



> Retouradres Postbus 20201 2500 EE 's-gravenhage

De Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Programma DG  
Herstelbeleid**

Korte Voorhout 7  
Postbus 20201  
2500 EE 's-gravenhage  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Inlichtingen**  
[www.minfin.nl](http://www.minfin.nl)

**Ons kenmerk**  
2022-0000190013

**Uw brief (kenmerk)**

Datum 15 juli 2022  
Betreft Reactie derde rapportage monitor klachtbehandeling

Geachte heer Van Zutphen,

Met aandacht heb ik uw derde rapportage monitor klachtbehandeling Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) van 1 juli jl. gelezen. De monitor "wachten op herstel, hoe lang nog?" beslaat de periode van augustus 2021 tot en met april 2022. In het bijzonder wil ik u bedanken voor uw inzet op het monitoren van de klachtbehandeling bij UHT. In uw rapportage stelt u dat de klachtbehandeling bij UHT voldoende op orde is en dat er binnen de termijnen wordt gereageerd. Toch geeft u aan dat er voor veel klachten nog geen oplossing is, omdat deze bijvoorbeeld gaan over de wachttijden en de beschikbaarheid van persoonlijke dossiers. U kiest er daarom voor om voorlopig te stoppen met het monitoren van de klachtbehandeling. Hoewel u klachten van gedupeerden blijft behandelen om zo de hersteloperatie goed te kunnen blijven volgen, publiceert u vanaf volgend kwartaal alleen nog de rapportage met knelpunten. Mocht er in de toekomst toch reden zijn om de klachtbehandeling opnieuw te bekijken ontvang ik uw bevindingen met interesse.

U doet in deze rapportage twee aanbevelingen:

- Informeer ouders gedurende het hele hersteltraject over de stand van zaken en de wachttijden in de hersteloperatie. Geef ouders hierbij specifieke en duidelijke informatie, waardoor zij daadwerkelijk weten waar zij staan en wat zij kunnen verwachten.
- Informeer ouders die een bezwaarschrift hebben ingediend over de stand van zaken. Ook wanneer UHT de ouders nog geen concrete inschatting over de verdere afhandeling kan geven.

Deze aanbevelingen onderschrijf ik en de onderliggende knelpunten zijn bekend. Er wordt elke dag hard gewerkt aan een verbetering van informatieverstrekking aan ouders, kinderen en jongeren. Hieronder licht ik per aanbeveling toe welke verbetermaatregelen zijn ingezet.

*Inzet verbetermaatregelen informatieverstrekking*

Ouders hebben behoefte aan inzicht in de behandeltermijnen binnen hun persoonlijke hersteltraject. Vooralsnog is het helaas niet mogelijk om voor de verschillende stappen een betrouwbare planning af te geven. Enerzijds vanwege

verbeteringen en aanpassingen in het proces (onder andere naar aanleiding van de herijking) en anderzijds vanwege complexe situaties die een beroep doen op de beschikbare capaciteit voor beoordeling (met name voor beroepen niet tijdig beslissen). Voor de planning van de integrale beoordelingen kan alleen worden voorzien in de informatiebehoefte als er realistische doorlooptijden met een goede uitleg gepubliceerd kunnen worden.

**Programma DG  
Herstelbeleid**

**Ons kenmerk  
2022-0000190013**

Verkeerde verwachtingen en teleurstellingen moeten voorkomen worden. Ouders, kinderen en jongeren geven namelijk aan dat UHT helder moet zijn over het hersteltraject en dat persoonlijk contact belangrijk is. Er is een test gestart om ouders tussentijds een contactkaart te sturen, zodat zij weten dat ze nog steeds in beeld zijn en altijd contact kunnen opnemen. Ouders voelen zich hierdoor meer serieus genomen en ervaren meer duidelijkheid over het proces. Zoals aangekondigd in 11<sup>de</sup> voortgangsrapportage maakt UHT een herziene planning voor beoordelingen voor de tweede helft van 2022 en verder. Die planning zal ook voor ouders worden gepubliceerd op de website van UHT. Tot die tijd staat er op de website een globale planning met een korte toelichting. In samenwerking met externe partijen wordt onderzoek gedaan naar een online ouderportaal. Dit portaal moet inzicht kunnen geven in de status van het persoonlijke dossier van de (mogelijke) gedupeerde. De verwachting is dat na het zomerreces de eerste resultaten van het onderzoek binnen zijn.

