert te hebben behandeld en ons een indruk willen vormen van wat hij nu eigenlijk onder het behandelen van een klacht verstaat. Waar nodig met een beroep op de Wet open overheid (Woo) verzoek ik u in dit verband om mij een kopie te verstrekken van de documenten waaraan de heer Van Zutphen de in *Hart van Nederland* en *Trouw* geciteerde cijfers heeft ontleend. Daarnaast verzoek ik u om mij van een overzicht te voorzien van alle klachten die u in 2020 over het CBR heeft ontvangen en mij in kopie te doen toekomen alle documenten waaruit blijkt wat u met die klachten heeft gedaan, waarbij met name ook de vraag zou moeten worden beantwoord welke van deze klachten wel en welke niet aan het CBR zijn voorgelegd en waarom dit al dan niet is gebeurd. Meer in het algemeen ontvang ik voorts gaarne in kopie alle documenten die duidelijk maken wanneer en op welke manier de Nationale ombudsman een klacht als zodanig en de wijze van afdoening registreert, in welk verband u onder meer kunt denken aan de instructies en hulpmiddelen die hij daartoe aan zijn medewerkers heeft gegeven. Ik realiseer mij dat het in deze om een grote diversiteit aan documenten zou kunnen gaan. Voor de praktische uitwerking van dit verzoek nodig ik u dan ook gaarne uit om met mij in overleg te treden op de wijze die in artikel 4.2a van de Woo is voorzien.

Ten slotte nog dit. De Nationale ombudsman zegt – zie zijn jaarverslagen – dat hij in de jaren 2018 tot en met 2021 in totaal 8.695 klachten over het CBR heeft ontvangen, maar er daarvan in die vier jaar slechts 31 te hebben onderzocht. Wij hebben hem begin april via Twitter al eens gevraagd hoe dat is te verklaren, maar zagen die vraag helaas nog niet beantwoord. Uw Twitter-account enigszins volgende viel het ons sowieso reeds op dat vrijwel elke vraag of opmerking netjes van een reactie wordt voorzien, maar dat dit niet het geval is bij de vragen die door ons worden gesteld. Ik verzoek u in dit verband dan ook om mij te laten weten of dit beeld klopt en mij in kopie te doen toekomen alle documenten die behulpzaam kunnen zijn bij het verhelderen van de lijn die in deze wordt gevolgd. Daarnaast zien

wij de hiervoor genoemde vraag over het minieme aantal onderzochte klachten over het CBR uiteraard nog graag even beantwoord. Ook alle documenten die informatie bevatten die daartoe zou kunnen bijdragen zie ik dan ook gaarne in kopie tegemoet. Ik dank u bij voorbaat voor de te nemen moeite.

Hoogachtend,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'S' followed by a horizontal line extending to the right.

 onderschrijft de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties en streeft in dit verband onder meer naar het terugdringen van het gebruik van papier en inkt. Wij stellen het dan ook op prijs wanneer u deze brief niet wilt uitprinten of fotokopiëren en wanneer u haar wilt beantwoorden via ons e-mailadres. Doet u mee?

A solid black horizontal bar at the bottom of the page, likely redacting contact information or a footer.