

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Nationale Ombudsman
Reinier van Zutphen
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2020-0000239669

Uw brief (kenmerk)

Datum 4 december 2020
Betreft Monitor klachtbehandeling hersteloperatie
kinderopvangtoeslag en informatie over de
noodvoorziening voor gedupeerde ouders

Geachte heer Van Zutphen,

U heeft mij op 22 oktober en 13 november jl. twee brieven gestuurd. In de brief van 22 oktober stelt u mij een aantal vragen over de inrichting van de klachtenprocedure bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) en de wijze waarop invulling gegeven wordt aan de zeven vereisten voor professionele klachtbehandeling. In de brief van 13 november informeert u mij over een signaal van een gedupeerde ouder in de kinderopvangtoeslagaffaire en het in aanmerking komen voor de noodvoorziening. Met deze brief beantwoord ik beide brieven.

Brief van 22 oktober

Algemeen

Ik hecht er grote waarde aan dat klachten professioneel worden behandeld. Om binnen de UHT snel en goed met een eigen klachtenteam aan de slag te gaan heeft het klachtenteam van de Directie Particulieren ons enkele zeer ervaren klachtbehandelaars ter beschikking gesteld. Een klachtencoördinator specifiek voor UHT wordt nog geworven.

Deel A: Vragen over basiseisen professionele klachtbehandeling

Open en laagdrempelige toegang

1. Via welke kanalen kan een burger een klacht indienen of een melding maken (schriftelijk, in persoon, telefonisch, e-mail)?

Om het indienen van een klacht zo laagdrempelig mogelijk te maken bieden we ouders diverse mogelijkheden om een klacht in te dienen. Zo kan een ouder de klacht indienen via het kanaal van zijn voorkeur. Het indienen van een klacht kan:

- *Telefonisch via het Serviceteam UHT, de Persoonlijk Zaakbehandelaar (PZB'er) en de Belastingtelefoon.*
- *Schriftelijk door middel van het per post versturen van een klachtenformulier, dat is gepubliceerd op de website, of een brief aan UHT.*

2. Hoe zorgt de UHT voor een open en laagdrempelige toegang tot deze kanalen?

Om de laagdrempeligheid te bevorderen is het proces zo ingericht dat de eerste intake van een klacht die gemeld wordt via het Serviceteam, de Belastingtelefoon of de PZB'er middels een gesprek kan worden verzorgd. Deze persoonlijke benadering draagt daarnaast bij aan een zorgvuldige en tijdige behandeling van de klacht.

- *De meest toegankelijke ingang voor een klacht is bellen met het Serviceteam UHT. Ouders worden dan doorverbonden met een gespecialiseerd team waar ouders hun klacht kunnen indienen.*
- *Ook als ouders bellen met de Belastingtelefoon worden ze doorverbonden met dit team om hun klacht in te dienen.*
- *Wanneer de ouder een PZB'er heeft kan deze de ouder ook begeleiden bij het indienen van een klacht. De PZB'er doet dit dan door:*
 - *De klacht zelf aan te nemen.*
 - *De ouder warm door te verbinden met het Serviceteam zodat de eerste intake van de klacht telefonisch kan worden verzorgd. Om een goede intake te garanderen heeft het warm doorverbinden met het Serviceteam, dat op dit gebied veel ervaring heeft, de voorkeur boven het zelf aannemen van de klacht.*
 - *Ook kan de PZB'er de ouder ondersteunen bij het indienen van een klacht per brief of via het formulier.*
- *Voor de aanname en doorzending van klachten naar het klachtenteam is bij het Serviceteam en de BelastingTelefoon een procedure ingericht.*

3. Hoe waarborgt de UHT dat zij burgers goed informeert over waar ze terecht kunnen met een klacht of melding?

Op de website van de UHT staat duidelijk vermeld hoe ouders een klacht kunnen indienen. Daarnaast is het proces zo ingericht dat een ouder, ongeacht de wijze waarop hij met ons in contact treedt (Serviceteam, PZB'er, Belastingtelefoon of social media) bij signalen geïnformeerd wordt over de wijze waarop een klacht ingediend kan worden. De ouder wordt dan ook direct daartoe in de gelegenheid gesteld.

4. Hoe informeert de UHT klagers/melders over de mogelijkheden om ondersteund te worden in de klachtprocedure?

Wanneer de situatie en/of de ouder hierom vraagt wordt de mogelijkheid geboden om een onafhankelijke, getrainde mediator in te zetten. Op de website en social media wordt het proces en de procedure van klachtbehandeling toegelicht. De medewerkers van het Serviceteam, de BelastingTelefoon en de PZB'er lichten het proces en de procedure toe bij het melden van een klacht. Ook wordt hier tijdens het eerste persoonlijke gesprek tussen de ouder en de klachtbehandelaar opnieuw aandacht aan besteed. Daarnaast wordt uiteraard altijd een ontvangstbevestiging gestuurd.

5. Op welke manier worden medewerkers van andere onderdelen van de Belastingdienst geïnstrueerd om een klacht of melding over de hersteloperatie goed door te geleiden naar de klachtprocedure van de UHT?

De klachtencoördinator van UHT krijgt de taak mee om periodiek in gesprek te gaan met andere klachtcoördinatoren binnen relevante onderdelen van de Belastingdienst. Indien andere organisatieonderdelen van de Belastingdienst

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2020-0000239669

een UHT klacht ontvangen, wordt deze doorgezet naar een hiervoor ingerichte postbus UHT klachten. Bij twijfel is de klachtcoördinator beschikbaar om af te stemmen.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2020-0000239669

Herkenning van klachten

- 6/7. Hoe bevordert de UHT een alerte houding bij klachtenbehandelaars en leidinggevenden zodat zij de kern van de klacht of melding snel herkennen en een beeld krijgen van de belangen van de klager/melder? Hoe borgt de UHT een zorgvuldige analyse en beoordeling van de klacht of melding?
De geworven behandelaars hebben ruime ervaring met klachtbehandeling en zijn zeer kundig. Daarnaast zijn er twee Vaktechnisch coördinatoren aangesteld ter ondersteuning bij inhoudelijke vragen en/of onduidelijkheden. Hiermee probeert UHT een zorgvuldige analyse en een algehele goede behandeling van de klachten te borgen. Naast de inzet van ervaren klachtbehandelaren wordt er een periodieke leercirkel ingericht waarin klachten worden besproken en de leerpunten worden gedeeld in het team. Periodiek wordt er zowel kwantitatief als kwalitatief gerapporteerd aan het MT UHT. Desgewenst kunnen we u informeren over deze rapportage.

Voortvarendheid

8. Hoe waarborgt en bewaakt de UHT de voortgang van de klachtbehandeling?
Om de voortgang van de klachtbehandeling te waarborgen en bewaken is administratieve ondersteuning ingericht. De administratieve ondersteuning registreert de klacht en volgt de voortgang. Periodiek (afhankelijk van het volume en aard van de klachten) wordt er door de klachtcoördinator een operationele rapportage opgeleverd en besproken met het verantwoordelijk afdelingshoofd van het MT UHT.
9. Hoe informeert hij de klager of melder over de klachtprocedure en over de voortgang van de klachtbehandeling?
De UHT informeert de ouder over de klachtenprocedure via de website, social media en bij de melding van de klacht bij medewerkers van het Serviceteam, de BelastingTelefoon en de PZB'er. Daarnaast wordt altijd een ontvangstbevestiging verstuurd.
- De UHT informeert de ouder op verschillende momenten over de voortgang van de klacht. Naast het feit dat de ouder een bevestiging ontvangt dat de klacht is ingediend wordt er telefonisch contact opgenomen door de klachtbehandelaar die de voortgang, het proces en de procedure toelicht. De klachtbehandelaar houdt de ouder op de hoogte van de stand van zaken als er afhankelijkheden zijn van andere processen binnen de organisatie. Bevindingen worden altijd besproken met de ouder waarna een schriftelijke bevestiging volgt.*

Burger staat centraal

10. Hoe zorgt UHT ervoor dat de persoon van de klager/melder en zijn klacht/melding serieus genomen worden dat hij dat ook zo ervaart?
Interacties en contacten binnen het klachtproces zijn zoveel mogelijk persoonlijk en telefonisch. Er wordt binnen enkele dagen contact opgenomen met de ouder en er wordt altijd schriftelijk teruggekoppeld. Indien gewenst kan de belanghebbende zijn klacht ook in een persoonlijk gesprek toelichten. Een persoonlijk gesprek wordt altijd gevoerd door twee medewerkers. Uitgangspunt van de behandeling is dat het niet alleen om een oplossing gaat, maar ook om het tonen van begrip voor de situatie van de belanghebbende.

11. Hoe waarborgt de UHT dat klachtbehandelaars voldoende ruimte krijgen/nemen om initiatief, creativiteit en verantwoordelijkheid te tonen bij het behandelen van klachten en meldingen?
Het klachtenteam is in geen enkele vorm betrokken bij eerdere besluitvorming bij het inhoudelijk beoordelen van het dossier van de ouders. Het klachtenteam staat los van het primaire proces van UHT en neemt daarmee een neutrale positie in. Door alle externe en interne partijen te horen komen zij tot een onafhankelijk advies en oplossing. De klachtbehandelaren zijn bevoegd en gemandateerd om in het kader van een goede klachtenbehandeling beslissingen inzake de klacht te nemen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de UHT werkt volgens een geaccordeerd prioriteringskader dat aangeeft wanneer een ouder voor behandeling aan de beurt is. De klachtbehandelaren zijn niet bevoegd en gemandateerd om ouders boven dit kader te prioriteren. Wanneer er geconstateerd wordt dat er acute nood is, wordt de ouder (in het kader van het prioriteringskader) aangemeld bij de taskforce "ouders in nood" waar deze weging kan plaatsvinden.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2020-0000239669

Duidelijke motivering uitkomst klachtbehandeling

12. Hoe waarborgt UHT dat de klachtbehandelaar de uitkomst van de klachtbehandeling duidelijk motiveert aan de klager/melder?
Om de klachtbehandeling laagdrempelig te houden en juridisering en formalisering te voorkomen is het streven klachten zoveel mogelijk informeel af te doen. Bij zowel een formeel- als informeel standpunt, wordt er mondeling (als gewenst door de ouder) toegelicht, gevolgd door een schriftelijke terugkoppeling aan deze ouder. Wanneer formeel een standpunt wordt ingenomen wordt in de schriftelijk terugkoppeling ook een rechtsmiddelen verwijzing opgenomen.
13. Op welke wijze wijst u de klager/melder op de mogelijkheid om na de klachtbehandeling extern te klagen bij de Nationale ombudsman?
In de brief die ouders ontvangen bij de formele afhandeling van de klacht staat informatie over de mogelijkheden die de ouders hebben wanneer deze niet tevreden zijn met de afwikkeling van de klacht. Een van deze mogelijkheden is het indienen van een klacht bij de Nationale Ombudsman. Daarnaast wordt ook op de website naar de Nationale Ombudsman verwezen.

Adequate registratie

14. Welke categorieën gegevens uit de klachtenbehandeling worden geregistreerd?
Bij de registratie van de klachtbehandeling worden de volgende categorieën gegevens geregistreerd:
- *naw-gegevens*
 - *procedurele gegevens*
 - *inhoudelijke gegevens*

Evalueren en leren

15. Hoe worden ervaringen van klager/melder en eigen ervaringen/inzichten gebruikt om de procedures rond klachten en meldingen en de kennis en vaardigheden van klachtbehandelaars en leidinggevenden structureel te verbeteren?
Na elke klacht worden leerpunten geformuleerd, gedeeld en verzameld voor de periodieke leercirkel waarin klachten worden besproken en de leerpunten gedeeld worden in het team. Op deze wijze wordt de behandeling van klachten verder geoptimaliseerd en wordt er gemonitord of de klachten volgens de gewenste kwaliteitsstandaard behandeld worden. Maandelijks wordt er zowel kwantitatief als kwalitatief gerapporteerd aan het MT UHT.

Evalueren en leren

Ons kenmerk
2020-0000239669

16. Op welke wijze heeft de UHT richtlijnen en kaders voor de klachtbehandeling vastgelegd in werkinstructies/competentieprofielen voor klachtbehandelaars en leidinggevenden?

Behandeling van klachten binnen de UHT vindt plaats conform de kaders, het proces en de instructie die hiervoor binnen de Belastingdienst zijn opgesteld. De zeven vereisten voor professionele klachtbehandeling zijn hierin verwerkt. De komende periode zal gewerkt worden aan een verdere detaillering van de werkinstructies, richtlijnen en competentieprofielen met de kernwaarden van de UHT als basis.

17. Hoe creëert de UHT een gemeenschappelijk denkkader/benaderingswijze/open werkcultuur voor het behoorlijk behandelen van klachten en meldingen?

Binnen de Belastingdienst zijn de kaders, processen en werkinstructies voor klachtbehandeling de basis voor een gemeenschappelijk denkkader en benaderingswijze. We vinden het belangrijk om de leercirkel zo in te richten dat er ruimte ontstaat om een open werkcultuur te creëren die het mogelijk maakt echt te luisteren naar ouders met klachten en hier met de menselijke maat te handelen.

18. Hoe en hoe vaak evalueert de UHT of de klachtbehandeling voldoet aan de zeven voorwaarden voor professionele klachtenafhandeling?:

Tijdens de periodieke leercirkel zal gekeken worden of de klachtenbehandeling voldoet aan de zeven voorwaarden voor professionele klachtenafhandeling en uitgevoerd wordt conform de opgestelde kaders, processen en instructies. De uitkomsten van de leercirkel worden gebruikt om het klachtenproces continu te blijven verbeteren en in het primair proces te zorgen dat klachten worden voorkomen. De definitieve frequentie van de leercirkel wordt nog besproken. Hiervoor willen UHT en de uitvoerende collega's van Particulieren op korte termijn het volume en de aard van de klachten in kaart brengen. Afhankelijk daarvan wordt een beslissing genomen over de frequentie van de leercirkel.

Brief van 13 november

In uw brief van 13 november uit u uw zorgen dat er onduidelijkheid bestaat over de vraag of de noodvoorziening en de éénmalige tegemoetkoming tot de boedel behoren of direct aan de ouder toekomen. Ik deel uw zorgen. Ik heb in overleg met brancheverenigingen voor bewindsvoerders en schuldhulpverleners, en het landelijk overlegorgaan voor rechters-commissaris in faillissementen (Recofa), besproken dat deze tegemoetkoming volledig terecht moet komen bij de ouder, en niet bij eventuele schuldeisers. In het minnelijke traject onderstreept de NVVK dat deze gelden niet tot de boedel behoren. U heeft een kopie van uw brief gedeeld met Recofa, het landelijk overlegorgaan van rechters-commissaris in faillissementen, surseances van betaling en schuldsaneringsregelingen. Recofa heeft op 26 november jl. in een reactie op uw brief laten weten dat zowel betalingen uit de noodvoorziening als de éénmalige tegemoetkoming buiten de boedel vallen. Dat wil zeggen dat ook ouders in een wettelijk schuldsaneringstraject, met een bewindvoerder, zelf de beschikking krijgen over dit geld. De voorzitter van het ouderpanel heeft zich onvermoeid ingezet om te zorgen dat deze betalingen bij de ouders terecht komen. Ik ben u, de NVVK, de voorzitter Recofa en de voorzitter van het ouderpanel zeer erkentelijk voor hun rol hierin. Deze adviezen bereiken hopelijk zo veel mogelijk schuldhulporganisaties, schuldhulpverleners, bewindvoerders, en rechter-

commissarissen. In individuele gevallen waar deze adviezen onverhoopt nog niet zijn aangekomen zal ik mij inspannen om te zorgen dat deze gelden bij de ouders terechtkomen. Ten aanzien van de casus die u in uw brief aanhaalt kan ik aangeven dat betrokkene de noodvoorziening inmiddels heeft ontvangen.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2020-0000239669

Ik hoop u, met de beantwoording van uw vragen in de brief van 22 oktober, het inzicht te geven dat nodig is als basis voor het gesprek dat uw medewerkers met het klachtenteam zullen voeren. Met mijn antwoord op uw brief van 13 november hoop ik u inzicht gegeven te hebben in de wijze waarop gelden uit de noodvoorziening en de eenmalige tegemoetkoming rechtstreeks toekomen aan de gedupeerde ouders.

Hoogachtend,

de staatssecretaris- Toeslagen en Douane

Alexandra C. van Huffelen