



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Vaste Kamercommissie Financiën  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

Geachte leden van de Vaste Kamercommissie Financiën,

De burger verdient beter. Dat is niet alleen de titel van ons gezamenlijke jaarverslag over het bijzondere (corona)jaar 2020, het is ook onze opdracht voor de komende periode.

Wij onderschrijven dan ook van harte de aanbeveling van de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU) om onze relatie met u te intensiveren.

Als start van een nog intensievere samenwerking, hebben wij voor u een aantal aandachtspunten geformuleerd op basis van klachten en eigen onderzoek. Allemaal kwesties waar burgers en kinderen in de knel zijn geraakt of dreigen te raken. Daarmee belangrijke input voor uw werk als volksvertegenwoordiger.

Enkele signalen die wij graag met u delen:

- In de afgelopen jaren hebben we moeten constateren dat de burgers die de overheid het hardste nodig hebben, bejegend worden met wantrouwen. Regelmatig kwamen hierdoor burgers in de knel die niets kwaads in de zin hadden. Dit hebben we gezien in de toeslagenaffaire, het fraudebegrip in de inkomstenbelasting, of wanneer de uitgangspunten van behoorlijk invorderen niet worden gerespecteerd. We roepen u op om bij het maken van wetten en regels vertrouwen in de burger als uitgangspunt te nemen.
- In navolging van de aanbevelingen van de Nationale ombudsman (2017) is de compensatie van gedupeerde ouders op gang gekomen. Wij blijven echter kritisch over het tempo en de complexiteit van de huidige schadeherstelregeling. De toeslaggedupeerden en hun kinderen verdienen beter. Wij verwachten dat de overheid hen tijdig en ruimhartig compenseert.
- Voor veel burgers is het systeem van toeslagen gecompliceerd. Mensen met een wisselend maandinkomen, bijvoorbeeld door 0-urencontracten, moeten terugbetalen wat zij teveel aan toeslagen hebben ontvangen. We roepen u op om ruimte te houden in het invorderingsbeleid voor de menselijke maat. Tevens hopen we dat u wilt bezien hoe het stelsel van toeslagen toegankelijker en eenvoudiger kan worden.
- Onbehoorlijke dienstverlening door de overheid, kan tot gevolg hebben dat er (grotere) financiële problemen in gezinnen ontstaan. Financiële zorgen van ouders hebben ook grote impact op het leven en de ontwikkeling van kinderen. Wij hopen dat u aandacht zult blijven vragen voor het kindperspectief en de menselijke maat bij vraagstukken die gevolg hebben op de dienstverlening van de overheid.

Pagina 1

**Datum**

19 mei 2021

**Onderwerp**

Kennismaking en overzicht  
aandachtspunten

**Ons nummer**

B202100126

**Uw bericht / kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

Frans Weerkamp  
T 070 356 35 63 FWP  
Laura van den Heuvel  
T 070 850 69 62 LHE/avm

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl



Graag gaan wij op korte termijn met uw commissie in gesprek over deze punten. Dan willen we ook samen met u vooruitkijken naar welke onderwerpen onze gezamenlijke aandacht verdienen. Wij horen graag of u daartoe bereid bent en kijken uit naar een nadere kennismaking.

Met vriendelijke groet,

Margrite Kalverboer  
de Kinderombudsvrouw

de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen