



> Retouradres Postbus 20201 2500 EE 's-gravenhage

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

**Directoraat-Generaal
Toeslagen**

Korte Voorhout 7
2511 CW 's-gravenhage
Postbus 20201
2500 EE 's-gravenhage
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

Datum 11 oktober 2021
Betreft Reactie op tweede klachtenmonitor UHT

Ons kenmerk
2021-0000204978

Uw brief (kenmerk)
2021.21135

Geachte heer Van Zutphen

Met aandacht heb ik uw tweede rapportage monitor klachtbehandeling Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) gelezen. Deze monitor, "Klacht gegrond maar geen oplossing" bestrijkt de periode maart 2021 tot en met juli 2021. In uw rapportage constateert u dat zowel de klachtbehandeling als de uitvoering van de herstelorganisatie zich in zwaar weer bevindt.

In uw rapport doet u vier aanbevelingen:

- UHT moet zorgen voor een open en laagdrempelige toegang tot het klachtenteam. Het klachtenteam moet voor de ouders goed bereikbaar zijn.
- UHT moet zorgen voor een voortvarende klachtbehandeling. Dit betekent dat bij de behandeling van klachten de maximale behandeltermijn niet wordt overschreden.
- UHT moet zorgen voor een adequate registratie van het klachtendossier. De klachtbehandelaars moeten alle belangrijke stappen in de klachtbehandeling duidelijk registreren, en alle relevante stukken opslaan in het klachtdossier.
- UHT moet ervoor zorgen dat de afwijzingsbrief na de 'lichte toets' zo snel mogelijk wordt aangepast naar een brief waarin de specifieke reden(en) van afwijzing wordt (worden) genoemd.

Deze aanbevelingen onderschrijf ik en neem ik over. Het opnemen van de reden van afwijzing in de afwijzingsbrief na de lichte toets is reeds in gang gezet en wordt naar verwachting op korte termijn gerealiseerd.

Ingezette verbetermaatregelen klachtbehandeling

In uw rapportage concludeert u dat de klachtbehandeling van UHT over genoemde periode tekort is geschoten en niet heeft voldaan aan een aantal vereisten van professionele klachtbehandeling. Het tekortschieten van de klachtbehandeling door UHT is een pijnlijke maar terechte constatering, die door mij is onderkend en waarop de afgelopen maanden verbetermaatregelen zijn ingezet. De reden voor de stagnatie in de klachtbehandeling lag niet alleen aan de forse toename van het aantal klachten vanaf mei 2021, maar ook aan het feit dat er vanaf juni 2021 een volledig nieuw klachtenteam was gestart doordat de teamleden die tijdelijk waren ingeleend vanuit de Belastingdienst weer terugkeerden en vervangen werden door

nieuwe vaste teamleden. Dit nieuwe klachtenteam was op dat moment nog niet in staat om de toename van het aantal klachten op te vangen. Hierdoor kwamen de vereisten van professionele klachtbehandeling onder druk te staan. Dit is onderkend waarop het klachtenteam in de zomer structureel is uitgebreid met acht extra klachtbehandelaars. De achterstanden zijn inmiddels bijna ingelopen en de verwachting is dat vanaf medio oktober alle klachten binnen de wettelijke termijn zullen worden behandeld. Daarnaast is door het opschalen van het klachtenteam het team inmiddels goed toegankelijk en is er aandacht voor zorgvuldige registratie van de klachtbehandeling. Hierdoor worden de basisvereisten van professionele klachtbehandeling geborgd.

Directoraat-Generaal
Toeslagen

Ons kenmerk
2021-0000204978

Knelpunten en complexiteit van de herstelorganisatie

In uw rapport benoemt u een aantal knelpunten en uit u uw zorgen over de voortgang van de hersteloperatie nu UHT de wettelijke behandeltermijnen bij meerdere processen overschrijdt. Dit zorgt voor onrust en frustratie bij gedupeerde ouders nu zij vooral willen weten waar ze aan toe zijn en UHT hier geen (afdoende) duidelijkheid over kan bieden. Ik deel uw zorg en herken de in uw rapport benoemde knelpunten. Ik vind het belangrijk dat ouders perspectief wordt geboden zodat zij hun leven weer op de rit krijgen. Zoals eerder door mij is aangekondigd en in de Tweede Kamer besproken vraagt de hersteloperatie mede hierom om een andere aanpak. Op dit moment vindt de herijking van deze aanpak plaats. De herijking is bedoeld om te onderzoeken of en hoe het herstelproces versneld en verbeterd kan worden voor gedupeerden en hen sneller duidelijkheid kan worden geboden over het verloop van het traject. In dit verband verwijs ik u korthedshalve naar de 8^e voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag.¹ Dit betreft ook het ontbreken van duidelijkheid over de planning voor de behandeling van de herstellverzoeken voor een grote groep ouders, zoals door u als belangrijkste knelpunt is aangeduid. Op dit moment wordt er gewerkt aan deze planning van de ouders voor de periode na februari 2022. Voor de vaststelling van de planning zijn de uitkomsten van de herijking van belang. Over de voortgang van de herijking houd ik u tussentijds op de hoogte.

Tot slot

Ik wil u bedanken voor uw blijvende betrokkenheid bij de herstelorganisatie. Door uw adviezen en signalen, met deze monitor en in onze tussentijdse overleggen, kunnen wij de herstelorganisatie voor de gedupeerde ouders verbeteren. Ik ben u daar zeer erkentelijk voor. Ook eventuele adviezen over oplossingen voor dilemma's in de hersteloperatie – waaronder de balans tussen snelheid, zorgvuldigheid en herstel van vertrouwen, en de omgang met de grote diversiteit in aanmeldingen – worden zeer gewaardeerd. Uiteraard zeg ik u ook onze medewerking toe aan de volgende klachtenmonitor UHT die door u wordt uitgevoerd.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane

Alexandra C. van Huffelen

¹ 2021Z16905