



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **Klacht gegrond, maar geen oplossing**

2<sup>e</sup> Rapportage monitor klachtbehandeling Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

Maart t/m juli 2021

## Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Beschouwing.....	4
3	Beoordeling en aanbevelingen .....	6
4	Klachtbehandeling door de UHT.....	11
5	Knelpunten in de hersteloperatie .....	17

### Onderzoeksteam

Fatiha El Aziz  
Janneke van Veen  
Mohamad Alhadjri  
Paula Breedveld  
Sander Spetgens  
Sander Wisse  
Walter van den Berg  
Wouter Molijn

# 1 Inleiding

## Aanleiding

Het Ministerie van Financiën en de Belastingdienst hebben de enorme taak om de ouders, die het slachtoffer werden van de kinderopvangtoeslagaffaire, herstel te bieden.<sup>1</sup> Daarvoor hebben zij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) opgericht. Het kan zijn dat ouders, die zich voor herstel hebben aangemeld, het niet eens zijn met de manier waarop de UHT die taak uitvoert. Of met de manier waarop medewerkers van de UHT hun te woord staan of hun zaak behandelen. Net als alle burgers die het niet eens zijn met een overheidsinstantie, kunnen die ouders dan een klacht indienen bij de UHT.

De Nationale ombudsman heeft, op uitnodiging van de staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane, in juli 2020 besloten dat hij tijdens de hersteloperatie door de UHT de klachtbehandeling door de UHT zal monitoren. Dit resulteerde op 25 mei 2021 in de eerste rapportage van deze monitor.<sup>2</sup> De Nationale ombudsman kondigde in zijn rapportage aan dat hij de klachtbehandeling door de UHT zal blijven volgen. Deze tweede rapportage monitor klachtbehandeling UHT gaat over de klachtbehandeling door de UHT in de periode maart tot en met juli 2021. In de rapportage gaat het vooral over de vraag of de UHT het groeiend aantal klachten over de hersteloperatie tijdig en met behoud van kwaliteit kan (blijven) afhandelen.

### 1.1 Vraag- en doelstelling

De rapportage geeft antwoord op de vraag in hoeverre de UHT klachten die burgers indienen over de uitvoering van de hersteloperatie behoorlijk behandelt. De Nationale ombudsman beoogt hiermee de UHT aan te zetten tot verbetering van de klachtbehandeling als – en op de onderdelen waar – deze tekortschiet. Verder gaat de Nationale ombudsman na in hoeverre de aanbevelingen van zijn eerste rapportage zijn opgevolgd.

Daarnaast heeft de Nationale ombudsman de UHT tussentijds een aantal knelpunten over de uitvoering van de hersteloperatie aangegeven, die hij tijdens het onderzoek tegenkwam. De knelpunten hebben met name betrekking op de vereisten van voortvarendheid en goede informatieverstrekking. Het doel hiervan is de UHT aan te zetten tot verbetering van de uitvoering.

### 1.2 Leeswijzer

In [hoofdstuk 2](#) staat de beschouwing. De beoordeling door de Nationale ombudsman en zijn aanbevelingen staan in [hoofdstuk 3](#). In [hoofdstuk 4](#) wordt de wijze van klachtbehandeling door de UHT beschreven. En in [hoofdstuk 5](#) worden enkele knelpunten benoemd die de ombudsman aan de UHT heeft voorgelegd en de reactie van de UHT daarop.

---

<sup>1</sup> Op 28 september 2021 waren er ruim 47.000 herstelverzoeken ingediend. Hiervan zijn bijna 4.200 verzoeken afgehandeld. Zie: 8<sup>e</sup> Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag, blz.4.

<sup>2</sup> Eerste rapportage monitor klachtbehandeling UHT met de titel "Van klacht naar herstel van vertrouwen?" Publicatienummer: 2021/036. Zie: <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/rapporten/2021036>.

## 2 Beschouwing

In deze tweede rapportage van de monitor klachtbehandeling UHT wordt duidelijk dat zowel de klachtbehandeling als de hersteloperatie in zwaar weer verkeren. Deze monitor is gericht op de klachtbehandeling door de UHT. Maar het is belangrijk om hier ook aandacht te geven aan enkele knelpunten in de hersteloperatie, die wij waarnemen in de klachten die wij ontvangen.

### *Klachtbehandeling onder grote druk*

In de maanden mei en juni 2021 steeg het aantal klachten dat ouders bij de UHT indienden enorm.<sup>3</sup> Tegelijkertijd zagen we juist een sterke daling van het aantal afgehandelde klachten. Met als gevolg dat het klachtenteam UHT eind juli een flinke achterstand had opgelopen en de wettelijke behandeltermijn in 28% – meer dan een kwart – van de gevallen overschreed. Als het gaat om voortvarendheid is de klachtbehandeling van de UHT in die tijd tekortgeschoten. En ook op andere beoordelingsnormen, zoals open en laagdrempelige toegang en adequate registratie, presteerde de UHT minder dan in de vorige periode. De Nationale ombudsman doet dan ook een aantal aanbevelingen. Hij blijft de komende tijd de klachtbehandeling van de UHT monitoren en de opvolging van zijn aanbevelingen bewaken.

### *Knelpunten in de hersteloperatie*

De Nationale ombudsman heeft een aantal knelpunten in de uitvoering van de hersteloperatie gesignaleerd. Deze knelpunten zorgden bij de betrokken ouders voor onrust, spanning en frustratie. Daarom heeft de ombudsman deze knelpunten aan de UHT voorgelegd met het verzoek daarop een reactie te geven. Daar kon de UHT niet in alle gevallen een bevredigend antwoord op gegeven. Het belangrijkste knelpunt is volgens de ombudsman dat een concrete planning van de zogeheten 'integrale beoordeling van de herstelverzoeken' ontbreekt.<sup>4</sup> Oftewel: een planning waarmee het voor alle ouders duidelijk wordt wanneer de UHT hun herstelverzoek gaat afhandelen. De UHT is niet met zo'n planning gekomen. Hierdoor weten veel ouders nog altijd niet wanneer zij een eindbeslissing krijgen op hun herstelverzoek. En daarmee is het eind van de tunnel voor veel ouders nog lang niet in zicht.

De UHT overschrijdt inmiddels beslistermijnen die wettelijk zijn vastgelegd: eind september 2021 was de maximale beslistermijn voor de integrale beoordeling van ruim 5.700 herstelverzoeken verstreken.<sup>5</sup> Dit geeft grote zorgen voor de mate waarin de UHT zal slagen in haar opdracht en heeft ook een weerslag op de klachtbehandeling. Immers, teleurstelling in de voortgang van het herstelproces zal onvermijdelijk leiden tot klachten. Het indienen van klachten over de behandelingsduur van de integrale beoordeling biedt geen oplossing. De UHT vindt de klachten terecht, maar de wachttijd voor de ouders wordt daar doorgaans niet korter door. Bovendien wordt het hiermee voor de ouders nog steeds niet duidelijk wanneer zij een eindbeslissing krijgen op hun herstelverzoek. Dat ligt niet aan de klachtbehandeling van de UHT, of aan de klachtbehandelaars, maar aan de complexiteit van het systeem van de hersteloperatie. Hiermee lijkt een parallel te kunnen worden getrokken tussen de fouten die de overheid in de kinderopvangtoeslagaffaire heeft gemaakt, waardoor ouders in de problemen zijn gekomen, en het oplossen van diezelfde problemen: ouders lopen vast, de operatie is complex en verloopt traag.

