

Memo: Uitleg Klachtenproces UHT t.b.v. Nationale Ombudsman

Aanleiding

Op verzoek van de Tweede Kamer n.a.v. de motie-Snels heeft de staatssecretaris in de Kamerbrief van 16 juni jl. aangegeven dat de Nationale Ombudsman (hierna: NO) zou worden gevraagd om rol te spelen in het monitoren van de uitvoering van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag.

Op verzoek van de Tweede Kamer heeft de staatssecretaris de Nationale Ombudsman (hierna: NO) gevraagd een structurele rol te spelen in het monitoren van de uitvoering van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag. De NO is hiertoe bereid en in de [derde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag](#)¹ is aangegeven hoe de NO deze rol zal vervullen.

Gedurende de looptijd van de hersteloperatie voert de NO een periodieke monitor uit en rapporteert hij daarover aan de staatssecretaris en aan de Kamer. De centrale vraag in de rapportages zal zijn "In hoeverre gaat de Belastingdienst behoorlijk om met klachten van burgers in de uitvoering van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag?". In dit memo wordt aangegeven hoe UHT een proces inricht om op behoorlijke wijze met de klachten van burgers (hierna: ouders) om te gaan.

Bestuurlijke positionering van het klachtenproces

Het Directoraat-Generaal Toeslagen kiest ervoor om de klachten die zien op de hersteloperatie af te laten handelen binnen UHT. Tot dusver was de klachtbehandeling, zowel over de reguliere behandeling als over de herstelbehandeling, centraal gesitueerd bij team Klacht van Belastingdienst/Toeslagen. De behandeling binnen UHT maakt dat een duidelijke scheidslijn aanwezig is tussen het reguliere proces en het herstelproces. Voor ouders die reeds eerder in het reguliere proces klachten indienden, wordt hiermee ook zichtbaar dat hun eventuele nieuwe klachten zo onafhankelijk mogelijk worden behandeld, los van de eerdere klachtafhandeling.

Uitgangspunten voor de inrichting van het klachtenproces

We noemen puntsgewijs uitgangspunten voor de inrichting van het klachtenproces:

1. In de basis is het klachtenproces UHT identiek aan dat van overige onderdelen van de Belastingdienst. Dit betekent dat een zelfstandig onafhankelijk van de reguliere UHT-organisatie functionerend team verantwoordelijkheid draagt voor de klachtbehandeling, dat gebruik gemaakt wordt van de geautomatiseerde ondersteuning via de tool KBB.
2. Er is een vaste voor de NO op MT-niveau.
3. In het werk wordt extra aandacht besteed aan empathisch vermogen, de-escalerend optreden en luistervaardigheid.
4. UHT hanteert de 'zeven kenmerken van goede klachtbehandeling' van de NO als basis:
 - a. Open en laagdrempelige toegang. Het indienen van een klacht moet voor ouders op een toegankelijke en makkelijke wijze mogelijk zijn, door het gebruik van een standaardformulier. Er zal een postbus ingericht worden zodat klachten die op UHT betrekking hebben direct naar het klachtenteam van UHT geleid worden.
 - b. Herkenning van klachten: via o.a. collegiale intervisie krijgen UHT-medewerkers, met name zij die in het bezwaarproces werkzaam zijn, handvatten hoe zij klachten kunnen signaleren in correspondentie en communicatie die zich niet direct als klacht aandienen.
 - c. Voortvarende klachtbehandeling door een vast UHT onderzoekt steeds als eerste stap bij de klachtbehandeling of sprake is van een ouder in nood of een ouder die zich in een zeer schrijnende situatie bevindt. Als dit het geval is, wordt in overleg met

¹ zie met name onderdeel 5.5, pagina 21 – 22 van de rapportage

- de ouder allereerst ingezet op een aanpak waarbij de ouder met de vereiste snelheid geholpen wordt;
- d. Burger centraal stellen: dit uit zich door het zoveel mogelijk op informele wijze behandelen van klachten. Dat is mogelijk wanneer UHT naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet kan komen. Het oordeel of dat zo is, is aan de klager. UHT kiest voor deze benadering omdat klagers over het proces bij UHT naar verwachting meer geholpen zullen zijn met snelle en oplossingsgerichte interventie. Zij zullen dan minder behoefte hebben aan een formeel traject. In dat geval dient wel duidelijk te worden vastgelegd welk resultaat de interventie heeft gehad en dient uitdrukkelijk te worden vermeld dat de ouder ermee instemt dat met die interventie de klacht adequaat is afgehandeld. In die gevallen waarin een ouder toch de voorkeur geeft aan het formele traject zal UHT daaraan uiteraard gevolg geven.
 - e. Duidelijke motivering uitkomst klachtbehandeling: als een ouder de voorkeur geeft aan het formele traject dan dient duidelijk gemotiveerd te worden tot welk resultaat de klacht heeft geleid en waarom.
 - f. Adequate registratie; UHT houdt een registratie bij van het aantal ingediende klachten, waarover geklaagd wordt, de wijze van afhandeling en de tijdigheid waarmee de klacht is afgehandeld.
 - g. Evalueren en leren van klachten: UHT wil zeer nadrukkelijk inzetten op het verzilveren van verbeterkansen die zich bij de klachtbehandeling aandienen. Dat betekent dat afrondend aan de behandeling van elke klacht wordt geëvalueerd welke verbeterkansen de klacht biedt en dit wordt vertaald naar verbeteracties voor de UHT-organisatie.
5. In het klachtenproces onderkent UHT de volgende stappen:
- * contact met de klager
 - * contact met de medewerker over wiens handelwijze geklaagd wordt
 - * (eventueel) contact met de leidinggevende van die medewerker
 - * intern onderzoek
 - * (hoor)gesprek
 - * (indien mogelijk) oplossen van het probleem
 - * (indien de klager daar prijs op stelt) schriftelijk en gemotiveerd oordeel
 - * (indien de klager daar prijs op stelt) checken of afspraken zijn nagekomen
 - * leersignaal voor de organisatie

Verdere invulling en inrichting

UHT zet erop in om op zeer korte termijn het klachtenproces in te richten. Uitgangspunten daarbij zijn een teamgrootte van 15 klachtbehandelaren, waarvan er 2 tot 4 een mediation-achtergrond hebben en 1 teamleider voor het UHT-klachtenteam.

Het streven is erop gericht om per 1 november UHT-klachten door het UHT-klachtenteam te laten behandelen. Tot het moment dat het UHT-klachtenteam is ingericht worden de klachten door het bestaande team Klacht van Belastingdienst/Toeslagen behandeld, in overleg met en bijstand van UHT. Daarbij wordt in alle gevallen gewaarborgd dat de klacht niet beoordeeld wordt door een behandelaar die eerder is betrokken bij de behandeling van deze burger binnen Toeslagen.