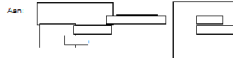

Leersignalen klachtbehandeling Belastingdienst 2016

Bijlage bij Analyse klachtbehandeling 2016



Kopie: Klachtbeheerders en leidinggevenden.

10 januari 2017

Belastingdienst

Inhoudsopgave

BICA	2
Relevances	4
Douane	33
Koninkrijk & -services	35
Teslagen	38

B/CA

Iersignaal B/CA	Toelichting	Resultaat
Digitale aangifte	Bij parkeren er diverse plaatsen binnen met betrekking tot het feit dat bureaus open digitale aangifte konden doen. Systeembestuurder geïnteresseerd om de vragen te onderzoeken. Er wordt nu gewerkt aan een aanpak waarbij de vragen kunnen worden beantwoord op verschillende niveaus, waarbij B/CA (CAP) zorgt voor de verdeling over de verschillende beantwoordingsniveaus. De niveaus zijn Klantcontact die & -services, B/CA (CAP) klachtbehandelaars en gebruikersondersteuning.	De nodige bijwerking vindt plaats.
Contingency uitgaande brieven	Uitgaande brieven blijven of regelmatig toe te komen en betalen opschillen contact zoeken met [] van B/CA en onderstaande van de massale uitgaande brieven.	De brieven worden onder de loop genomen en er wordt gekeken of kan worden voorzien in een contactmogelijkheid. Bij diverse brieven is dat al gebeurd, hetgeen heeft geleid tot afluimen van het aantal reclusen aan []
Diverse klachten met betrekking tot het aanvragen van inloggegevens van ondernemers	Ondernemers ontvangen na 10 werkdagen geen inloggegevens. Middels een tweede reset moeten ze opnieuw 10 dagen wachten op de inloggegevens. Daardoor is het mogelijk dat de ondernemer zijn aangifte leest indertien en een paar dagen na het laatste inloggeven. In het kader van de iersignaal is dit aan de orde gesteld.	Bij het indienen van een bezwaar wordt dit heroverweerd en bepaald of de reden van het niet tijdig indienen van aangifte aanleiding geeft om de boete te vernietigen. Het unitaire werken met dit soort verzoeken is al aan de orde gesteld en wordt aangepakt binnen de MJA QB.
[]	Enkele ondernemers klagen over het feit dat ze bij het doen van aangifte nog de gegevens zagen van een vorige aangifte, er werden inlogproblemen gemeld etc.	Naar aanleiding hiervan zijn op de site diverse tips verspreid om de gemelde problemen te voorkomen zoals het verwijderen van cookies, uitschakelen van -blokkering, het legen van de cache en het uitschakelen van adblockers.
Informatie site aangepast		De site van de Belastingdienst geeft nu centraal informatie over belastingen en overzichten. Daarnaast wordt bereikt dat er minder contactmomenten nodig zijn en een verkleining van de kans op aanpak van betalings.
Informatie over sociale huurcontracten	In het kader van het schetsen komen veel brieven van burgers binnen omdat niet duidelijk is of sprake is van een sociaal huurcontract.	Op de site van BZK is sinds mei 2016 een invulschema opgenomen waarmee aan de hand van concrete gegevens kan worden bepaald of sprake is van sociale of van vrije sector. Dit voorkomt misverstanden en brieven van huurders hierover.
Inning	Opheffen van rekeningnummer beschermingsbewind waarbij een beschikking van de rechtbank voorhanden is. In het derde besand par 1 maart 2018.	Door deze maatregelen wordt voorkomen dat door een onderbewindgestelde of curandus/aan ons drie een rekeningnummer wordt gevraagd, buiten het zicht.

Leersignaal D/CA	Toelichting	Resultaat
Inning (vervolg)	Opmerken van een signalering van het rekeningnummer van een onder curatele gezagd persoon is correct.	van de bewindvoerder/curator om. Dit voorkomt klachten en vertragingen.
	Als I-BRIL-keuzes niet volledig is, wordt direct contact opgenomen om de kwestie uit de 'loop' te halen.	Communicatie is beter zodat het nodig bevestigd sneller kan worden geregeld en verwerkt.
	Klantinteractie & -services heeft meer automatisaties met betrekking tot machtigingen automatische incasso, zodat sneller kan worden duidelijk gemaakt waarom een machtiging niet is geaccepteerd.	Betere communicatie, waardoor de klant sneller kan worden geholpen en 1000 frobo's minder opgezeakt hoeven te worden.
	Buitenlandse rekeningnummers (niet SEPA) staan nu in BRG zodat deze nu ook op de zelfde wijze verwerkt kunnen worden.	Betere communicatie en verwerking, conform de verwerking van SEPA-nummers.
	Voor de jaren 2014, 2015 en 2016 zijn alle buitengewone ontvangsten geconfronteerd met inmiddels geregistreerde IRR's. Ilconthebbenden hebben nu alsnog hun geld ontvangen.	Het aantal frobo's op dit gebied is gedaald met 75%.
Autobelastingen	Functieprobleem: Unstrijpige aanslagen, opgelegd na de datum van overlijden, werden nu toch uitbetaald aan de erven.	Minder klachten en nascent hierna het beleid rond behandeling van erven.
	Contact met Klantinteractie & -services over kwesties die niet hoeven te leiden tot een formele bezwaarklacht, maar door middel van een frobo daarop kunnen worden.	- gevolgen voor klant: snellere afhandeling, minder lang wachten, geen correspondentie over ten onrechte opgelegde aanslagen - gevolgen BO: minder bezwaars/klachten, bevreden burgers.
	Aanpassing bevestigingsaanstroomname Automatisch Incasso IRR.	Klant weet beter van hem verwacht wordt, geen onnodige bezwaars/klachten door miscommunicatie.
	Signalen naar Klantinteractie & -services en webchatbeheerders over onduidelijke communicatie (onder andere rondom IRR's) Oplossen van problemen bij teruggeven IRR. Onduidelijk waarom geen gebruik gemaakt wordt van IRRN, vragen vanuit burgers.	Uitgebreide informatie op de site eind november/begin december 2016. Gevolg minder klachten/acties. Doer aan te bellen bij First Time Right wordt nagedacht over oplossingen voor uitbaltalingsproblemen.

Deelnemende Rekeningen	Illegaal hij	Resultaat	Status
Klachten over post die van verschillende kantoren komt. Is het nodig om verschillende kantoren te blijven vermelden? Dit leidt tot vervalsing we zijn toch één bestellingdienst.	Directie ABC (Algemene Bestuurszaken en Communicatie) en [] [] [] Tevens gemiddeld tijdens presentatie van verspreid machtbeoordeling bij GDOZ (Directieoverleg).	Is al vanuit diverse kantoren opgehaald, tot nu toe zonder concreet resultaat. Eenzesleutelverloopking [] [] [] op korte termijn zijn mechanisme aanpassingen mogelijk tot er raad de jaarwisseling een beslissing is genomen over het aanpassen van de kantooradres. Voorlopig even on-hold.	Open
DigiD Klager moet verplicht elektronisch aangetreeden voor de ID. Dat deed hij tot nu toe ook met behulp van de Ondernemers Inlog. Vanaf 2016 is dat echter niet meer mogelijk. Nu kan hij alleen nog met DigiD ingaan. Dit verscheidene overwegingen is klager hierop tegen. Om toch aan zijn fiscale verplichtingen te kunnen voldoen moet hij evenwel een DigiD code aanmaken. Zijn anders staat dit op geproponeerd voor met de wet (procedures in kennis). Hij kan namelijk niet aan zijn verplichtingen voldoen zonder van zijn vertellic niet gebruik te kunnen maken op het niet aanmaken van een DigiD. Op de site van DigiD staat namelijk dat gebruik maken van DigiD niet verplicht is.	BRCA en GDFZ	Te reactie, er is sprake van beleid, kan niet gewijzigd worden. Naarzag bij MyF leende: het is niet verplicht om het beleid is. E is le omred en de aan deacht van DigiD geboden. Na versleutelingsvoort raad, Naarzag gedaan 3 oktober j., nog geen verwerking in kunnen zetten, heeft de Naarzag Naarzag gedaan 20171216	Open
Samenwerking met LIC en leren van klachten intensiveren	Management LIC/Management: Klachten	Er wordt zich het serviceteam LIC op stekte is een uitwisselingsplek omst georganiseerd tussen medewerkers LIC en Klachtenaans. Begin februari 2017 wordt de hiernavolgende georganiseerd	Af
Klachten v. tekortkomingen op onze internet site v. de mogelijkheid met een consistente omsak er terugkeren mogelijkheden naar informatie deel van de site. Advies om de duidelijkheid PAQ te maken met de woorden zoektocht. Maak belastingdienst bereikbaar via mail en verrijkt de mogelijkheden om te telefonisch contact met Klachtenaans & -services te krijgen voor werkende.	Bevestigingen	De website klachtenaans themaorgaan op gemeentelijke Er is een duidelijk zoektocht om met d'arin de mogelijk om uitgeleide te worden. Klachtenaans & services is van maandag t/m donderdag bereikbaar van 20.30 uur, dit komt gele met een een ruime opstelling voor werkende. De emailmogelijkheid via de website wordt niet opengesteld maar t.z. is het mogelijk via mijn.belastingdienst.nl te mailen.	Af

Leersignaal Delistingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
Klachten over VA (voorlopige aanleg) en nadere ingeving over wanneer je een betalingskorting krijgt. Deze krijg je als binnen de vervaltijd mijn gewijzigd wordt of als je het hele bedrag betaalt. Klachtcoördinator Klientinteractie & -services geeft een dol VA-proces (en korting) niet duidelijk is en dat Klientinteractie & -services, BICA en Delistingen samen met de landelijke klachtmanager een verbesoort voorstel zouden moeten formuleren.	Klientinteractie & -services	Klientinteractie & -services neemt initiatief om e.e.a. niet te bespreken, is in behandeling.	Open
Digitale aangifte Klager geeft aan dat na het invullen van alle gegevens, het verschuldigde bedrag van de IB wordt berekend en dat hij hiervoor akkoord moet geven. Hij kan echter niet zijn akkoord geven omdat hij het met het bevestigde bedrag niet eens was. I.v.m. de aangepaste belastingheffing op buitenlandse pensioenen. Klientinteractie & -services geeft aan dat hij rustig akkoord kan geven en daarna bezwaar moet aantekenen. Hij wil dit niet omdat als hij akkoord geeft dit gelijk staat aan akkoord gaan en dit is rechtszeggend. Stelt voor om akkoord te wijzen in geder.		Kan vanuit juridisch oogpunt niet gewijzigd worden. Reactieplichtige naar akkoord geven omdat dit gelijk staat aan het onderekenen van de aangifte.	Af
Klachtformulier Wat betreft het kunnen opslaan van het klachtformulier op je computer staat op de website dit: "U kunt het ingevulde formulier niet op uw computer bewaren. U kunt wel een extra afprint maken". In kunt het formulier echter wel op je computer bewaren door het op te slaan op het bureaublad of in een map. De site is vernieuwd. Sindsdien is de mogelijkheid om te wijzen dat het formulier eenmaal ingevuld niet uit zichtbaar blijft op de website zodra je die sluit. Wat betreft het pull down-menu en adressering geeft de klager en de klachtbehandelaar aan dat dit duidelijker kan. Het is slachtoffer van de klacht herkennen.		Nog geen concreet resultaat, is in behandeling bij [] als [] kan ingevuld worden.	Open
Informatieverstrekking en terugbezoek Schenk- en E-betaling Wie dacht dat de vraag uit het terugbezoek wel wordt opgelost, maar dat het resultaat niet wordt teruggeleverd aan de vraagsteller. De informatie die wordt verstrekt wordt te bovendien niet altijd duidelijk.	PDB Klachten SEAN	Medewerkers bij Klientinteractie & -services werden opgeleid om te voorkomen dat er terugbezoeken komen. In het verleden was het zo dat vanwege een kennisoverbrek bij de medewerkers op Klientinteractie & -services zij de een terugbezoek	Af

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
De informatievoorziening en terugbelverzoeken zijn binnen de gehele organisatie een punt van zorg, hetgeen is dat voor de Schenk- en Erbelasting niet anders. Bij informatievoorziening wordt vaak vergeleken dat de burger niet zoveel weet van ons werk en de fiscale wetgeving. Daar dient te allen tijde aandacht voor te bestaan. Het strekt tot aanbeveling om de werkwijze voor terugbelverzoeken nog eens de revue te laten laten. Er moet altijd binnen de gestelde termijn teruggebeeld worden, ook als de informatie die terug moet komen niet aanwezig is of als de gevraagde informatie nog niet voor handen is. In dat geval moet de beller ook gebeld worden en kan er een nieuwe afspraak gemaakt worden. Tijdens de klachtbehandeling blijkt dat het probleem uit de SDA-ten weliswaar wordt opgelost, maar dat de beller hiervan niet op de hoogte wordt gesteld. De beller verwacht immers ook gebeld en op de hoogte gezet te worden. Bij daaraan de vraagsteller altijd terug. Dit voorkomt dat deze ontevreden en zorgt voor duidelijkheid.		opgemaakt moet worden. Dit vermag de reguliere werkzaamheden van de medewerkers enorm. Er wordt naar gestreeft dat er geen terugbelverzoeken meer naar de kantoren, waar een afdeling Schenk- en Erbelasting zit, komen.	
Ontvangstbevestigingen aangifte schenkbelasting Er zijn meerdere klachten over het uitslepen van een ontvangstbevestiging voor de aangifte schenkbelasting, waartoe behoudplichtige huishoudens en hun papieren aangifte ontvangen. Standaard wordt geen ontvangstbevestiging verzonden. Wij bevelen aan om standaard een ontvangstbevestiging te versturen voor een inkomende aangifte schenkbelasting. Dit voorkomt bellen en zorgt voor duidelijkheid. Wellicht zou een digitale aangifte schenkbelasting uitkomst bieden.	PDB Klachten SEAN	Deze klachten zijn ontstaan door de grote hoeveelheid aangifte schenkbelasting die zijn ontvangen door de verlegde verhoogde vrijstelling om te schenken aan je kinderen (m.v.d. aankoop van een woning). Normaal zijn er 30.000 aangifte schenkbelasting per jaar en nu worden er 120.000 per jaar. Het probleem zal ondervangen worden door de digitale aangifte schenkbelasting die vanaf januari 2017 mogelijk wordt. Niet als bij de andere digitale aangiften krijg je na het versturen bericht dat de aangifte ontvangen is. Dit jaar is de Staatssecretaris verzocht om de berekening van de belastinggrens aan te passen. Dorkening zou dan moeten plaatsvinden op dezelfde wijze als bij de III en IVa, dus niet al na 2 maanden na overlijden. De Staatssecretaris is hierna niet	Af Af
Lange behandelingsduur (voortopige aanslag/definitieve aanslag en bezwaarschriften) erfbelasting Dit onderwerp valt te splitsen in twee soorten klachten, namelijk: 1.) dat de behandelingsduur van de aangiften en bezwaarschriften veel tijd in beslag neemt en 2.) dat 6 maanden na overlijden de	PDB Klachten SEAN		

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
belastingrente gaat lopen. De belastingplichtigen kunnen belastingrente voorkomen door een voorlopige aanslag te vragen binnen 6 maanden na overlijden. Vervolgens ontstaat er verwarring bij belastingplichtigen, omdat er nog een definitieve aangifte-erfbelasting ingediend moet worden. Zij menen dat zij niet het indienen van een voorlopige aangifte hebben voldaan aan hun aangifteplicht voor de Erfbelasting. Om de aanbeveling is in de belastingplichtigen er op te wijzen dat zij zelf kunnen verzoeken een voorlopige aanslag Erfbelasting op te leggen dan wel dat de afdeling Erfbelasting zelf pro-actief voorlopige aanslagen Erfbelasting oplegt, zoals dit nu al gebeurt bij de inkomensheffing. Er zou ook gestreefd moeten worden naar een verkorting van de behandelingstijd. Tevens is een duidelijkere uitleg over de voorlopige aanslag-erfbelasting op zijn plaats. Nu is het vaak onduidelijk dat men na het indienen van een verzoek om een voorlopige aanslag-erfbelasting nog een definitieve aangifte-erfbelasting moet doen. Rameningspunt van informatie schenk- en erfbelasting De Schenk- en Erfbelasting deelt de informatie, die zij ter beschikking hebben, niet of nauwelijks met de andere afdelingen binnen de Belastingdienst. Het niet delen van belangrijke informatie leidt ertoe dat andere belastingmiddelen niet op de hoogte zijn van deze informatie en hierdoor ontstaan klachten. Dit kwam bijvoorbeeld naar voren bij een klacht over beneficiare aanvaarding van een nalatenschap en de openstaande schulden inkomensheffing. De uitspraak van de Raadbank was gericht aan de afdeling Schenk- en Erfbelasting. Die heeft het stuk gearchiveerd omdat er geen erfangifte was uitgerikt. De ontvanger van schulden inkomensheffing ging vervolgens invorderen bij de contactpersoon, de ontvanger was hierna niet op de hoogte van de beneficiare aanvaarding. Het is van belang dat er procesafspraken gemaakt worden over het delen van de informatie. De Schenk- en Erfbelasting kan hierbij denken aan het plaatsen van de	FCB Klachten, IFAN	meegedeeld om budgettaire redenen. Volgend jaar wordt e.e.a. opnieuw onder de aandacht gebracht. Er wordt aandacht besteed aan de communicatie rondom de belastingrente. Er is op één locatie sprake van grote achterstanden die ingelopen worden/zijn. Hiermee zal de behandeling afwijken. Vanaf het 1e kwartaal 2017 wordt CRIS vervangen door een nieuw systeem. De Schenk- en Erfbelasting gaat papierloos werken. Beneficiare aanvaardingen worden vanaf de zomer minimaal in FIDOC opgenomen, dus op dit punt wordt de info gedeeld. Voor de Ontvanger is dit mogelijk niet duidelijk. E.e.a. is vervolgens besproken met de Invordering en de Vaktechniek L/C. Hiermee wordt alere aandacht gevraagd op de meest invordering	Al

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
Beschikbare informatie in ELDOD, aangereikt, de meeste afdelingen dit systeem kunnen rascoleden. Het delen van de informatie is van belang voor bijvoorbeeld de bereikbare aanpak van een erbis. Ook de Invordering, niet zinde de invordering Schenk- en Erbelasting, heeft de informatie nodig voor het linnen van de overige belastingsschulden. Niet en niet tijdig reageren op verzoeken betalings- regeling/ kwijtschelding Er wordt geklaagd over het niet, dan wel niet tijdig, reageren op verzoeken om kwijtschelding/betalings-regelings. Een oorzaak daarvan is het te-late tussen verschillende afdelingen (een post komt bijvoorbeeld binnen bij Insolventie en hoort thuis bij MKB of omgekeerd). Het gebeurt dagelijks dat posten in verkeerde bussen terecht komen. Er zijn posten die 'zoeven'. Some zijn posten voordien van een verkeerd label. Vraag zorg voor het beter labelen van brieven in i.e. en de waarde die ze niet gaan 'nerven' of in een veld van de brieven. Hoevel er in de praktijk de laatste tijd sprake lijkt te zijn van verbeteringen, dient er blijvend aandacht te zijn voor het adequaat bijhouden van de VUB.	PCB Klachten Incaso	Bij de zogenaamde "instab- diering" zullen de procesgebeurtenissen meer een prementie met gaan lopen. Het zoeven als gevolg van het verkeerd labelen van posten zou na een stuk minder moeten zijn. Daarnaast wordt periodiek met DIT/Hetcon (voor behandeling van posten posten 100) gesproken over kwaliteit van verwerken en routing van post. Dat lijkt zin vruchten af te werpen.	Af
Geen direct contact mogelijk tussen burger en behandelaar verzoek IJC Er wordt geklaagd over het feit dat er geen direct contact mogelijk is tussen de klager en de behandelaar van een verzoek om de (om)mogelijkheid van een betalingsregeling of van het verzoek om kwijtschelding te bespreken. De Inrichting van de processen bij de Belastingdienst heeft er toe geleid dat er weinig direct contact tussen bijvoorbeeld de behandelaar en de belastingplichtige mogelijk is. Dit is een keuze. Belastingplichtigen komen nu noguit via terugbelverzoeken terecht bij medewerkers die geen directe bemoeienis hebben met de casus. Bij terugbelverzoeken is veel mogelijk. De behandelaar zelf laten terug bellen. Zie ook hieronder.	PCB Klachten Incaso	Dit ergeen rechtstreeks contact tussen verzeker- en behandelaar meer mogelijk is. is het gevolg van de keuze die de Belastingdienst voor wat betreft de externe communicatie heeft gemaakt en dit blijft ook zo. Er wordt nu ingezet op het verder inrichten/roesten van een frontflow voor het IJC bij de Belastingdienst, dat zou er toe moeten leiden dat er mindere EBA's naar het IJC komen en dat er steeds meer statusvragen beantwoord kunnen worden. Men is tevens bezig om de Belasting Telefoon in dit frontflow te laten verlopen met specialisten Invordering zodat ook meer en complexere vragen kunnen worden beantwoord, een specialistenteam, dat tevens direct voor e maanden	Af

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
		uitstel van betaling van verlenen (schijnlijke beschikking volgt dan later). Voor maatschappelijke dienstverleners zoals sociaal raadsleden is er al een aparte lijn. Als er sprake is van schijnende gevallen worden deze gebeld naar het team vaktechniek. Er wordt binnen het LIC ook gewerkt aan Dynamisch Maken, waarbij deeltijd medewerkers vangetrokken kan worden.	
Niet adequaat telefonisch reageren op statusverzoeken LIC Niet adequaat telefonisch reageren op de status van verzoeken tot wijzigingsaanvragen om betalingsregeling. Het is ook lastig te achterhalen bij wie een verzoek in behandeling is of is geweest. Er dient bij het aanleveren van acties door de ontvanger te zijn gebruikt te worden gemaakt van het userID. Hoewel dit gebruik al is voorgeschreven, gebeurt dit niet altijd. Zou dit adequaat gebeuren, dan is het voor medewerkers (o.a. van Klantcontact Service) veel makkelijker en sneller te achterhalen wie een post heeft behandeld. Het is in alle gevallen aan te bevelen om de inhoud van alle klantcontacten accurater te registreren (bijvoorbeeld in een logboek), indien een betalingsplichtige dan (opnieuw) contact opneemt en een andere medewerker aan de telefoon krijgt, heeft deze laatste genoemde direct up-to-date informatie ter beschikking. Ook een volgende behandelaar heeft hier profijt van. In een breder verband is te overwegen één applicatie te ontwikkelen waarin alle klantcontacten worden geregistreerd (niet als bijvoorbeeld bij verzekeringsmaatschappijen). Afgewezen verzoeken om betalingsregeling LIC Verzoeken om betalingsregelingen worden soms afgevoerd als 'kleine' ontbreken op het aanvraagformulier.	PCC Klachten, Incaso	Er wordt gestuurd op het aanleveren van acties door de ontvanger. Het LIC is verantwoordelijk voor de registratie klantcontacten. In aanpak wordt al veel getoetst voor wat betreft de telefonische contacten.	Af
	PCC Klachten, Incaso	Het LIC heeft (nog) niet genoeg medewerkers met zoveel kennis en ervaring dat zij de dossiers hebben om pragmatisch met dit soort gevallen om te gaan. De	Af

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
Bij verzoeken die onvolledig zijn ingediend, nu uiterste termijn ontbreekt kunnen worden opgevoerd om de ontbrekende gegevens afslag op te laten staan (in plaats van zonde meer afwijzen).		verplichtingen zijn aangegeven en scherper oordeel. Er vindt daarmee een herbeoordeling plaats zodat er ook feedback wordt gegeven. Ook wordt feedback gevraagd en ontvangen van vertelbare taken.	
Ontbreken van volledige afwijzingsgronden: betaling, regeling/kwijtschelding LIC Bij afwijzingen op verzoeken om een betalingsregeling/kwijtschelding worden niet steeds alle mogelijke afwijzingsgronden gebruikt. Pas bij navraag door een belastingplichtige die meent toch aan de vraag te kunnen voldoen worden dan nog andere afwijzingsgronden genoemd.	PD6 Klachten Incasso	Er is bij het LIC bewust gekozen om één afwijzingsgrond te gebruiken. Dit komt door het ontbreken van kennis en ervaring om verzoeken uitlopend te behandelen, er wordt overwogen met BIC medewerkers en uitzendkrachten. Het beperkt ook het aantal (mogelijke) beroepschriften. Het aanpak wordt laten van meerdere afwijzingsgronden leidt niet tot meer beroepschriften.	Af
Om extra werk en klachten te voorkomen bevelen wij aan dat medewerkers, indien mogelijk, zo veel mogelijk afwijzingsgronden gebruiken.			
Ontbreken van rekeningen LIC Verzoeken worden soms plaats met aanklagen die (administratief) handlen moeten worden kwijtschelden na de afwikkeling van een wettelijk - of minstens schuldensaneringstrajet.	PD6 Klachten Incasso	Op dit punt wordt inmiddels zorgvuldig gekeerd door het LIC te overtuigen in samenwerking met BIC/A. Men werkt nu met afdelingen en zit nog meer op dagverwachting.	Af
Drog zorg voor het afdelen en adequaat kwijtschelden van aanslagen na de beëindiging van een schuldensaneringstrajet.			
LIC algemeen Uit onze contacten met LIC medewerkers is uit ervaringen van klachten blijkt dat er (momenteel) een groot aantal medewerkers met geen of weinig ervaring in de invoering bij het LIC werken. In dit kader, verdient het ook aanbeveling om aandacht te hebben voor het continue opleiden en begeleiden van medewerkers, voor zover dit nog niet gebeurt, op het gebied van de techniek van het reguliere incasso-proces (vanaf betekening dwangbevel tot de eenzijdige beslaglegging en de uitvoering van de dwangvoering-wet 1990 en de Leidraad Invoering) en de behandeling van de ingediende verzoeken om uitsluiting van betaling en kwijtschelding.	PD6 Klachten Incasso	Punt wordt volledig onderschreven. Dit alles heeft ook te maken met de opstartfase van het LIC en de overgang van BIC naar LIC. Er wordt nu een bredere context mee gegeven. In samenwerking met het BIC wordt gestreefd naar opleidingen op maat in het begin moest ingezet worden op kwantiteit, de verplichtingen zijn nu verder en dit alles moet tot meer kwaliteit gaan leiden. Er zijn daarmee procesbegeleiders aangesteld.	Af

Leersignaal Delisting	Uitgezet bij	Resultaat	Status
Proceduur bij het opvoeren en afvoeren van ondernemers Omzetbelasting. Het proces inzake opvoeren en afvoeren is omschreven in het handboek Omzetbelasting HOUD. De signalen komen van de KVK vullend de dienst, bijvoorbeeld vanuit MKB. Daarnaast heeft Klantbeheer hier een rol in. Het is vaak noodzakelijk in veel deel van de exportprocedure een signaal zich bevindt als dit signaal uit de dienst zelf komt. Zorg dat een opvoer- signaal (vul de dienst) in te voeren is in de opvoerprocedure. De klachten gaan soms over het onterecht afvoeren van de ondernemer. Dit omdat er toch economische activiteiten plaatsvinden c.q. gaan plaatsvinden. Soms moet er opnieuw opgevoerd worden. Neem tijdig contact op met de ondernemer om het voorkomen van afvoeren kenbaar te maken en te verifiëren of dat voornemen terecht is.	Directie MKB/CAP	Bespreking gepland met management PDB/MKB/CAP op 19/12/2017	Open
Proceduur bij het opvoeren van een FE omzetbelasting. Bij het proces van opvoeren van een FE zijn meerdere afdelingen betrokken zoals MKB, MIA OB en Klantbeheer. Het opvoeren van een FE duurt vaak erg lang. Onderzoek of en zo ja hoe, het proces van het opvoeren van een FE sneller kan. De status van een opvoerverzoek in het opvoerproces is (bij navraag door verzekerder) vaak niet duidelijk. Zorg dat het in onze systemen helder is waar een verzoek inzake opvoeren FE zich bevindt. Het liefst met naam en bereikbaarheidsgegevens van de desbetreffende mede-eigenaar. Een afdeling alleen is vaak nog onvoldoende.	Directie MKB/CAP	Bespreking gepland met management PDB/MKB/CAP op 19/12/2017	Open
Aanmelding van de eerste aangifte inzake de OB en met name de papieren aangifte. Als een ondernemer zich aanmeldt voor de OB dan is het afhankelijk van het tijdstip waarop hij dit doet en het tijdstip waarop zijn onderneming start (in combinatie met de zogenaamde aangiftecycli) wanneer een tijdvak is verstreken) of hij de eerste aangifte op papier moet doen of niet. Zorg ervoor dat ook de eerste aangifte digitaal gedaan kan (moet) worden. Geef prioriteit aan het besluit dat hierover reeds is genomen in het FOA/OV overleg van 7 april 2016.	Directie MKB/CAP	Bespreking gepland met management PDB/MKB/CAP op 19/12/2017	Open

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
De ondernemer valt regelmatig zelden juist in en doet tevens een verzoek om ophalen te worden van zijn haar administratieve verplichtingen (denk aan de 'zonnepanelen'-ondernemers). Zorg dat een papieren rangite (meestal de eerste) extra zorgvuldig wordt behandeld. Omdat het vaak voor de ondernemer de eerste keer is dat hij aangifte doet is de kans op 'fouten' wat groter. Ook vanwege de onbekendheid met de materie van betrokkene.			
Proceduure die een belastingplichtige moet volgen als hij zijn inlogcode kwijtvergeten is. De proceduure is als volgt omschreven op onze site: Hebt u al wel eerder ingelogd en bent u uw gebruikersnaam, uw wachtwoord of beide vergeten, dan kunt u deze optie uw aanvragen via Inloggen ondernemers. U moet dan wel een e-mailadres hebben doorgegeven en een antwoord hebben gegeven op de controlevraag. Wij sturen u dan binnen 24 uur per mail uw wachtwoord of gebruikersnaam toe. Bent u beide vergeten, dan krijgt u een nieuwe wachtwoord en gebruikersnaam in 2 aparte e-mails toegestuurd. Als u geen e-mailadres hebt opgegeven, moet u bellen met Klantinteractie & -services. U krijgt uw inloggegevens dan binnen 10 werkdagen per post toegestuurd. Het duurt dus langer voor u uw inloggegevens hebt. Dit kan lastig zijn als de aangiftetermijn bijna is verstreken of als u vragen stelt aan Klantinteractie & -services over paspoort- of bedrijfgegevens. Soms vindt iemand van een bedrijf het wachtwoord zonder zijn collega's daarvan op de hoogte te stellen. Alleen de gebruikers er bij het indienen aanvragen van hun wachtwoord op (pop-up) dat zij andere aangifte gemachtigd dan in hun bedrijf hiervan op de hoogte stellen. Een ondernemer kan er zelf voor kiezen wel of niet een e-mailadres op te geven. Maakt het opgeven van een e-mailadres verplicht (men kan niet verder zonder een e-mailadres op te geven). Iedere ondernemer kan dan digitaal nieuwe inloggegevens aanvragen en binnen 24 uur ontvangen. Het eerder opgegeven antwoord op de	Directie MKB/CAP	Bespreking gepland met menagement HOB/MKB/CAP op 19/12/17	open

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
controlevraag is soms niet meer actueel. Er werd bijvoorbeeld gevraagd om de vervaldatum van een ribbewijs terwyl belastingplichtige al enige tijd over een nieuw ribbewijs (met andere vervaldatum) beschikt. Zorg dat de antwoorden op de controlevragen niet aan wijziging onderhevig kunnen zijn (bijvoorbeeld mogelijksom moedert, naam eerste naselen). 10 verduidelijken voor het ontvangen van nieuwe inloggegevens wordt als te lang ervaren. De termijn voor het doen van aangifte is dan vaak al verstreken met een haast te gring overnemen of het per post verstrekken van nieuwe inloggegevens sneller kan. Ondernemers lijken zich niet altijd bewust van de mogelijke consequenties van het kwijtsaken van hun inloggegevens. Onderzoek of er bij de voorlichting aan ondernemers meer aandacht kan worden besteed aan het belang van de inlogcodes in verband met de aangiftetermijn. Bijvoorbeeld bij een toetsvoortzetting. Gevolgen naheffingsaanslag, boete als men te vroeg aangifte doet. Een aangifte staat soms al klaar in ons beveiligde gedeelte van de internetste vóórdat deze mag worden ingediend. Of men getuigd volgen so twee hier voor. Men kan de aangifte dan gewoon indienen. Overig is echter niet de aangifte niet in het OS systeem terecht komt (systeem wordt niet gevuld) waardoor er een naheffingsaanslag met boete wordt opgelegd. Deze aanslag komt overigens wel op een tijd af op een stopel. Die wordt echter soms pas zo laat verwerkt dat er inmiddels al een naheffingsaanslag met boete is opgelegd. Neem alle aangiften die worden ingediend op in het OS systeem of heb het moment dat een aangifte mag worden ingediend naar voren of geef bij aan te vroeg ingediende aangifte digitaal het signaal af dat deze niet wordt geaccepteerd onder verwijzing naar de gevolgen hiervan en de eerst volgende datum dat aangifte doen wel mogelijk is. Niet (tijdig) terugbellen als men een belafpraak (SEA) heeft gemaakt en onjuiste informatie verstrekt. Een voorzaak van niet of tijdig terugbellen is dat SEA's soms niet direct op de juiste plaats (in de juiste box) terecht komen.			
Gevolgen naheffingsaanslag, boete als men te vroeg aangifte doet.	Directie MKB/CAP	Beepreking gepland met management PDB/MKB/CAP op 19/1/2017	Open
Niet (tijdig) terugbellen als men een belafpraak (SEA) heeft gemaakt en onjuiste informatie verstrekt.	Directie MKB/CAP	Beepreking gepland met management PDB/MKB/CAP op 19/1/2017	Open

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
Vijf medewerkers van Klantintraide à services doornerpen het belang van het juist toedelen van een SBA aan de juiste bak. Laat deze medewerkers aan de verzoeker voorvragen het ze precies weten wat de vraag van verzoeker is waardoor het toedelen aan de juiste bak eenvoudiger is. Een andere oorzaak van het niet tijdig terugbellen is dat SBA's soms worden verdeeld en direct gereed worden getueld. Juist de verdelers. Dit terwijl de medewerker die de SBA moet afhandelen er helemaal niet is. Laat verdelers alleen een SBA toedelen aan medewerkers waarvan de verdelers weet dat deze aanwezig zijn en de SBA tijdig oppakken. Laat een SBA alleen door of in overleg met de terugbeller (na het bellen) gereed melden. Een belastingplichtige verifieert soms de verkregen informatie en die bij de niet altijd te kloppen. Beseed doorloopt aandacht aan het kennisniveau van de terugbellers. Laat terugbellers bij twiifel het voorgenomen ant woord altijd verifiëren bij een collega. Onduidelijkheid inzake de boete wegens het niet doen van aangifte nadat de aangifte alsnog is ingediend. Als een alsnog ingediende aangifte leidt tot vermindering van de naheffingsaanslag ontvangt de belastingplichtige een kennisgeving om zelfbelasting vermindering. Hierop wordt echter niets vermeld over het te stand blijven van de verzaimbede. Voor een klager is het niet duidelijk dat deze boete in stand blijft. Pas na ontvanst van een aanmaning of een dwangbevel raakt belastingplichtige hiervan op de hoogte en krijgt deze bij navraag het advies om alsnog bezwaar te maken tegen deze boete. Een alsnog ingediende aangifte wordt behandeld als verzoek en niet als bezwaar. Door het niet doen van een uitpraak wordt een belastingplichtige een rechtsgang ontzegd en is de Belastingdienst in gebreke. Indie 1 (voorkeurs) als alsnog ingediende aangifte dient aangemerkt te worden als een bezwaar gericht tegen alle in de naheffingsaanslag opgenomen elementen. Op al deze elementen dient de inspecteur te beslissen middels een formele uitpraak.	Directie MKB/CAP	Bespreking gepland met management PDB/MKB/CAP op 19/12/17	Open

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
Tevens dient er uitstel van betaling te worden verleend. Op 2, vermeld in de kennisgeving dat de boetes wegens het niet doen van aangifte in stand blijft (standaardtekstblok). Dit concept duidelijkheid bij een belastingplichtige. Niet verlenen van uitstel van betaling na het indienen van een (in GBV geboekt) bezwaarschrift. Voor het aantekenen van uitstel worden bestanden vanuit GBV ingelezen in IHP. Het coorzzetten (knippen en plakken) vanuit IHP naar INL vindt 25 keer per week plaats. Hierdoor kan het voorkomen dat het een week duurt voordat uitstel wordt aangetekend. Dit leidt er toe dat er soms incassas toch een aanmaning of dwangbevel is verzonden. Zorg voor snellere (dagelijkse) verwerking van signalen uit GBV naar INL. De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift is zes weken. Deze termijn ligt buiten de betaaltermijn van de naheffingsaanslag. Dit kan tot gevolg hebben dat de aanmaning al verzonden is terwijl het bezwaarschrift nog niet ontvangen is. Attendeer een belastingplichtige er bij het opleggen van de naheffingsaanslag op dat de uiterste betaaltermijn voor de afloop van de betaaltermijn ligt. Proces en de lange behandeltermijn van de verzoeken omtheffing administratieve verplichtingen. Het merendeel van deze klachten is afkomstig van de particuliere ondernemers' (zonnepanelen). De ontheffing laat lang op zich wachten. Als gevolg hiervan worden naheffingsaanslagen met de bijhorende boetes opgelegd. Kennis over de werkwijze bij de Belastingdienst bij deze groep ondernemers ontbreekt. Verzoekers zijn in de veronderstelling dat door het indienen van het verzoek om ontheffing, er geen aangifteplicht bestaat. Op de site van de Belastingdienst staat niet duidelijk aangegeven dat er bijdat de ontheffing is verleend, en OB aangifte gedaan moet worden. (Site: 'Als u aan de voorwaarden voldoet, kunt u een ontheffing van de administratieve verplichtingen aanvragen. Dit betekent dat u geen btw aangifte hoeft te doen'.)	Directie MKB/CAP	Bespreking gepland met management PDB/MKB/CAP op 19/1/2017	Open
Proces en de lange behandeltermijn van de verzoeken omtheffing administratieve verplichtingen. Het merendeel van deze klachten is afkomstig van de particuliere ondernemers' (zonnepanelen). De ontheffing laat lang op zich wachten. Als gevolg hiervan worden naheffingsaanslagen met de bijhorende boetes opgelegd. Kennis over de werkwijze bij de Belastingdienst bij deze groep ondernemers ontbreekt. Verzoekers zijn in de veronderstelling dat door het indienen van het verzoek om ontheffing, er geen aangifteplicht bestaat. Op de site van de Belastingdienst staat niet duidelijk aangegeven dat er bijdat de ontheffing is verleend, en OB aangifte gedaan moet worden. (Site: 'Als u aan de voorwaarden voldoet, kunt u een ontheffing van de administratieve verplichtingen aanvragen. Dit betekent dat u geen btw aangifte hoeft te doen'.)	Directie MKB/CAP	Bespreking gepland met management PDB/MKB/CAP op 19/1/2017	Open

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
Attendoor deze groep en denomera op de site van de Reclamingdienst enp niet de aandeelhouder 08 bestaat 2016 de ontheffing niet schriftelijk is verleend en/of is ingegaan Verzoekers sturen soms ook allerlei andere documenten mee met het verzoek om ontheffing. Verzoeken om ontheffing worden meestal geautomatiseerd verwerkt. Het programma dat dit doet (schermrobot) werkt volgens een checklist en kan andere documenten (zoals aanvullende facturen) niet behandelen. Deze documenten worden anderszins behandeld geïntegreerd, met alle gevolgen van dien. Ontwikkelt een standaard formulier/verzoek ontheffing administratieve verplichtingen (voor aansluitendheid) die te downloaden is op de site van de Belastingdienst, vermeld hierbij dat het verzoek geen bilanen mag bevatten. De achterstand in de verwerking van verzoeken die niet door de schermrobot worden afgehandeld heeft te maken met het gebruik van de bezetting bij SMI en de automatisering die niet meewerkt. Ga na of en hoe de verwerking van deze verzoeken sneller kan.			
Verwerkingstijd van de vermindering van faillissementskosten De verwerking van faillissementskosten heeft met achterstanden te maken gehad. Er zijn momenten geweest dat er prioriteiten gesteld moesten worden. Die prioriteit kwam dan te liggen bij de verwerking van andere zaken. De verwerkingstijd kon daardoor oplopen tot wel 5 maanden. Onderzoek of het proces versneld kan worden. De boodschap van de achterstand moet door medewerkers MKB uitgedragen worden naar curatoren, dat wordt niet altijd goed bagehandeld. De achterstand wordt niet isocelijk naar buiten gecommuniceerd via internet (we hopen geen valse was ballen). Informeer verzoekers actief wanneer de beschikking verwacht kan worden. Er is geconstateerd dat de curatoren soms naar de MIA wordt geadviseerd een klacht in te dienen. De medewerkers zagen geen andere weg om aandacht voor het onderhanden werk te krijgen. Laat medewerkers van de Belastingdienst nuut adviseren een klacht in te dienen.	Directie MKB/CAP	Bespreking gepland met management PDB/MKB/CAP op 19/11/2017	Open

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
Behandelmijn van teruggaven in het algemeen en van teruggaven > € 20.000. <i>Interne communicatie tussen de verschillende afdelingen.</i> Bij de administratie heerste het gevoel dat er, zeker bij de start, te weinig bsgp was bij de interne klanten voor de situatie bij de administratie. Zij kamden in het begin met veel problemen en veel "oud" werk van de kantoren. De situatie was niet "schoon over". Dat is nu achter de rug. De interne communicatie wordt verbeterd. De kantoren werden geïnformeerd over de situatie, de gestelde prioriteiten en de werkingsduur. Maar dit bereikt nog niet altijd de individuele medewerkers. Onlangs hebben collega's van MKB een bezoek gebracht aan de administratie. Dat werkt goed. Men eert elkaar beter kennen en daardoor ontstaat meer begrip voor elkaar en voor de werkzaamheden. Er zijn wel overlegvormen op de koppellakken (1x per 2 maanden), maar dat gaat vooral over processen: wat gaat er niet goed hoe kan dit verbeteren? Onderzoek mogelijk verbeteringen in de automatisering, de kennis van de meeste werkers en de interne communicatie. <i>Planning en bewaking</i> Nu wordt intern meer gewerkt met <i>workshops</i>, waardoor het verkoopbed beter gepland kan worden. De werkverdeling gebeurt via <i>landelijke regie</i>. Maar ook dan kan het zijn dat er prioriteiten gesteld worden en dat bepaalde werkzaamheden daardoor langer blijven liggen. De verantwoordelijke p.w. directuren worden in de besprekingen altijd gekend. Als bepaalde werkzaamheden langer blijven liggen of langer gaan duren dient deze informatie met de interne klanten gedeeld te worden.) <i>Processen en procedures</i> De verwerking van FTU / <i>comptabiliteit</i> is niet optimaal. Dat ligt ook aan allerlei procedures die daarvoor gelden. Een voorbeeld hiervan is het met een frequentie van één maal per maand aanleveren en verwerken. Een aantal processen zijn al doorlopen met een <i>lean</i>doach. Er zijn kleine verbeteringen uit voortgekomen, maar veel loopt ook vast op de samenwerking en afschakeling van andere afdelingen en constateringen is "het kan niet anders, want ...". Maak heldere afspraken over het proces	Directie MKB/CAP	Beoepening gepland met management PDR/MKB/CAP op 19/1/2017	Open

Leersignaal Delassingen (proceeploet)	Uitgezet bij	Resultaat	Status
Zaken niet op naam in de systemen, onduidelijk waar is bezetting. Verzekeren en bezwaren zitten in G BV. Deze verzoeken en bezwaren staan niet op naam omdat er gevestigd wordt met groepen medewerkers aan 'een bal'. Flattering van grote terugkopen gebeurt ook via dit systeem. Communicatie intern loopt via postbussen, dat gebeurt op dagverwerking. Zorg dat het in onze systemen helder is voor een post alibi beklind en maak de genomen stappen inzichtelijk.			
Netwerkkart Klachtbehandeling Klachtbehandelaren geven aan dat het hen werk vergemakelijkt als er een netwerkkart komt met contactpersonen van diverse processen die zij kunnen benaderen. Nu heeft een ieder een eigen netwerk, waarom deze netwerken niet gezamenlijk maken?	Klachtenmanagement verlee	Klachtenaan Eindhoven heeft voor alle teams een netwerkkart ontworpen. Netwerkkart is klaar en wordt in de toekomst naar behoefte aangepast.	Af
M-bijet Er komen regelmatig klachten binnen over het omschrijven, onduidelijke en onvolledige opstellen M-bijet. Wens om e.e.a. digitaal te ontvangen.	Specialisten Heeren Buitenland	Klachten over het formulier zijn bekend, dit is een gevolg van nieuwe wettelijke regeling. E.e.a. heeft ook de aandacht op ministeriaal niveau. Het digitaliseren van het bijet is een automatiseringsklus, die niet eenvoudig is. Vanuit de klachtenmanagement hebben we hier op dit moment geen invloed op, dus laten rusten.	Af, vervolg gaat buiten ons om
Kwalificerende buitenlandse belastingplichtige Betreffende belastingplichtige kan pas aangifte doen nadat hij een inkomenverklaring uit het buitenland heeft ontvangen. Het afgeven van een dergelijke verklaring duurt vaak erg lang en de belastingplichtige is afhankelijk van de buitenlandse belastingdienst. Aangifte doen lukt dus niet voor 1 april en daardoor wordt ook geen V.A. ontvangen. Probleem: ook bekend bij Klantininteractie & -services.	IER IB - Klantininteractie	Reactie terugkopen dat e.e.a. bekend is en dat dit eveneens de aandacht heeft van het M.F. is gevolg van goedkope terugkopen. Belastingplichtige is afhankelijk van info van de buitenlandse belastingautoriteit om in Nederland aangifte te kunnen doen. Als kwalificerende buitenlandse belastingplichtige. De gevolgen in de uitvoering (de verklaring laat lang op zich wachten) worden besproken met het M.Histite en de buitenlandse belastingautoriteiten.	Af, vervolg gaat buiten ons om.

Leersignaal Belastingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
Olav en schuldendremmel buitenland Als men de aangifte moet invullen wordt nergens in de aangifte vermeld dat men de verkrijgbare schuld mag opheffen met de schuldendremmel bij een buitenlandse overvorderende zaak. Onze systemen doen dat ook niet automatisch.	Klantinteractie & -services online dienstverlening	Verzoek wijziging VIA's ingediend.	Af, vervolg gaat buiten ons om.
Samenwerking leenmerk tussen de dienstonderdelen Uit de leenmerkanalyse van Belastingen komt naar voren dat het goed is om m.b.t. de leenmerk meer samen met de andere dienstonderdelen op te trekken, daar voor dat kan.	Belastingen	Overleg met andere dienstonderdelen heeft tot het volgende geleid: afgesproken dat we elkaars leenmerken delen en dat één keer per kwartaal te doen door samen te komen. Ik ga dit als agendapunt op het landelijk klac-overleg laten zetten ter inventarisatie. Inbreng op landelijk klac-coördinatorenoverleg van de wens om tot één gezamenlijke classificatie te komen. Wens om aan te sluiten bij de leersignalen vanuit Klantinteractie & -services, om te zien of dit rond de tijd met KVO groep, zodat we kunnen kijken waar we samen op kunnen trekken in het kader van de leenmerk (signalen en klachten koppelen).	Af, continu proces dat in gang is gezet.
Samenwerking Stella-coördinatoren Samenwerking tussen stels en klachten is niet overal goed in beeld. Stels wil graag vaste aanspreekpunten bij klachten om door stels gevallen veel raakvlakken hebben met klachten en andersom ook.		sluit aan bij periodiek landelijk stellacoördinatoren overleg en verzorgt voorlichting klachteleenbelasting voor alle stellacoördinatoren in het land. Stels verzorgt voorlichting in klachtmangemenovertelg en verstrakt lijst met Stellacoördinatoren. Z.B. klachtenaanpak één aanspreekpunt voor stellazaken en wordt ontwikkeld aan een samenwerkingsgebied Stella. erreigns nader bepalen hoe samenwerking vorm krijgt, gemeenoot.	Af, continu proces dat in gang is gezet.
Ontvangers en LIC-medewerkers (landelijk incasso Centrum) kunnen niet elke WAB-bak (Werkzaam Applicatie Belastingen) naderey en verzoeken zijn niet gemakkelijk verplaatsbaar naar de juiste buroaakbak. Gevolg: grote vertraging in behandeling. Daarnaast is het	LIC en LIC	In mei jl. zijn de heffers en invorderers van het MCR middels een nieuwabrief geïnformeerd m.b.t. de koppelvakken met het LIC. Daarnaast zijn speciale postbussen ingricht	Af

Leersignaal Deelassigen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
niet mogelijk om te kijken voor een natvangersaanpak. Gevolg: verzoek en komen mogelijk niet op de juiste plaats. Advies: zoek aansluiting bij kantoorreeds en zorg voor onderlinge raadpleegbaarheid WAB-bekken en gemakkelijke mogelijkheid om te verplaatsen. Dit komt de behandeltermijnen ten goede.		voornamelijk vertraging in de behandeling van verzeiken wordt beoogd te worden voorkomen omdat zaken nu sneller op de juiste plek komen. WAB-bekken zijn onderling raadpleegbaar en men kan meta-daten van inhoud op posten verplaatst kunnen worden.	
Brief betreffende aangifte IB (inkomenbelasting). Brief raakt aangiftesplicht is niet voldoende duidelijk. De communicatie in de brief schept verwarring.	B/C/A Unit Productiebeheersing	Dit probleem is onder de aandacht gebracht van de voortrengersorganisatie. Tevens is aangegeven dat briefteksten e.d. tijdig berekend moeten zijn en daarnaast consistent moeten zijn met de UDA (uitnodiging definitieve aangifte) selectie. De tekst aanpakkers moeten dus van voren naar, op wat voor manier en aan wie wij een uitnodiging gaan sturen. Resultaat: afleverbrief zal volgende jaar naar alle waarschijnlijkheid aansluiten bij het UDA proces.	Af
Rij verkiezing van leestagen verloop de B/VV (Beslag Vrije Voet) na een jaar. Burgers hebben dit niet in de gaten en dit leidt tot gedoe en onnodige contacten. Advies: waarbij geen waarschuwingsbrief tegen het einde van de termijn?	Management IIC, terens aandacht voor gevraagd tijdens presentatie jaarverslag. Weetende indeling aan COO2.	Signaal wordt behandeld door management. Toezegging gevraagd dat dit besproken wordt met Toezegging.	Af
Klachten n.v. ontbreken in beslagnummers van auto's te voorkomen door betere telefonische bereikbaarheid in orderingsmedewerkers, adequate en tijdige melding van problemen, wat samen met ontvangen correspondentie.	Team vasttechniek/  <u>Team vasttechniek</u> Inhoud: (klachten- en klachtenbedrijf)	Signaal zijn besproken in overleggen van leiding geven den inring en de invulling van het verzoek klachten team (opnieuw) aandacht aan dit nummer te herstellen. Procesadviseur heeft ons verzocht om verdere analyse van de klachten en schadevergoedingen m.b.t. 2015 mer als deel van deze analyse te leren en verbeteracties in te zetten.	Af
In februari is het signaal afgegeven dat in korte tijd twee klachten zijn ontvangen over bereikbaarheid van medewerkers in het team Schenken & Evers.	 Schenken & Evers Eindrover	Er wordt direct actie ondernomen door de  om de bereikbaarheid van de medewerkers te verbeteren.	Af
In beschikkingen worden rekeningnummers vermeld waarop de Belastingdienst zou uitbetalen. Vervolgens werd, veertien dagen later alsnog bij de belastingplichtige om een rekeningnummer gevraagd.	Team ETM Lokaal Apeldoorn	Inmiddels staan de rekeningnummers niet meer op de beschikking, dus het probleem zal zich niet meer voordoen. Er is echter geen	Af

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
		Koppeling tussen BDO (Deheer van Rekening-afreken Gegevens) en ETM (Enterprise Tax Management). Wat is bezig om een koppeling tussen DRG (Deheer van Rekening-afreken Gegevens) – ETM (Enterprise Tax Management) te maken. Tot die tijd is er nog veel handmatig werk aan het opvroien van rekeningnummers e.d. Het feit dat geen rekeningnummers meer op de beschikkingen staan, neemt in ieder geval een stuk verwachting bij de klant weg. De oplossing is op dit moment nog niet concreet, maar er wordt wel gewerkt aan een oplossing.	
Herstel van fouten in VA (voorlopige aanslag) inkomstenbelasting 2015, na damage leidt tot in rekening brengen van belastingrente. Omdat hier sprake is van een fout door de BDO klagen burgers over de in rekening gebrachte rente.	B/C/A	Volg jaar was er sprake van damage m.b.t. de afbetaling van ATK (algemene heffingskorting). Dit is recht gemiddeld door de ambtschulde VA door de Unit Limburg te laten opleggen. Door een hiaat in onze programmatuur, het herstel daarvan en de oversteking van de belastingrentenlijn wordt er onrecht in de ambtschulde aanvullende VA belastingrente berekend. Art. 30fb, lid 7 jo art. 36f lid 4 zou mee brengen dat in de herstellende VA geen belastingrente mag worden betaald. In de betreffende gevallen moet de in rekening gesomde rente worden vermindert. Er volgt geen algemene herstelactie omdat er misstake is ingespeeld en dit niet om grote aantallen gaat. Als burgers bezwaar maken of een klacht indienen volgt herstel om aan te geven formeel recht specialisten. In de toekomst zal bij het doorvoeren van herstellings rekeningen moeten worden gecontroleerd met bovenstaand effect. Casus is daartoe ook voorgelegd bij de commissie	Af