De staatssecretaris heeft bekend gemaakt dat de hersteloperatie niet kan worden uitgevoerd met de aanpak die nu wordt gevolgd, en dat er dus geen andere mogelijkheid is dan een andere aanpak te kiezen.<sup>6</sup> De Nationale ombudsman roept op om niet nog meer juridisch ingewikkelde regelingen op te stellen, maar vooral ruimhartig en voortvarend in de uitvoering te zijn. Alles moet er op gericht zijn om

<sup>3</sup> Mei: 234; juni: 182.

<sup>4</sup> Integrale beoordeling betekent dat de UHT één beslissing neemt over alle onderdelen van het herstelverzoek (kan dus meerdere toeslagen, meerdere toeslagjaren en meerdere compensatieregelingen betreffen). De maximale wettelijke beslistermijn voor de integrale beoordeling is twaalf maanden (6 maanden en 6 maanden mogelijkheid tot verdaging).

<sup>5</sup> Op 30 september 2021 hadden circa 3.650 ouders een beslissing op de integrale beoordeling gekregen.

<sup>6</sup> Aanbiedingsbrief 22 juni 2021, 7<sup>e</sup> Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag, blz. 5.

de betrokkenen binnen afzienbare termijn – en uiterlijk binnen de wettelijke termijn – duidelijkheid te verschaffen. Dit geldt ook voor de nog vast te stellen regelgeving voor kinderen van gedupeerde ouders, ex-partners van een gedupeerde ouder en gedupeerden van vergelijkbare fouten bij andere toeslagen (huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget). De situatie is ernstig en vraagt om ingrijpende besluiten en maatregelen.

### 3 Beoordeling en aanbevelingen

In het eerste deel van dit hoofdstuk (3.1) geeft de Nationale ombudsman zijn oordeel over de klachtbehandeling door de UHT in de maanden maart tot en met juli 2021. Vervolgens doet de ombudsman in paragraaf 3.2 nieuwe aanbevelingen. Verder gaat hij in paragraaf 3.3 in op de reactie van de staatssecretaris naar aanleiding van de aanbevelingen die hij deed in de eerste rapportage. Tot slot beschrijft de ombudsman in het laatste deel van dit hoofdstuk (3.4) de reactie van de UHT op vier knelpunten in de herstelorganisatie.

#### 3.1 Klachtbehandeling UHT in de maanden maart tot en met juli 2021

De Nationale ombudsman beoordeelt de klachtbehandeling, net als in de eerste rapportage, aan de hand van de zeven basisvereisten voor professionele klachtbehandeling. Hierbij is meegewogen: door de ombudsman beoordeelde dossiers, ervaringen van geïnterviewden ouders, informatie over de klachtbehandeling van de UHT, de uitleg op locatie door de UHT over haar registratiesysteem en gesprekken met medewerkers van de UHT. Tenslotte zijn ook de klachten meegenomen die de Nationale ombudsman over de UHT heeft ontvangen.<sup>7</sup> De aanpak van het onderzoek wordt verder in paragraaf 4.2 beschreven.

##### 3.1.1 Open en laagdrempelige toegang

*Belangrijkste bevindingen:*

- Geïnterviewde ouders geven aan dat ze de informatie over hoe ze een klacht kunnen indienen bij de UHT makkelijk konden vinden. Ouders kunnen telefonisch een klacht indienen bij het Serviceteam van de UHT of de BelastingTelefoon. De meeste ouders vinden dit eenvoudig.
- De UHT is al langere tijd van plan een digitaal klachtenformulier in te voeren, maar heeft dat nog niet gedaan.
- Veel ouders (meer dan voorheen) beoordelen de toegang tot de klachtenprocedure niet altijd als even positief. Dit komt met name door hun eerdere vergeefse pogingen om contact te krijgen met de UHT. De UHT reageerde volgens deze ouders niet op brieven, klachten en terugbelverzoeken. Er zijn ouders die noodgedwongen de Nationale ombudsman inschakelden om gehoor te vinden voor hun klacht bij de UHT.
- Sommige ouders klagen over de lange telefonische wachttijden bij het Serviceteam.

*Beoordeling:*

Het is mogelijk op een eenvoudige wijze een klacht bij de UHT in te dienen. Uit de eerste en deze rapportage blijkt echter dat nogal wat ouders pas na een aantal telefoontjes, of via de ombudsman, tot het klachtenteam konden doordringen. De ombudsman vindt dat niet gewenst. Hij doet op dit punt een aanbeveling.

##### 3.1.2 Herkenning van de klachten

*Belangrijkste bevindingen:*

- Over de herkenning van klachten reageerden de ouders wisselend. De ervaringen zijn dat er soms goed en soms minder goed wordt geluisterd.
- Ouders geven ook vaak aan dat de klachtbehandelaar wel goed luistert, maar dat dit niet leidt tot verandering in de situatie.
- Uit het dossieronderzoek blijkt dat de klachtbeschrijvingen van de BelastingTelefoon uitgebreid en duidelijk zijn.

*Beoordeling:*

De UHT is in het algemeen actief op zoek naar de kern van de klacht en de belangen die er spelen. De grote meerderheid aan klachten gaat over de behandelduur van de herstelverzoeken. Het is

---

<sup>7</sup> In de eerste rapportage over de monitor klachtbehandeling UHT heeft de Nationale ombudsman de zeven vereisten voor professionele klachtbehandeling beoordeeld aan de hand van een schaal: onvoldoende, matig, voldoende, goed of zeer goed. In deze rapportage beoordeelt de ombudsman de klachtbehandeling van de UHT tekstueel.

begrijpelijk dat veel ouders hierover teleurgesteld zijn, maar dit kunnen de klachtbehandelaars meestal niet oplossen.

### 3.1.3 Voortvarende klachtbehandeling

*Belangrijkste bevindingen:*

- In mei (234) en juni (182) liep het aantal ingediende klachten fors op.
- Per 1 juni vertrokken twee klachtbehandelaars. Zij werden pas medio juni vervangen door vier nieuwe klachtbehandelaars.
- In juni en juli zijn er grote achterstanden ontstaan in de klachtafhandeling. Vanaf juni heeft de UHT de behandeling van een deel van de klachten met vier weken verdaagd en de maximale behandeltermijn van tien weken overschreden.
- De UHT verstrekt regelmatig te laat en te weinig informatie over de voortgang in de klachtbehandeling. Daarover zijn zowel ouders als de ombudsman ontevreden.

*Beoordeling:*

De UHT heeft niet tijdig en niet adequaat geanticipeerd op het vertrek van de voormalige klachtbehandelaars en op de verwachte toename van het aantal klachten.<sup>8</sup> Daardoor is een aanzienlijk deel van de klachten te traag behandeld. De Nationale ombudsman vindt dat de UHT in de klachtbehandeling de maximale termijn niet mag overschrijden en zo min mogelijk van de verdagingsmogelijkheid gebruik moet maken.<sup>9</sup> Veel ouders leven al lang in grote stress en financiële onzekerheid. Daarom is voortvarendheid in de klachtbehandeling – juist bij deze groep – geboden. De ombudsman doet op dit punt een aanbeveling.

### 3.1.4 Burger centraal stellen

*Belangrijkste bevindingen:*

- Geïnterviewden laten weten het prettig te vinden om telefonisch contact met de klachtbehandelaar te hebben.
- Geïnterviewden gaven aan dat klachtbehandelaars duidelijker moeten maken in welke gevallen zij wel of niet iets voor de ouders kunnen betekenen.

*Beoordeling:*

Het persoonlijke (telefonische) contact met de ouders kan positief werken bij het herstel van vertrouwen. De ombudsman neemt er met instemming kennis van dat klachtbehandelaars van het management voldoende tijd en ruimte krijgen om goed te luisteren naar de ouders. De ombudsman vindt het belangrijk dat klachtbehandelaars goed geïnformeerd zijn over welke schrijvende of acute noodgevallen een redelijke kans maken om voor heroverweging of voor een noodvoorziening in aanmerking komen.<sup>10</sup> Dit is nodig om ofwel de nodige hulp te kunnen bieden ofwel om – als daar geen indicatie voor is – zo'n verzoek af te wijzen.

### 3.1.5 Duidelijke motivering van de uitkomst van de klachtbehandeling

*Belangrijkste bevindingen:*

- Geïnterviewden lieten weten behoefte te hebben aan een helder afsluitend eindbericht, waarin terugkoppeling wordt gegeven en de klachtbehandeling in het kort wordt samengevat. In de meeste gevallen hebben ze die ook ontvangen.
- Uit het dossieronderzoek van de ombudsman blijkt dat vanaf juni in de meeste gevallen een eindbericht is verstuurd.

<sup>8</sup> Ruim 24.000 ouders ontvingen begin mei 2021 een voorlopige beslissing (Catshuisregeling). De zogenaamde 'lichte toets'. Ouders die gedupeerd zijn door de kinderopvangtoeslagaffaire krijgen € 30.000 als compensatie voor de schade en het leed. Deze dossiers moeten nog een integrale (eind)beoordeling krijgen, tenzij de ouders aangeven al voldoende te zijn gecompenseerd.

<sup>9</sup> De wettelijke termijn voor de afhandeling van klachten is zes weken. Deze termijn mag éénmaal met maximaal vier weken verlengd worden.

<sup>10</sup> De noodvoorziening is bedoeld voor ouders die acute financiële problemen als gevolg van de problemen rondom de kinderopvangtoeslag en waarbij het toekennen van compensatie of een tegemoetkoming niet op de gewenste korte termijn mogelijk is.

### *Beoordeling*

In de eerste rapportage deed de ombudsman de aanbeveling bij de afhandeling van de klacht altijd een eindbericht aan de ouder te sturen, waarin de UHT uitlegt wat de klacht was, welke acties zijn ondernomen en welke afspraken zijn gemaakt. De staatssecretaris liet weten de aanbeveling op te volgen. Uit het dossieronderzoek blijkt dat dit nu ook in de meeste gevallen gebeurt, maar het eindbericht blijft een aandachtspunt.

### **3.1.6 Adequate registratie**

#### *Belangrijkste bevindingen:*

- Op basis van een bezoek aan de UHT is geconstateerd dat het registratiesysteem goed lijkt te functioneren. Het systeem bevat voldoende gegevens om een analyse te kunnen maken voor de maandelijkse managementrapportage van de UHT.
- Uit het dossieronderzoek blijkt dat telefoonnotities van de klachtbehandelaars in meerdere gevallen erg summier waren.
- Uit het dossieronderzoek blijkt dat in sommige dossiers stukken ontbreken of dat de telefonische contacten en gemaakte afspraken niet zijn geregistreerd.

#### *Beoordeling:*

Goede klachtregistratie vormt de basis van een goede klachtenanalyse. Hierdoor kan de UHT inzicht krijgen in welke gedragingen tot klachten leiden. Door de summiere vastlegging in telefoonnotities is echter niet altijd duidelijk wat er in het telefoongesprek is besproken. Daardoor is er voor een collega niet te achterhalen hoe de klacht is behandeld. En kan hier geen lering uit worden getrokken. Daarnaast is het van belang dat dossiers 'compleet' zijn. Uit het dossieronderzoek blijkt dat dit niet altijd het geval was. Dat is niet gewenst. De ombudsman doet op deze punten een aanbeveling.

### **3.1.7 Evalueren en leren van klachten**

#### *Belangrijkste bevindingen:*

- Het klachtenteam bespreekt (wekelijks) knelpunten en signalen uit de klachtbehandeling.
- Een externe partij doet onderzoek naar de klanttevredenheid.
- Het management bespreekt de maandelijkse klachtenrapportage en de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek. Ook worden daar de knelpunten besproken die daaruit naar voren komen.

#### *Beoordeling:*

Het evalueren en toepassen van geleerde lessen naar aanleiding van behandelde klachten is in de organisatie van de UHT geïntegreerd. De UHT heeft voldoende waarborgen ingebouwd voor een voortdurende evaluatie van ervaringen en voor het leren van klachten.

### **3.1.8 Conclusies Nationale ombudsman over de klachtbehandeling maart tot en met juli 2021**

In de eerste rapportage over de klachtbehandeling door de UHT, in de periode november 2020 tot en met februari 2021, oordeelde de Nationale ombudsman dat de klachtbehandeling van de UHT afdoende was. Het aantal klachten van ouders was in die periode niet zo hoog. Het aantal klachten is daarna veel hoger geworden. De UHT heeft daar duidelijk moeite mee gehad. Het oordeel van de Nationale ombudsman over de klachtbehandeling van de UHT in de periode maart tot en met juli 2021 is daarom anders dan over de periode daarvoor. De Nationale ombudsman vindt dat de klachtbehandeling van de UHT in de periode maart tot en met juli 2021 tekort is geschoten. De Nationale ombudsman heeft vastgesteld dat de klachtbehandeling in die periode niet voldeed aan een aantal vereisten voor professionele klachtbehandeling. Het gaat daarbij met name om:

- Voortvarende klachtbehandeling: de UHT heeft in een flink aantal gevallen de wettelijke termijnen voor klachtafhandeling overschreden;
- Open en laagdrempelige toegang: het kostte ouders vaak moeite om medewerkers en klachtbehandelaars van de UHT te bereiken; zij moesten regelmatig een aantal keren bellen voordat de UHT hun ongenoegen in de klachtbehandeling oppakte;



- Adequate registratie: bij het onderzoek van de klachtendossiers van de UHT door de Nationale ombudsman bleek dat een aantal dossiers niet compleet was, of dat er zo weinig informatie in de dossiers stond dat niet goed te volgen was wat er was gebeurd.

### 3.2 Aanbevelingen n.a.v. de klachtbehandeling maart tot en met juli 2021

Op basis van de onderzoeksresultaten en de ontvangen signalen komt de Nationale ombudsman tot de volgende vier aanbevelingen:

- De UHT moet ervoor zorgen dat het klachtenteam voor de ouders goed bereikbaar is. Goede bereikbaarheid 'aan de voorkant' is een essentiële voorwaarde voor een begin van het herstel van vertrouwen. Daarbij moet de organisatie ervoor zorgen dat álle medewerkers van de UHT onvrede van ouders snel genoeg kunnen herkennen én erkennen als klacht. Zij moeten die klachten zo spoedig mogelijk doorsturen naar het klachtenteam, zodat dit team de klachten snel kan oppakken. Daarbij moet het niet uitmaken op welke manier – of tegen welke medewerker – de ouders hun onvrede uiten.
- De UHT moet ervoor zorgen dat bij de behandeling van klachten de maximale behandeltermijn niet wordt overschreden. Daarnaast moet zo min mogelijk gebruik worden gemaakt van de mogelijkheid om de afhandelingstermijn te verdagen. Omdat de ouders al heel lang wachten op compensatie zal juist de klachtbehandeling binnen de geldende wettelijke termijnen moeten plaatsvinden. Ook dit zal kunnen bijdragen aan het herstel van vertrouwen.
- De UHT moet ervoor zorgen dat de door de klachtbehandelaars opgestelde telefoonnotities voldoende duidelijk en volledig zijn. Het is belangrijk dat het voor een collega klachtbehandelaar gemakkelijk te achterhalen is hoe een klacht is behandeld. De klachtbehandelaars moeten alle belangrijke stappen in de klachtbehandeling duidelijk registreren, en alle relevante stukken opslaan in het klachtdossier. Alleen als alle klachtdossiers compleet zijn, zijn deze achteraf goed te analyseren, zowel voor intern gebruik als door een externe partij.
- De 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. Dit is een knelpunt dat al eerder aan de UHT is voorgelegd. Maar dit is nog steeds niet geregeld.<sup>11</sup>

### 3.3 Aanbevelingen uit de eerste rapportage

In een brief van 27 mei 2021 heeft de staatssecretaris gereageerd op de aanbevelingen die de Nationale ombudsman heeft gedaan in de eerste rapportage. De staatssecretaris heeft laten weten het eens te zijn met de aanbevelingen, en deze te zullen opvolgen. Met haar brief van 28 september 2021 heeft de staatssecretaris uitleg gegeven over de opvolging van de aanbevelingen.

- De eerste aanbeveling gaat over het voor ouders mogelijk maken om per e-mail of via een digitaal klachtenformulier bij de UHT een klacht in te dienen. De staatssecretaris laat weten dat het digitale klachtenformulier zo goed als klaar is. Niet alleen voor de UHT maar voor alle onderdelen van de Belastingdienst. De verwachting is dat op korte termijn het digitale klachtenformulier zal worden getest door de Belastingdienst/Toeslagen. Zodra het formulier wordt gebruikt door Toeslagen, kan de UHT hier op aansluiten. De staatssecretaris kan niet exact aangeven wanneer dit is.  
De Nationale ombudsman vindt dat het beloofde digitale klachtenformulier zo spoedig mogelijk beschikbaar moet zijn voor de ouders. Een dergelijk formulier vergroot het aantal mogelijkheden om een klacht in te dienen en verlaagt tegelijk de drempel voor het indienen van een klacht.
- De tweede aanbeveling gaat over het altijd sturen van een inhoudelijk eindbericht bij het afhandelen van een klacht. In het bericht legt de UHT uit wat de klacht was, welke acties zijn ondernomen en welke afspraken zijn gemaakt. De staatssecretaris schrijft dat een dergelijk bericht inmiddels door de UHT wordt verstuurd naar de ouder. Als de ouder duidelijk aangeeft geen prijs te stellen op een eindbericht, dan wordt de klacht telefonisch afgehandeld. Dit wordt vastgelegd in het dossier. De ombudsman is tevreden over deze aanpak.
- De derde aanbeveling gaat over het zorgvuldig omgaan met de signalen die de klachtbehandelaars aangeven in de UHT organisatie. De staatssecretaris reageert als volgt op dit

<sup>11</sup> Zie hierna onder 3.4.

punt: signalen van klachtbehandelaars worden gebundeld en weergegeven in de integrale rapportage. Deze rapportage wordt maandelijks aangeboden aan het managementteam van de UHT. Volgens de staatssecretaris worden op deze manier signalen gedeeld en kan er actie worden ondernomen. De ombudsman heeft hier met instemming kennis van genomen.

- De laatste aanbeveling gaat over het snel en adequaat anticiperen en reageren op de forse toename van het aantal klachten, waarbij de basisvereisten van professionele klachtbehandeling gewaarborgd blijven. De staatssecretaris schrijft dat begin juni 2021 het klachtenteam volledig is vernieuwd. Op dat moment was het klachtenteam nog niet in staat om de forse toename van het aantal klachten op te vangen. Hierdoor kwam de tijdige afhandeling van klachten onder druk te staan. Dit is volgens de staatssecretaris onderkend, waarna het klachtenteam is uitgebreid met vijf klachtbehandelaars, en recent nog met drie tijdelijke medewerkers. Hierdoor is het team steeds beter in staat om de druk op de termijn van klachtbehandeling te verlichten, aldus de staatssecretaris. De Nationale ombudsman heeft hier met instemming kennis van genomen.

### 3.4 Knelpunten in de hersteloperatie

In de tweede rapportage klachtbehandeling heeft de Nationale ombudsman niet alleen gekeken naar de klachtbehandeling door de UHT. De Nationale ombudsman heeft de UHT ook gevraagd om een reactie op een aantal knelpunten bij de uitvoering van de hersteloperatie.<sup>12</sup> Bij het behandelen van klachten van ouders, en in andere contacten met ouders, was de Nationale ombudsman die knelpunten tegengekomen. Het ging om de volgende punten:

- De UHT geeft ouders weinig of geen concrete informatie over de planning van de afhandeling van hun herstelverzoek;
- Compensatiebedragen die de UHT uitkeert aan ouders kunnen voor het recht op toeslagen een periode buiten beschouwing worden gelaten. Ouders moeten de Belastingdienst/Toeslagen daar dan zelf om vragen, wat zij niet in alle gevallen zullen of kunnen doen;
- In de brief die de UHT naar ouders stuurde over de afwijzing van de 'lichte toets' staat een standaard opsomming afwijzingsgronden. Veel ouders vinden dat geen van die afwijzingsgronden op hen van toepassing was. Dat zorgt voor veel verontwaardiging;
- De persoonlijk zaakbehandelaar (de medewerker van de UHT die het herstelverzoek van ouders behandelt), had in sommige gevallen geen vervanger wanneer hij afwezig was.

De UHT liet de Nationale ombudsman weten de knelpunten te herkennen en te gaan kijken of die opgelost konden worden. De Nationale ombudsman is over het algemeen tevreden over die reactie van de UHT. Wat betreft het geven van duidelijkheid over de planning, is de ombudsman van mening dat de staatssecretaris maar ten dele tegemoet is gekomen aan zijn verzoek. De UHT is gekomen met een globale planning voor slechts een deel van de ouders. Ouders die vóór eind december 2020 een herstelverzoek hebben ingediend, weten nu wanneer de UHT gaat *beginnen* met de beoordeling van het dossier. Maar zij weten niet wanneer zij de definitieve beslissing krijgen. Zij hebben dus nog steeds weinig perspectief. Voor alle meldingen daarna is er geen planning en de ouders zullen daar nog lange tijd op moeten wachten.

