

De heer ir. E.D. Wiebes
Staatssecretaris van Financiën
Postbus 20201
2500 EE DEN HAAG

Postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl
Doorkiesnummer
(070) 356 36 46 DHE/hdv
Datum

04 JUNI 2014
Oms nummer

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

Onderwerp

Aankondiging onderzoek naar
uitvoering bij Dienst Toeslagen

Geachte heer Wiebes,

Klachten over de Dienst Toeslagen vormen een substantieel deel van het totaal aan klachten bij de Nationale ombudsman. Hoewel het aantal klachten in 2013 is gedaald, is in de eerste vijf maanden van 2014 weer een forse stijging merkbaar. Dit baart de Nationale ombudsman grote zorgen.

Aanleiding onderzoek

Een deel van de klachten over de Dienst Toeslagen vertoont al jaren hetzelfde beeld; het lijkt erop dat zij van structurele aard zijn. Tot nu toe wordt een zeer groot gedeelte van deze klachten via een interventie opgelost. Over de samenwerking in de oplossing van die klachten is de Nationale ombudsman zeer tevreden. Een nadeel van deze aanpak is echter dat de achterliggende oorzaken van de klachten onderbelicht blijven.

Aanpak

Daarom heeft de Nationale ombudsman besloten om in een aantal van deze zaken nader onderzoek te gaan doen. In de maand juni zal de Dienst Toeslagen door ons benaderd worden om op de belangrijkste knelpunten in de uitvoering van de Toeslagen te reageren. De planning is in de tweede helft van 2014 meerdere rapporten uit te brengen. Elk knelpunt wordt behandeld aan de hand van één of meer exemplarische casus(sen). Door het uitbrengen van dergelijke rapporten hopen wij een belangrijke bijdrage te leveren aan het benutten van klachten voor verbetering van de dienstverlening door de Dienst Toeslagen. De Nationale ombudsman zal in het najaar de conclusies en aanbevelingen bundelen en hiervoor publiekelijk aandacht vragen.

Tot slot

Een afschrift van deze brief is gestuurd aan en van uw ministerie. Ook de van de Dienst Toeslagen, de is inmiddels over de start van het onderzoek geïnformeerd.

2

Ik hoop en verwacht u met deze informatie van dienst te zijn geweest.

Contact

Voor uw reactie en eventuele vragen kunt u contact opnemen met

(van maandag t/m vrijdag via telefoonnummer) of

(van maandag t/m donderdag via telefoonnummer

Met vriendelijke groet,