Leersignaal Belastingen	Uitkomst bij	Resultaat	Status
Twee signalen dat verzoeken om schadevergoeding (SV) de behandelaar pas erg laat bereiken. Betere bewegwijzering verzoeken om schadevergoeding, zowel intern als extern.	Belastingen	Analyses gemaakt van de nevensluiting. Dit heeft o.b.v. instructies bij de CFD goed ingeregeld. Een en ander blijft mensenwerk. Te laat ontvangen verzoeken worden door het Control Point in Arnhem al teruggekoppeld aan de CFD. Goed ingeregeld. Formulieren voor SV zijn al in de maak en vanaf dat moment wordt toezicht op bestellingdienst al aangepast. Naar aanleiding van signaal bij formulierhouder geïnformeerd naar stand van zaken. Hij inventariseert stand van zaken en komt hierop terug. Welke klachten er is aangepast met werkzaamheden op het gebied van SV, coulanterende en ingebrekestellingen. De communicatieadviseur heeft ook tips aangebracht waardoor zij sneller gevonden worden.	Af
Door de No doorgezonden klachten worden soms vrij laat op ons bureau met als gevolg dat de klager van dit verdien de dupe wordt.	Inbreed overleg met No	No heeft verzocht dergelijke zaken één op één terug te koppelen naar de Werk & Inkomens met als doel hiervan te leren en bij te sturen. Wordt nu teruggevoerd naar No.	Af
Onderzoeksproject 'Customer Journey ZPP' met een customer journey doorlopen de onderzoekers voor de Belastingdienst de reis die een ZZP'er maakt om aan zijn fiscale verplichtingen (m.n. inkomensheffing en omzetbelasting) te voldoen. Knelpunten en zaken die niet makkelijk verlopen komen zo in beeld. Samen met de business zoeken we na afloop van het onderzoek naar oplossingsrichtingen in werkkonst. Een van de onderdelen van dit onderzoek is een groepsworkshop met belastingdienstmedewerkers die contact hebben met ZZP'ers. We willen van hen horen wat er goed gaat, en vooral waar ZZP'ers te maken lopen.	Klachtcoördinatoren Belastingen	Twee klachtcoördinatoren hebben aan de workshop meegewerkt en input gegeven.	Af

Leersignaal Delassingen	Uitspraak bij	Resultaat	Status
ANPR/VPS-actie De auto wordt bij een ANPR/VPS-actie (Verplichtingen Signaal) in beslag genomen en de autobezitter wordt op dat moment niet/altijd onvoldoende geïnformeerd over de gevolgen van de beslaglegging. De autobezitter blijft verantwoordelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit het bezit van een auto (houderschapsbelasting, APK keuring, autoverzekering). De belastingplichtige wordt gecontroleerd met het feit dat hij/zij de boodschik niet meer hoeft over de auto maar wel verantwoordelijk blijft voor de financiële verplichtingen. Tijdens het staande houden door de belasting-deurwaarder moet deze hier melding van maken bij de belastingsschuldige, maar dit gebeurt niet dan wel onvoldoende. Bovendien speelt ook de streep op dat moment een rol bij de beslagname. Deze leersignaal vloekt voort uit de behandeling van een klacht waarbij een auto in beslag is genomen en afgevoerd. Belastingsschuldige heeft zich gemeld bij de Nationale ombudsman. Een van zijn klachtpunten was dat hij, gedurende de klachtbehandeling, een aanslag houderschapsbelasting heeft ontvangen op het moment dat hij niet meer over zijn auto kon beschikken. Het had hij geen reden om mee gehouden. In concreto was sprake van een VPS situatie (de politie verstrek deze informatie niet) en bij de betekening van het beslag aan belastingsschuldige is hij niet thuis aangetroffen en heeft de deurwaarder de stukken achtergelaten op het vooradres (op dat moment kon dus geen sprake zijn van een mondelinge toelichting). Een flyerbrochure zou hierin hebben kunnen voorzien. Behandeling klachten over post Uit de behandeling van een klacht blijkt dat een klager in overbrenging door Toeslagen is doorverwezen naar Soed (i.p.v. de in het landelijk klachtcoördinatieoverleg afgesproken instructie te volgen).	Invoering	Activatieroep Invoering heeft actie ingezet om flyer te ontwikkelen.	Af
Bezwaar Erfbelasting en invordering N.a.v. een twiende klacht is vastgesteld dat de inspecteur de ontvanger niet geïnformeerd heeft over de afhandeling van bewaarschreven erfbelasting, (en zij de welde werkzame zou moeten zijn). Vanuit het proces wordt aangegeven dat er landelijk 1700 uitstelplaatsen schenken- en erfbelasting waren, waarvan er reeds 1400	in PDB Erven & Schenken	Er is waarschijnlijk sprake van een incident. Het betreft een nieuwe medewerker. Werkwijze aangegeven onder de aandacht gebracht en alle klachtbehandelaren nogmaals geïnformeerd over de procedure. heeft om nadere informatie verzocht en past dit op.	Af

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
voort afgehandeld door de inspecteur maar het verlenen uitstel bij de voorzetting is een blivende klagen. Infogegevens nieuwe ondernemer Belanghebbende meldt zich aan als nieuwe ondernemer bij KVK. Zij wordt opgenomen met een BTW-nummer en krijgt daarvoor een brief, ook wanneer ze de eerste aanvrage heeft gedaan. Zij ontvangt geen nieuwe infogegevens en wachtwoord. Dat verbaast haar op dat moment niet want zij was twee jaar geleden gestopt met haar toezicht op onderneming. Ze had dus nog een inlog en wachtwoord liggen. Op het moment dat ze haar eerste aanvrage doet voor de nieuwe onderneming, met gebruik oude inlognaam en wachtwoord, blijkt dat het oude wachtwoord, dat langer dan 16 maanden is, niet meer werkt. Aanvraag duurt 14 dagen, daardoor wordt zij bij de aangifte overgenomen en krijgt boetes. Belanghebbende klaagt dat haar niet is verteld dat haar oude wachtwoord niet meer werkt. Hoe had ze dat moeten weten? Navraag bij Klantbeheer leerde dat in dit geval inderdaad geen nieuwe inlognaam en wachtwoord is verstrekt omdat mevrouw eerder ondernemer was. Het feit dat het wachtwoord het niet meer doet na 18 maanden wordt bij haar niet gecommuniceerd. Leerpunt: meldt een nieuwe handelaar als ondernemer voor de OB die langer dan 16 maanden stil lag dat ze een nieuw wachtwoord moet vragen om niet in problemen te komen bij eerste aanvrage. Formulier bescherming bewindvoering Een bewindvoerder klaagt over het formuler beschermingsbewindvoering. Deze bewindvoerder vond het formuler zo handig dat hij het ook graag zou willen laten gebruiken door bewindvoerder/curatoren WSMN, dit schijnt nu niet te kunnen. Tevernog hij graag dat er dan ook weer een digitale positus in het leven zou worden geroepen zo dat de afhandeling van dergelijke verzoeken sneller kan plaatsvinden. Dergelijke verzoeken zouden aan het reaktortoor gericht moeten worden en daar zouden ze ook afgehandeld worden. Dit leidt volgens klager tot enorme vertraging waardor een curandus veel	Kwaliteitsregie klantbeheer & webcare Regiegroep intermediair dienstverleners	Kwaliteitsregie geeft aan dat webcare mogelijk het juiste aanspreekpunt is. De webcare wordt aangepast en wordt er nog gezocht naar een pro-actieve manier om een herstartende ondernemer te informeren, dit lijkt lastig omdat niet bij de CB geconstateerd kan worden dat een ondernemer al langer niet ingelogd is. Signaal wordt besproken met het LJC met de vraag of wij voor de andere stromen een centraal proces kunnen inrichten. Met de branchevereniging wordt wordt later ook over andere ondernemers.	Af Af