De UHT liet de ombudsman eind september 2021 weten dat de brief over de afwijzing van de 'lichte toets' nog niet is aangepast. In de brief is nog steeds een standaard opsomming van de afwijzingsgronden opgenomen, in plaats van een brief die aansluit op de specifieke situatie van de ouder. De ombudsman is hier ontevreden over. Voor de ouder moet het duidelijk zijn op basis waarvan het verzoek is afgewezen. Een brief met een standaard opsomming kan (weer) tot klachten en/of bezwaren leiden. De ombudsman doet hier een aanbeveling over.

<sup>12</sup> De Nationale ombudsman legde deze knelpunten op 28 juni 2021 aan de UHT voor. De UHT reageerde op 8 juli 2021.

## 4 Klachtbehandeling door de UHT

Ontwikkelingen in de klachtbehandeling bij de UHT beschrijft de Nationale ombudsman in paragraaf 4.1. In de daarop volgende paragraaf bericht hij over zijn wijze van onderzoek en zijn bevindingen.

### 4.1 Inleiding: Ontwikkelingen in de klachtbehandeling

*Forse stijging van het aantal ontvangen klachten*

Het klachtenteam van de UHT heeft vijf zeer drukke maanden achter de rug. Met name in de maanden mei en juni was de instroom van klachten zeer fors.

	Ontvangen klachten	Afgehandelde klachten	Afgehandeld binnen		Niet afgehandeld (cumulatief)
			6 wkn	10 wkn	
<b>Maart</b>	115	73	95%	100%	119
<b>April</b>	116	113	95%	100%	122
<b>Mei</b>	234	219	95%	100%	137
<b>Juni</b>	182	27	50%	83%	293
<b>Juli</b>	88	58	67%	72%	323

Het aantal afgehandelde klachten daalt sterk vanaf juni en de werkvoorraad (onbehandelde klachten) stijgt in juli naar 323 zaken. In juni handelt de UHT 83% binnen 10 weken af en in juli daalde dit naar 72%. Het belangrijkste onderwerp van de klachten in deze maanden is de onzekerheid en de onduidelijkheid rondom de besluitvorming en uitbetaling van de 'lichte toets'.

#### *Organisatie klachtbehandeling*

Per 1 juni zijn de twee voormalige klachtbehandelaars (ervaren Belastingdienstmedewerkers) vertrokken. Medio juni konden vier nieuwe (externe) klachtbehandelaars en een administratieve medewerker worden ingezet. Omdat de nieuwe klachtbehandelaars van buiten de Belastingdienst afkomstig waren, kostte het extra tijd om hen bekend te maken met de systemen en de organisatie van de UHT. De nieuwe klachtbehandelaars hebben een summier inwerkprogramma doorlopen. Daardoor waren zij niet meteen volledig inzetbaar en hadden zij na hun start nog extra begeleiding nodig. Gezien de verwachte drukte worden nog vijf extra klachtbehandelaars aangetrokken, maar het wervingsproces verloopt moeizaam.

### 4.2 De opzet van de monitor

De Nationale ombudsman beoordeelt de klachtafhandeling door de UHT aan de hand van zeven basisvereisten. Deze vereisten zijn gebaseerd op de vuistregels voor professionele klachtbehandeling:

1. Open en laagdrempelige toegang
2. Herkenning van de klachten
3. Voortvarende klachtbehandeling
4. Burger centraal stellen
5. Duidelijke motivering van de uitkomst van de klachtbehandeling
6. Adequate registratie
7. Evalueren en leren van klachten

De ombudsman heeft hierbij het volgende laten meewegen:

- De beoordeling van 49 klachtdossiers, die de Nationale ombudsman heeft uitgekozen en heeft opgevraagd bij de UHT<sup>13</sup>;
- Telefonische interviews met 28 ouders, die klachten hebben ingediend bij de UHT;
- Interviews met twee klachtbehandelaars van de UHT;
- Uitleg over het registratiesysteem, die de UHT ter plekke heeft gegeven aan medewerkers van de Nationale ombudsman;

<sup>13</sup> Bij het selecteren van de klachtdossiers is een representatieve keuze gemaakt naar klachtonderwerp en naar de uitkomst van de klacht (gegrond/ongegrond).

- Informatie die de UHT over de klachtbehandeling heeft verstrekt;
- (De behandeling van) klachten over de UHT die ouders hebben ingediend bij de Nationale ombudsman.

De staatssecretaris liet weten geen opmerkingen te hebben over de bevindingen van dit hoofdstuk.

#### 4.2.1 Open en laagdrempelige toegang

*De Nationale ombudsman verwacht van overheidsinstanties dat zij toegankelijk zijn in de meest brede zin. Dat betekent dat een burger via elk kanaal en via elke ambtenaar een ingang kan vinden bij de overheidsinstantie om zijn ongenoegen kenbaar te maken. Omdat elke ingang de juiste is, moeten medewerkers onvrede kunnen herkennen en een open, alerte houding hebben. Dan kunnen ze ervoor zorgen dat de klacht op de juiste plek terechtkomt en wordt behandeld.*

Voor het indienen van een klacht kunnen burgers telefonisch contact opnemen met het Serviceteam gedupeerden Kinderopvangtoeslag (hierna: Serviceteam) of met de BelastingTelefoon. De meeste ouders geven aan dat ze de informatie over hoe ze een klacht kunnen indienen bij de UHT makkelijk kunnen vinden. Zij ervaren een telefonische melding als een eenvoudige manier om een klacht in te dienen. Er zijn ook ouders die hun klacht liever schriftelijk indienen, zodat de informatie die ze met de UHT willen delen vast ligt. Het schriftelijk indienen van een klacht kan via een klachtenformulier of via een brief.

Het indienen van een klacht per e-mail of via een digitaal webformulier is – net als bij de eerste monitor – nog niet mogelijk. Eén van de aanbevelingen van de Nationale ombudsman aan de staatssecretaris uit de eerste rapportage was om dit voor burgers beschikbaar te maken.

Veel ouders hebben een voorgeschiedenis met vergeefse pogingen om contact te krijgen met de UHT.

*"Ik heb vijf terugbelverzoeken gedaan. Dat is zoveel dat eerder onderkend had moeten worden dat er iets niet goed zat."*

Zij verwijzen naar eerdere brieven of klachten die ze hebben gestuurd aan de UHT, of naar eerdere telefoontjes die ze met de UHT hebben gepleegd, waarop reactie van de UHT uitbleef. Ook de lange telefonische wachttijden bij het Serviceteam UHT zorgen voor een lagere waardering van de toegang tot de klachtprocedure. En ten slotte zijn er ouders die de Nationale ombudsman inschakelen om gehoor te vinden voor hun klacht bij de UHT.

#### 4.2.2 Herkenning van klachten

*Bij professionele klachtbehandeling wordt verwacht dat een leidinggevende of klachtbehandelaar actief luistert naar de klager, hoort wat hij zegt, maar ook wat hij niet zegt. Zo komt men tot de kern van de klacht en de belangen die bij de klager spelen. Duidelijkheid hierover kan worden bereikt door persoonlijk contact bij aanvang van de klachtbehandeling.*

Over de herkenning van klachten door klachtbehandelaars van de UHT reageren ouders wisselend. De ene ouder voelt zich gehoord en heeft het gevoel dat er geluisterd is door de klachtbehandelaar, terwijl de andere een minder positieve ervaring heeft. Sommige ouders hebben de indruk dat klachten niet altijd goed worden herkend door de UHT. Het komt ook voor dat er wel wordt geluisterd, maar dat er vervolgens geen oplossing wordt geboden of dat er geen actie wordt ondernomen vanuit de UHT.

