Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Directoraat-Generaal Toeslagen

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

Ons kenmerk

Uw brief (kenmerk)

Datum 27 mei 2021
Betreft Eerste rapportage monitor klachtbehandeling Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

Geachte heer Van Zutphen,

Dank voor uw eerste rapportage monitor klachtbehandeling Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). Deze monitor, "Van klacht naar herstel van vertrouwen?", bestrijkt de periode tot en met februari 2021. Ik ben blij om in uw rapportage te lezen dat de klachtbehandeling goed gaat. Goede klachtbehandeling is essentieel voor ouders én voor de organisatie, die van deze klachten kan leren.

In uw rapport doet u vier aanbevelingen:

1. Maak het voor burgers mogelijk om een klacht in te dienen per e-mail of via een digitaal klachtenformulier.
2. Stuur bij de afhandeling van de klacht altijd een eindbericht waarin UHT uitlegt wat de klacht was, welke acties zijn ondernomen en welke afspraken zijn gemaakt.
3. Ga zorgvuldig om met signalen die de klachtbehandelaars afgeven.
4. Anticipeer en reageer snel en adequaat op de forse toename van het aantal klachten die duidelijk zichtbaar is.

Deze aanbevelingen onderschrijf ik en neem ik over. Zoals u in uw rapport ook vermeldt, is de Belastingdienst reeds gestart met de ontwikkeling van een digitaal klachtenformulier. Ook de andere aanbevelingen neem ik onverkort over.

In uw brief bij de monitor vraagt u daarnaast aandacht voor de uitvoering van andere onderdelen van de hersteloperatie. In het bijzonder vraagt u aandacht voor de ouders die op basis van de lichte toets nog geen €30.000 hebben gekregen en voor de wettelijke termijnen waarbinnen zij definitief uitsluitsel moeten krijgen. Ik onderschrijf het belang om ouders zo snel mogelijk duidelijkheid te geven over hun recht op compensatie. UHT werkt momenteel aan de planning om deze en andere ouders integraal te beoordelen. Zoals ik eerder heb toegezegd aan de Tweede Kamer zal ik uiterlijk in juni bij de 7e Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag deze planning bekend maken.

In uw brief geeft u aan de herstelorganisatie kritisch te blijven volgen en opheldering te vragen of onderzoek in te stellen indien u daar aanleiding toe ziet. Ik ben u erkentelijk voor uw voortdurende betrokkenheid bij de herstelorganisatie. Ik blijf graag gebruik maken van de signalen en adviezen die u met mij deelt om de herstelorganisatie verder te verbeteren.

Directoraat-Generaal Toeslagen

Ons kenmerk

Hoogachtend,
De staatssecretaris van Financiën – Douane en Toeslagen,

Alexandra C. van Huffelen