Dat de wachttijden voor het verkrijgen van een dossier op dit moment te lang zijn, is onwenselijk. UHT zet daarom in op drie verschillende verbetermaatregelen. De capaciteit van het team wordt opgeschaald van 60 medewerkers naar 102. Er wordt geïnventariseerd of het 'lakken' van documenten ook uitbesteed kan worden aan een extern bureau. Tot slot onderzoekt UHT deze zomer of het hersteldossier, eventueel aangevuld met een beknopte samenvatting, een goed en sneller alternatief is voor het persoonlijke dossier. In het algemeen verbetert de UHT de informatievoorziening voor de verschillende typen dossiers, zoals de bestuurlijke adviesraad kinderopvangtoeslag (BAK) heeft geadviseerd. En we blijven andere opties verkennen.

#### *Inzet verbetermaatregelen bezwaarschrift*

In de rapportage geeft u aan dat op dit moment in bijna alle situaties de wettelijke afhandelingstermijn van bezwaarschriften niet wordt gehaald. Er zijn forse termijnoverschrijdingen, waar UHT met u over in gesprek blijft gaan. UHT spant zich in om de communicatie met ouders over het bezwaarproces te verbeteren. Daarbij is het belangrijk om iedere ouder die een bezwaar heeft ingediend te benaderen en de voortgang van het bezwaar toe te lichten, maar ook om de verwachtingen te peilen. Door het peilen van verwachtingen moet kunnen vragen of klachten mogelijk ergens anders effectiever geadresseerd worden en kan voorkomen worden dat die klachten in het formele bezwaarproces belanden. Door deze actieve uitvraag, waarom er bezwaar is ingediend, kan eventueel met de ouder naar alternatieven worden gezocht waar sneller antwoord mee mogelijk is.

Uiterlijk vanaf het derde kwartaal van 2022 zullen alle ouders die een bezwaar tegen de uitkomst van de eerste toets hebben ingediend, worden benaderd. Vanaf uiterlijk het einde van 2022 gaat UHT contact opnemen met alle ouders die in bezwaar zijn gegaan. UHT is ook een test met 'mediation' gestart om te onderzoeken of (een deel van de) bezwaarzaken kunnen worden opgelost door

met de ouder een bemiddelingstraject te starten. Slaagt de bemiddeling niet, dan wordt de bezwaarprocedure voortgezet.

**Programma DG  
Herstelbeleid**

Het afhandelen van een toenemend aantal beroepszaken vraagt namelijk steeds meer capaciteit. In augustus voorziet UHT een omslagmoment, waarna de capaciteit voor de beoordelingen geheel aangewend moet worden om uitvoering te geven aan rechtelijke vonnissen in beroepen wegens niet tijdig beslissen. Het bemiddelingstraject of '*mediation*' kan ook hier voor verbetering zorgen. Met uitzondering van urgenties. Daar wordt onveranderd rekening mee gehouden.

**Ons kenmerk  
2022-0000190013**

#### *Inzet vaststellingsovereenkomst*

Hoewel aan het begin van de hersteloperatie niet is gekozen voor een schikkingsroute, hebben ouders aangegeven hier behoefte aan te hebben. Vijftien gezinnen hebben zich opgegeven voor een kleinschalige praktijktest om in acht weken te komen tot een vaststellingsovereenkomst. De gezinnen worden bijgestaan door een toeslagadvocaat, letselschadeadvocaat en eventueel ook rekenbureaus gespecialiseerd in letselschade. Het streven is om de eerste praktijktest na de zomer af te ronden. In de 12<sup>de</sup> voortgangsrapportage wordt u geïnformeerd over de voortgang.

#### *Tot slot*

Het onderzoek dat u uitvoert naar klachten van gedupeerden, de signalen die u regelmatig in tussentijdse overleggen overbrengt en de aanbevelingen die u doet op de knelpunten zijn belangrijk voor het verbeteren van het hersteltraject en dus voor de ouders, jongeren en kinderen. Dat de klachtbehandeling van UHT nu voldoende op orde is, is mede te danken aan uw onderzoek en resultaten zoals genoemd in de eerste en tweede klachtenmonitor. Ik ben u dan ook zeer erkentelijk voor uw inzet. Hoewel u aangeeft voor nu te stoppen met het monitoren van de klachtbehandeling, zeg ik uiteraard onze medewerking toe voor de volgende rapportage van de knelpunten die door u zal worden uitgevoerd.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane

Aukje de Vries