*"Ze luisteren wel, maar doen niets of kunnen niets doen."*

Enkele ouders voelen zich niet begrepen, doordat de klachtbehandelaar van de UHT niet ingaat op de eigenlijke vraag die is gesteld. Ook zijn ouders soms teleurgesteld dat hun verhaal wel wordt aangehoord door de klachtbehandelaar, maar dat dit vervolgens niet leidt tot een verandering in hun

situatie. Zo geven enkele ouders aan dat ze een urgente vraag hebben, waarnaar wordt geluisterd door de klachtbehandelaar van de UHT, maar vervolgens wordt hun vraag niet urgent opgepakt.

*"Telefonisch contact is op zich fijn, maar de UHT moet eerder naar mij luisteren zodat een klacht niet nodig is. Nu is het luisteren door een klachtbehandelaar mosterd na de maaltijd."*

#### 4.2.3 Voortvarende klachtbehandeling

*Voortvarende behandeling van de klacht is een belangrijk aspect voor goede klachtbehandeling. Tijdige klachtbehandeling draagt ertoe bij dat de burger zich door de overheid serieus genomen voelt. Een voorwaarde voor professionele klachtbehandeling is een kwalitatieve, voortvarende en transparante afhandeling van klachten, signalen en meldingen.*

Uit de tabel in paragraaf 4.1 blijkt dat het aantal klachten in mei en juni sterk gestegen is. Daarnaast is het klachtenteam van de UHT begin juni volledig vernieuwd met klachtbehandelaars, die geen ervaring hadden met de klachtbehandeling bij de Belastingdienst. Deze omstandigheden hebben er volgens de UHT aan bijgedragen dat de snelheid waarmee de UHT klachten afhandelt fors is gedaald.

De wettelijke termijn voor de afhandeling van klachten is zes weken. Deze termijn mag éénmaal met maximaal vier weken verlengd worden ('verdaging'). Uit de bovengenoemde tabel blijkt dat de UHT in de maanden maart, april en mei 2021 90% tot 95% van de klachten binnen zes weken afhandelde. In juni daalde dit tot 50%. Bij de andere 50% verdaagde de UHT de behandeling van de klacht tot tien extra weken. Bij 69 klachten (17% van het totaal) overschrijdt de UHT ook deze termijn.

De ombudsman ziet dit ook terug in zaken die burgers via hem bij de UHT melden. Regelmatig moet de ombudsman bij de UHT navraag doen naar de voortgang in de klachtbehandeling.

Overigens weten ouders vaak niet hoe lang de UHT mag doen over het afhandelen van hun klacht. Over de termijn voor klachtafhandeling worden zij niet altijd geïnformeerd door de UHT. Omdat ouders vaak al jaren bezig zijn met hun zaak duurt de klachtafhandeling voor sommigen gevoelsmatig erg lang. Het gebeurt dat ouders zelf de UHT nog eens moeten bellen om hun klacht behandeld te krijgen, nadat ze deze al eerder hebben ingediend.

Ouders melden ook dat ze niet altijd bericht krijgen van de UHT als de afhandeling van hun klacht langer duurt dan zes weken.

*"Als de Belastingdienst geld van jou moet hebben, dan moet je snel betalen, maar zelf nemen ze de tijd."*

#### 4.2.4 Burger centraal stellen

*De Nationale ombudsman gelooft dat de overheid in al haar handelen de burger centraal moet stellen. Dat geldt ook in het geval van klachtbehandeling en dat betekent dat de klager en zijn behoefte centraal staan. De overheidsinstantie spant zich in om de kern van de klacht en het belang van de klager duidelijk te krijgen. Persoonlijk contact met de klager is hiervoor de meest aangewezen manier.*

Het contact tussen de ouders en de klachtbehandelaars vindt voornamelijk telefonisch plaats. Ouders stellen het doorgaans op prijs dat zij hun verhaal in een persoonlijk gesprek via de telefoon kwijt kunnen aan medewerkers van de UHT. Zij vinden meestal dat de klachtbehandelaar goed heeft geluisterd. Een ouder zegt hierover:

*"Eindelijk iemand die even de tijd voor me neemt."*

Anderen zijn ontevreden. Het luisteren naar de ouder leidt niet altijd tot de gewenste actie: vaak blijft het bij het informeren en uitleg geven over de procedure die nog moet worden doorlopen. En die uitleg blijkt niet in alle gevallen bevredigend te zijn voor de ouder: men blijft soms met onbeantwoorde

vragen achter. Sommige ouders wijten dit aan een gebrekkige kennis van zaken bij de klachtbehandelaars.

De klachtbehandelaar toont over het algemeen wel empathie in het telefonisch contact met de ouder, maar concreet kan deze vaak niets voor de ouders betekenen. Het is voor veel ouders onduidelijk wat zij nu wel en niet van de klachtbehandelaar mogen verwachten. En als men wil weten wanneer de UHT start met de beoordeling van het herstelverzoek, moet de klachtbehandelaar vaak het antwoord hierop schuldig blijven. Dus is voor sommigen het indienen van een klacht weinig zinvol gebleken. Zoals een ouder aangeeft:

*"Als aan de voorkant van het proces beter was geluisterd, dan was een klacht helemaal niet nodig geweest."*

Soms ontbreekt het ook aan excuses wanneer de klachtenprocedure anders is verlopen dan verwacht, of de verwachtingen niet kunnen worden waargemaakt. Als verbeterpunten geven de ouders aan dat klachtbehandelaars duidelijker moeten vertellen wat zij wel en wat zij niet voor de ouders kunnen betekenen.

*"Belooft alleen wat je kunt waarmaken. Geef mensen erkenning en doe wat met hun klachten."*

Klachtbehandelaars zelf geven aan dat zij vanuit het management voldoende tijd en ruimte krijgen om goed te luisteren naar de ouders. Er wordt vanuit de UHT geen tijdsnorm of druk opgelegd om klachten snel af te handelen.

Het is de bedoeling dat klachtbehandelaars schrijvende situaties kunnen melden aan het brede hulpteam die deze situaties dan gaat (her)beoordelen. Voor sommige klachtbehandelaars is het niet altijd duidelijk op welke gronden deze urgentieverzoeken wel of niet worden gehonoreerd.

#### **4.2.5 Duidelijke motivering uitkomst van de klachtbehandeling**

*De Nationale ombudsman vindt dat de overheidsinstantie moet zorgen voor een duidelijke motivering. Als de klachtenprocedure wordt afgerond, is het noodzakelijk om goed uit te leggen hoe de klacht is beoordeeld en waarom het oordeel zo luidt. Deze motivering is enerzijds belangrijk voor de burger en heeft anderzijds een positieve invloed op het lerend effect van klachtbehandeling voor de overheidsinstantie.*

Op de vraag of de klachtbehandelaar de uitkomst van de klachtafhandeling duidelijk heeft beschreven, reageren de ouders wisselend. Sommigen geven aan dat zij een afsluitende e-mail hebben ontvangen met een duidelijke boodschap over de afronding van de klacht. Dit wordt door de ouders zeer gewaardeerd.

