



nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Ministerie van Financiën
De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane
Postbus 20.201
2500 EE DEN HAAG

Geachte mevrouw De Vries,

Op uitnodiging van uw ambtsvoorganger heb ik besloten de klachtbehandeling door de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (hierna: UHT) regelmatig te monitoren. Hierbij treft u mijn derde rapportage daarover aan.

De hersteloperatie

Ik maak mij grote zorgen over de behandeldingsduur en de informatieverstrekking in verschillende processen van het herstel: in het bijzonder bij de integrale beoordeling, bezwaar en het opvragen van dossiers. Het duurt veel te lang. Het wordt tijd dat de gedupeerde ouders financiële en emotionele rust krijgen. Ik pleit daarom voor mediation/bemiddeling. Een gesprek onder professionele begeleiding, én met perspectief. Zodat ouders weer zelf verantwoordelijkheid en regie kunnen nemen over hun leven.

De derde monitor klachtbehandeling door de UHT

In deze rapportage vindt u mijn beeld en mijn oordeel hoe de UHT vanaf augustus 2021 tot en met april 2022 de klachtprocedure heeft ingericht en hoe de UHT de klachten in die periode heeft behandeld. Ik vind de wijze van klachtbehandeling door UHT in het algemeen voldoende. Ik zie ook, net als in mijn tweede rapportage, dat de klachtbehandeling tegen de grenzen van de mogelijkheden aanloopt. Voor een groot deel van de klachten geldt nog steeds dat de klacht gegrond is, maar er is geen oplossing. Dit geldt voor klachten over de lange duur van de integrale beoordeling, de bezwaarprocedure en het opvragen van dossiers. Ik kies er daarom voor om het monitoren van de klachtbehandeling niet voort te zetten. Echter, als er aanleiding voor is, zal ik uiteraard opnieuw aandacht voor de klachtbehandeling bij de UHT vragen.

Het vervolg

Ik blijf de hersteloperatie volgen en knelpunten signaleren op basis van klachten, signalen van gedupeerde ouders, kinderen, intermediaire organisaties en bestuurders.

Deze rapportage sturen wij ook aan de vaste Kamercommissie voor Financiën van de Eerste en Tweede Kamer. Onze contactpersoon bij uw organisatie (mevrouw I. Brandhorst) ontvangt eveneens dit bericht. Onze rapporten zijn openbaar en te vinden op www.nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Pagina 1

Datum

1 juli 2022

Onderwerp

Derde rapportage monitor
klachtbehandeling

Ons nummer

202214748

Uw kenmerk

Bijlage(n)

1

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151 2594
AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl