



nationale
ombudsman

Ritouderis, Postbus 5022, 2508 AC Den Haag

Ministerie van Financiën
De staatssecretarie van Financiën
Minister van de A.G. van Huffelen
Postbus 20201
2500 EE DEN HAAG

Geachte mevrouw Von Huffelen,

Op verzoek van de Tweede Kamer vraag u mij (in uw brief d.d. 10 juni 2020) of ik, met inachtneming van mijn onafhankelijke rol als Nationale ombudsman, een rol kan spelen in het monitoren van de uitvoering van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag. Tijdens ons gesprek van 2 juli jl. gaf ik aan daarbij bereid te zijn en nader in te gaan op de uitgangspunten die ik daarbij hanteer.

Monitoring behoorlijke klachtbehandeling

Gedurende de looptijd van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag zal ik een monitor uitvoeren en daarover rapporteren aan u en de Tweede Kamer. De vraag die ik in de rapportage aan u wil stellen is: "In hoeverre gaat de Buitelingsdienst behoorlijk om met klachten en klachten van burgers in de uitvoering van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag?" Bij het beantwoorden van deze vraag zal ik de Buitelingsdienst aanbevelingen doen.

Wettelijke taakopdracht Nationale ombudsman

Volgens artikel 9 van de Algemene wet bestuursrecht kunnen burgers naar het doorlopen van de interne klachtprocedure bij de Buitelingsdienst en klachten indienen bij de Nationale ombudsman, als onafhankelijke en externe klachtbehandelaar. Krachtens de Wet Nationale ombudsman kunnen burgers alleen klachten indienen over gedragingen, niet over wet-, regelgeving of beleid. Naast het behandelen van klachten, helpt de Nationale ombudsman ook als het misgaat tussen burgers en de Buitelingsdienst. Dit doet ik door burgers van mijn bijstand, door advies te geven, of door te interveniëren en daarbij aan te dringen op een concrete oplossing. Mijn uitgangspunt is altijd dat de overheid de burger behoorlijk moet bejegenen.

Monitoring, analyse en rapportage

De Nationale ombudsman en de Veleren ombudsman ontwikkelen samen tools en kaarten klachtbehandeling met voldoen. Dit zijn: een en beeld en beeld toezicht, herenning van klachten, voortvansheid van klachtbehandeling, burger centraal stellen, duidelijke motivatie, adequate registratie, evaluatie en leren. De informatie die ik lever, zal ik leveren aan deze zeven vereisten. Deze tools zal de leedraad zijn van mijn rapportages. De rapportage geeft mijn interpretatie van de mate van behoorlijkheid van de behandeling van de klachten van burgers in de hersteloperatie kinderopvangtoeslag. Op de frequentie van deze rapportage kom ik graag terug in de uitwerking van de monitoring.

Pagina 1

Datum:

13 juli 2020

Onderwerp:

hersteloperatie
kinderopvangtoeslag

Uitsluitend:

1409077

Bijlage(n)

Contactpersoon:

XXXXXX

Nationale ombudsman

Bruin de Houtstraat 151

2504 AG Den Haag

Postbus 63112

2506 AC Den Haag

T 070 336 35 83

post@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

1906199

00902



**nationale
ombudsman**



Klachtbehandeling gaat door

Ik zal in de monitoring geen oordeel geven over individuele situaties. Als een burger zich benadeeld voelt door de Belastingdienst kan hij hierover een individuele klacht bij mij indienen.

Tot slot

Omgekeerd, ik van u het plan van aanpak van de herbeoordeling. Op basis daarvan, de beschreven bezwaren voor klachtbehandeling en van de signalen die verder tot mij komen, zal ik een plan maken voor de uitvoering van de monitoring. Ten slotte stuur ik een afschrift van deze brief aan de Vaste Kamercommissie voor Financiën.

Met vriendelijke groet,
De Nationale ombudsman

Rahier van Zutphen

Pagina 2

Oss nummer
1480387