In andere gevallen wordt de uitkomst alleen telefonisch overgebracht en ontbreekt een afrondend eindbericht. Ouders willen een helder afsluitend bericht na afloop van de klachtbehandeling. Een eindbericht waarin terugkoppeling wordt gegeven en de klachtbehandeling nog eens kort wordt samengevat.

*"De mail was goed en duidelijk. Fijn dat de juiste informatie is verstuurd."*

Het management van de UHT heeft laten weten dat de gemaakte afspraken in een eindbericht moeten worden vastgelegd en gecommuniceerd aan betrokkene. Hiermee geeft de UHT gevolg aan de aanbeveling van de Nationale ombudsman, uit de eerste rapportage (25 mei 2021). Uit het dossieronderzoek van de ombudsman blijkt dat vanaf juni in de meeste gevallen een eindbericht is verstuurd.

Verschillende ouders laten weten dat hun klacht volgens de klachtbehandelaar is afgehandeld, maar dat de klacht niet is opgelost. Of dat de UHT de klacht gegrond heeft verklaard maar dat er geen

concreet resultaat is geboekt. Uitleg en informatie hierover ontbreekt soms en dat leidt bij deze ouders tot frustratie en ontevredenheid.

*"Ze noteren wel dat de klacht is afgehandeld maar dat is niet zo."*

Er zijn ouders die ontevreden blijven over het feit dat de klachtbehandelaar weinig concreets voor hen heeft kunnen doen. Informatieverstrekking en empathie in het contact wordt op prijs gesteld, maar dit is niet genoeg. De ouders willen na klachtbehandeling ook resultaat zien, en niet alleen antwoorden horen waar men niets mee opschiet.

#### **4.2.6 Adequate registratie**

*Registratie van klachten is voor een overheidsinstantie een wettelijke verplichting. Om klachten effectief te kunnen behandelen en te monitoren is het belangrijk is om goede afspraken te maken over de registratie van de ontvangen klachten, meldingen en signalen en de manier van behandeling. Een adequate registratie is nodig voor de kwaliteit van de klachtbehandeling en is een voorwaarde om leren van klachten mogelijk te maken.*

Ouders kunnen op meerdere manieren hun klacht indienen bij de UHT. De ouders kunnen bellen met het Serviceteam van de UHT of naar de BelastingTelefoon. De medewerker vult dan een klachtformulier in en stuurt dit naar een interne UHT-mailbox. De ouder kan ook zelf een klachtenformulier invullen vanuit de website van de Belastingdienst. Dit formulier moet hij uitprinten, ondertekenen en per reguliere post naar de Belastingdienst verzenden. Na ontvangst zet de Belastingdienst deze klachten in het Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS).

Alle binnengekomen klachten worden in het klachtsysteem Klachtbehandeling Burgers en Bedrijven (KBB) geregistreerd. Hierin worden onder andere BSN, adresgegevens en het onderwerp van de klacht opgeslagen. Wekelijks worden de binnengekomen klachten gescreend en verdeeld onder de klachtbehandelaars. Als er sprake is van spoed wordt dit duidelijk genoteerd. De klachtbehandelaar pakt de klacht op en legt vervolgens de voortgang van klachtbehandeling vast in KBB.

Maandelijks wordt op basis van de KBB-gegevens een klachtenoverzicht gemaakt. Dit dient als basis voor de maandelijkse klachtenrapportage. Hierin staan gegevens over het aantal binnengekomen en afgehandelde klachten, soort klachten, doorlooptijden, etc. Deze informatie wordt op uniforme wijze vastgelegd en kan met de gegevens van andere klachtafdelingen van de Belastingdienst worden vergeleken.

Bij de beoordeling van de klachtendossiers is het de ombudsman in deze periode opgevallen dat soms dossierstukken ontbreken. Die zijn op een later moment alsnog geleverd. De beschrijvingen van de klacht door de BelastingTelefoon zijn uitgebreid en duidelijk. Verder valt op dat de dossiers over het algemeen minder uitgebreid – en soms veel beknopter – zijn dan in de voorgaande periode. In een aantal dossiers komt naar voren dat de UHT telefonische contacten met burgers niet altijd had vastgelegd in het registratiesysteem. En soms blijkt uit het dossier niet duidelijk welke acties de klachtbehandelaar heeft ondernomen, hoe hij of zij de klacht heeft afgehandeld en of er nu wel of niet met de ouder is gebeld over het sluiten van het klachtdossier. Daardoor kunnen niet altijd alle aspecten van de klachtbehandeling beoordeeld worden.

#### **4.2.7 Evalueren en leren van klachten**

*De Nationale ombudsman gelooft dat het burgerperspectief geborgd moet worden in alles wat de organisatie doet. Klachtbehandeling speelt hierbij een prominente rol omdat de burger door goede klachtbehandeling eerder een centrale plek krijgt in het overheidshandelen. Klachten van burgers stimuleren een goede taakuitvoering, doordat ze erop wijzen waar de dienstverlening beter kan. Professionele klachtbehandeling geeft een organisatie een continue impuls tot leren.*

De UHT wil op diverse niveaus leren van klachten. Het streven is om ervaringen in de klachtbehandeling periodiek te benoemen, te verzamelen en te delen, zowel op het niveau van het klachtenteam als op managementniveau. Door deze periodieke leercirkel wil de UHT de kwaliteit van de klachtbehandeling steeds verbeteren. Daarnaast wordt door een externe partij onderzoek gedaan naar de klanttevredenheid. De uitkomsten hiervan worden weergegeven in een overzicht. Het klachtenteam heeft elke maandag een weekstart. Hierin worden de cijfers en de maandelijkse managementrapportage doorgenomen, evenals knelpunten en signalen. Verder worden daar de lopende casussen besproken en wat daarin de gewenste aanpak is. Elke donderdag is er een weekreview. Hierin vindt een terugkoppeling plaats over de eerder besproken individuele klachten. Op deze manier leren de klachtbehandelaars van elkaars inzichten en ervaringen. Op MT-niveau worden de maandelijkse klachtenrapportage en de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek besproken, en de knelpunten die daaruit naar voren komen.



## 5 Knelpunten in de hersteloperatie

De Nationale ombudsman heeft tijdens het onderzoek enkele signalen en knelpunten voorgelegd aan de UHT<sup>14</sup>. Hij heeft de UHT gevraagd hierop te reageren en om problemen op te lossen. Het gaat om de volgende punten:

### 5.1 Betere informatie en meer zekerheid over de planning van de integrale beoordeling

Ouders willen weten hoe lang de behandeling van hun verzoek nog duurt. De Nationale ombudsman ziet dat al lange tijd terug in klachten en hoort het vaak in gesprekken met ouders. Zij wijzen erop dat zij al jaren in de financiële problemen zitten. Gedupeerden hebben weinig aan een datum waarop de integrale toets gaat beginnen. Zij willen van de UHT weten wanneer zij de definitieve beslissing over hun dossier kunnen verwachten. Zodat ze de kwestie kunnen afsluiten. Ouders vinden dat zij lang genoeg hebben gewacht. Zij willen duidelijkheid.

De Nationale ombudsman heeft er bij de UHT op aangedrongen om een planning bekend te maken, die de gewenste duidelijkheid geeft aan ouders. Daarmee zou de UHT een deel van het vertrouwen van de ouders kunnen terugwinnen.

#### *Reactie UHT*

De UHT geeft aan het punt te herkennen. De UHT heeft begin juli een planning gepubliceerd voor de tweede helft van 2021. Hierin krijgen ouders, die zich voor eind december 2020 hebben aangemeld, duidelijkheid over het moment waarop de integrale behandeling van hun dossier zal *beginnen*. Voor alle melders na die datum is nog geen planning in zicht. Informatie hierover staat vermeld in de [7<sup>e</sup> Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag](#) en op de [website](#) van de UHT.

### 5.2 UHT-compensatie uit eigen beweging aanmerken als bijzonder vermogen

Volgens de wet kan de Belastingdienst/Toeslagen bedragen die de UHT aan ouders uitbetaalt, voor het recht op toeslagen, drie jaar buiten beschouwing laten. De bedragen worden dan gezien als zogeheten bijzonder vermogen. Dat betekent dat de ouders wel recht hebben op toeslagen, ondanks het feit dat zij een groot bedrag van de UHT op hun bankrekening hebben staan. De ouders moeten de Belastingdienst/Toeslagen wel zelf vragen om het geld afkomstig van de UHT voor het recht op toekomstige toeslagen buiten beschouwing te laten. Niet iedereen zal dat echter weten, of dat zelf aan de Belastingdienst/Toeslagen kunnen vragen. Als zij dat niet doen, moeten die ouders later misschien toch toeslagen aan de Belastingdienst terugbetalen. De Nationale ombudsman vindt dat dat moet worden voorkomen. Daarom heeft hij aan de UHT gevraagd of de Belastingdienst/Toeslagen de uitbetaalde bedragen uit eigen beweging kan aanmerken als bijzonder vermogen, zonder dat de ouders daarom hoeven te vragen.

Op haar website<sup>15</sup> geeft de Belastingdienst geen informatie over bovengenoemde vrijlatingsregeling (bijzonder vermogen). De ombudsman heeft bij de Belastingdienst erop aangedrongen om de informatie op de website aan te vullen.

#### *Reactie UHT*

De UHT is het eens met dit punt. De UHT gaat uitzoeken of compensatiebetalingen aan ouders kunnen worden beschouwd als bijzonder vermogen, zonder dat de ouders daar expliciet om hoeven te vragen. Het is de intentie van de UHT dat het op deze manier wordt geregeld. Ondertussen informeert de UHT ouders in beslissingen over vergoedingen al over de regels voor bijzonder vermogen. Ook heeft de UHT informatie daarover op de website gezet. Daarnaast is de UHT bezig met het verduidelijken van het formulier waarop een ouder een verzoek tot vrijstelling van het vermogen kan aanvragen, en een toelichting op dit formulier. Het streven is dat deze documenten in oktober 2021 op de website zullen worden geplaatst.

<sup>14</sup> De ombudsman legde op 28 juni 2021 de knelpunten aan de UHT voor. De UHT reageerde op 8 juli 2021.

<sup>15</sup> Medio augustus 2021.

### 5.3 Aanpassing brief over de afwijzing van de 'lichte toets'

De UHT doet bij de ouders die zich hebben aangemeld de zogeheten "lichte toets". Is de uitkomst daarvan positief, dan krijgen de ouders alvast een vergoeding van € 30.000. Daarna doet de UHT nog de "integrale behandeling", een beoordeling van het gehele dossier. Daaruit kan blijken dat zij nog een aanvullende vergoeding krijgen.

Ouders die zijn afgewezen bij de lichte toets kregen rond 1 mei 2021 een brief van de UHT. Daarin stond onder andere een opsomming van de mogelijke redenen van de afwijzing. Dat was een standaard rijtje, dat in elke brief hetzelfde was. De Nationale ombudsman kreeg veel klachten van ouders die zeiden dat geen enkele afwijzingsgrond uit dat rijtje op hun situatie van toepassing was. Bovendien vermeldde de UHT niet in de brief dat ouders een bezwaarschrift konden indienen tegen deze afwijzing. De ombudsman vroeg de UHT om de brief op deze punten aan te passen.

De UHT veranderde in juni haar manier van werken. De UHT ging ouders die werden afgewezen voor de lichte toets standaard eerst bellen. Tot dan toe kregen ouders die toelichting niet. De Nationale ombudsman wilde graag van de UHT weten wat het gevolg was van het bellen van de ouders. Waren er minder klachten?

#### *Reactie UHT*

De UHT liet op de ombudsman het volgende weten. De UHT werkt aan een nieuwe afwijzingsbrief. Daarin neemt de UHT niet meer het standaardrijtje met afwijzingsgronden op. In plaats daarvan geeft de UHT preciezer aan wat de reden is van de afwijzing. De UHT zal de aangepaste afwijzingsbrief aan de ombudsman verstrekken zodra deze is vastgesteld.

De reden dat de UHT de ouders nu eerst belt is om ouders te informeren over de reden van afwijzing. De ervaring van de UHT is dat een telefonische uitleg vooraf ouders rust en duidelijkheid geeft. Sommige ouders konden zich niet in de uitleg vinden en dienden toch nog een klacht in. Het is nog niet te zeggen wat het 'eerst bellen' precies voor gevolg heeft voor het aantal klachten. De UHT ziet in de maanden juli en augustus 2021 een daling van het aantal klachten. Of de afname van het aantal klachten het gevolg is van het actief bellen met de ouders is voor de UHT nog niet duidelijk. De UHT onderzoekt dat en zal de Nationale ombudsman daarover later informeren.

De UHT liet de ombudsman op 27 september 2021 weten dat de afwijzingsbrief met het standaardrijtje met afwijzingsgronden nog niet is aangepast. De UHT merkt op dat de ouder wél telefonisch de specifieke grond voor de afwijzing krijgt te horen. Vervolgens stuurt de UHT alsnog de afwijzingsbrief met het standaardrijtje met afwijzingsgronden.

### 5.4 Vervanging persoonlijk zaakbehandelaar

Wanneer ouders bij de UHT aan de beurt zijn voor de behandeling van hun verzoek, krijgen zij bij de UHT een persoonlijk zaakbehandelaar (PZB). De Nationale ombudsman kreeg enkele klachten van ouders met zorgen dat hun PZB bij afwezigheid geen plaatsvervanger zou hebben. Daardoor zouden zij geen contactpersoon hebben bij de UHT, wanneer de PZB, bijvoorbeeld door ziekte of vakantie, afwezig was.

#### *Reactie UHT*

Bij de UHT is afgesproken dat bij afwezigheid van een PZB een collega dienst doet als vervangend contactpersoon. De ouder werd daar niet altijd van op de hoogte gebracht. Dat moet wel gebeuren. De UHT zal dat in de komende tijd moeten verbeteren. Regel is dat de PZB, als hij er niet is, via een automatisch mailbericht aangeeft wie zijn vervanger is en hoe die persoon te bereiken is. Ook spreekt de PZB de voicemail in en noemt daarin de naam en het telefoonnummer van de PZB die hem vervangt. De UHT zal dat binnen de organisatie nog eens duidelijk onder de aandacht brengen.