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
clonde van veroorzaken. Hij goet aan dat beschermingsbeleid en rustele binnen de Nederlandse videoverg thuis horen onder de beschermingsmaatregelen. Hij vraagt zich af of het niet mogelijk is om beide maatregelen door deze digitale postbus te laten afdanken. Het formulier wat hiervoor is ontwikkeld sluit hierbij prima aan, dus dat zou hij ook graag gebruiken. Vertraging in doorsturen klachten Geconstateerd is dat het regelmatig voorkomt dat klachten, IGS, etc. blijven hangen in OBV en WAB bakken. De klachten worden ten onrechte in OBV of WAB geplaatst. De oorzaken van de betreffende bakken sluiten de verkeerd ontvangen post niet conform de instructie terug naar de DIV en hierdoor treedt vertraging op in de behandeling van klachten en komt de werkdruk t.a.v. juiste postbezorging niet op gang.	Bedrijfsvoering Unit Informatiehuishouding / Team Advies & Regel aanspreekpunten OBV en WAB	Er is aandacht voor juiste postbezorging maar DIV is afhankelijk van het terugsturen van verkeerd ontvangen post door de ontvanger. Tevens een namenlijst ontvangen van procesverantwoordelijken van de diverse OBV bakken. Vervolgens een meeting uitgedrukt naar OBV en WAB procesverantwoordelijken met het verzoek aandacht te hebben voor het oerkerende post terug sturen van klachten e.d. naar de DIV zodat deze zo snel mogelijk op de juiste plaats komen. WAB aanspreekpunt heeft om voorbeelden verzocht om mede werkers feedback te geven. Deze zijn versnakt.	Af
Online aangifte 2014 en zichtbaarheids afrekenbare kosten in ABS/DAS Afrekenbare kosten uit de online aangifte 2014 blijken niet apart zichtbaar in ABS/DAS als er sprake is van een uitkering, waardoor er mogelijk de indruk ontstaat dat iemand zijn aangifte niet juist heeft ingevuld.	Procesregie, team Landelijke Regie & Innovatie Toezicht Periculieren	De opbouw en structuur van ABS kent een subrubriek Afrekenbare kosten bij de rubriek: 13 Pensioen, lijfrente of andere uitkering. Daarom zijn deze niet terug te vinden in ABS. Bij de Online aangifte wordt een kolom afrekenbare kosten zichtbaar wanneer er sprake is van een mogelijkheid voor afrekenbare kosten. Hierbij komt dat bij de online aangifte de afrekenbare kosten niet vermeld worden in de rubriek 20 Periodieke uitkeringen maar worden gesaldeerd met het aangegomen bruto-inkomen. Het lijkt erop dat hier een onjuiste keuze is gemaakt. Dit is dan ook de reden waarom de afrekenbare kosten niet zichtbaar zijn in ABS.	Af

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
Verzoek samenwerking Instituut voor Publieke waarden multi-probleem gezinnen N a v. een klachtcasus is contact gelegd met een medewerker van de gemeente die ook contact heeft met het Instituut voor Publieke Waarden. Het Instituut voor Publieke Waarden werkt door het hele land in veel gemeenten aan het mogelijk maken van maatwerk voor mensen met veel problemen, waar schudten vaak onderdeel of oorzaak van het probleem zijn. In hun Sociaal Huispaal en de Maatwerkbijblik helpen zij de zogenaamde multiprobleem gezinnen en in de Goede Gieren werken zij speciaal voor gezinnen met complexe meenvoudige schulden. Zij komen vaak de belastingdienst als schuldeiser tegen en merken dat er juist voor die echte onderkant van de samenleving waar zij voor werken vaak maatwerk nodig is, maar lang niet altijd mogelijk blijkt. Men wil daar graag wat uitgebreider over spreken met de belastingdienst en van onze ervaringen te leren en te horen wat er wel mogelijk is en uit te vinden over de praktijk die zij tegenkomen en de oplossingen die zij proberen mogelijk te maken. Klachtenleveren ten overrechte naar het LIC geslaagd Klachten werden door de CFD in Ieperen ten overrechte naar het LIC geslaagd en kwamen daardoor voortaan bij het centraal klachten punt binnen. Vindbaarheid collega's en leidinggevenden Bij de isomortbeoordeling zijn we getuigd op zoek naar leidinggevenden van medewerkers. We maken dan gebruik van de optie 'in contactpersoneel' rapportage (rechttoelink). Het blijkt dat de informatie vaak achterhaald is. Onbekende telefoonnummers en doorverbinden buitenland	Bepijpen Interactie Dianstverbaars CFD Aankom Aangehaalt bij conrect people Diverse personen, waaronder	Of deze enjuistheid ook in 2015 mt, is op dit moment nog niet duidelijk, maar vanuit LFB zal dit signaal doorgevoerd worden naar de vergroep van de online-aangete om dit in de toekomst te voorkomen. Eerste bijeenkomst heeft plaatsgevonden en contact is gelegd. heeft mede werkers geassendeerd op de procedure bij ontvangst van klachten De gegevens van de rapportage zijn in CP komen uit LFB en SAP. Aangezien de verwerkingstijd soms weken/maanden duurt kan het dus indertijd zo zijn dat de rapportage niet correct is. Dit probleem is al vaker gemeld bij SAP Nederland maar wanneer ze hiermee aan de slag gaan is niet duidelijk. Probleem heeft dus de achtergrond. Probleem wordt niet bekend. Voorlopig even laten rusten	Af Af Af Af

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
Een belangsgedachte die in Thailand gaat aan dat als hij hem met een ontbrekend nummer beten, de Thaise telecommunicatie het telefoonnummer niet doorverbindt met als gevolg dat hij niet kan verdere terug gebeld. Verzoek om voortaan met bekend nummer te bellen.	Klantinteractie & -services	tot er meerdere signalen komen.	
Vernieuwde afwijpingsbeschikking n.a.v. afwijking van een betalingsregeling. Klager valt over de laatste zin in de afwijpingsbrief. Er staat vermeld: "Heeft u nog vragen? Neem dan contact met mij op. Het telefoonnummer staat bovenaan de brief (0000-0545). Onderafkomstig door Belastingdienst Landelijk Inzake Centrum, de ontvanger. De klager belt vervolgens met Klantinteractie & -services en krijgt te horen dat hij berep moet indienen en dat een terugbezoek niet mogelijk is. Klager geeft aan: waarom vermelden jullie dat als ik vragen heb. Ik moet met jullie praten. Ik wil weten? Dit is niet verwachtingen.	Vaktechniek LIC Klantinteractie & -services	Binnen Klantinteractie & -services worden veel vragen rondom het afwijzen van een betalingsregeling of kwijtschelding doorveronden naar de lijn Geldzaken. N.a.v. het verbeteringsplan maken deze collega's een bericht op, zodat er nogmaals gekken kan worden naar de gevolgd procedure en contact opgenomen kan worden met de burger of (kleine) ondernemer. In de berichten wordt daarbij gewerkt met het signaal woord Afwijpende beschikking URG/IT. Tot en met 30 december 2016 dueren wij hier ervaringen mee op. Vervolgens zal er worden afgeleid met vaktechniek en andere betrokkenen of deze werkwijze op de ingezette manier voortzet wordt.	Af
Herinnering aanslag Inkomstenbelasting en invorderingsrente Een klager krijgt een herinnering ingestuurd waarin vermeld wordt dat er op 10 oktober geconstateerd is dat hij de aanslag inkomstenbelasting nog niet betaald heeft. In de brief wordt hij verzocht dit bedrag voor een bepaalde datum, 27-10-2016, te doen. Doet hij dit niet dan wordt aangegeven dat er een aanmaning volgt waarvan incassokosten zijn verbonden. Dit wil de klager uiteindelijk niet en hij betaalt alsnog voor 27-10-2016. Echter de klager moet ook nog de invorderingsrente vanaf 10 oktober betalen. Hierover wordt in de herinneringsbrief niet perst. Klager denkt dus toch nog op tijd te betalen en andere kosten te voorkomen, maar moet alsnog invorderingsrente betalen. Dit volgt uitkomst uit de regelgeving, het was echter voor klager duidelijk gevestigd als in de bedoelde herinneringsbrief was opgenomen dat hij invorderingsrente moet betalen vanaf 10 oktober. Het bedrag van het zou mooi zijn als er dan ook nog bij vermeld werd hoe deze invorderingsrente berekend wordt. Voorstel: herinneringsbrief aanpassen zodat duidelijk wordt dat men weliswaar geen	Vaktechniek LIC	Verzoek aanpassing brief is gedaan bij afdelingsgroep invordering door vaktechniek LIC. Doelwerkelijke uitvoering nog niet bekend	Open

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
invoerbepalingen heeft te betalen als men voor de gedefinieerde datum betaalt, maar dat er veel invorderingen te verschuldigd is, die in rekening wordt gebracht zodra de betalingsdatum bekend is en bekend wordt voor het oorspronkelijke betaalmoment tegen de wettelijke rentepercentage. Klachten BPM De werkdag de eerste CAP/Spensak is een overzicht gemaakt van de klachten die binnen komen over de BPM en waar deze klachten betrekking op hebben. Uit het onderzoek kwam naar voren dat de klachten zich op tijdigheid en communicatie. Er is sprake van klachten over de tijdige verwerking van spoedbetalingen, aangiften, bezwaarschorsing, omzetting kantelen en import van auto's. Daarnaast wordt er geklaagd over het niet terugbellen, onjuiste voorlichting, onduidelijk correspondentie en afspraken die niet na zijn gekomen.	MT Auto	In het MT Auto zijn de klachten ingezien en er is geconcludeerd dat de essentie, het gros van de klachten, zit op de adequate (snelle) aanpakbetreftende en het nakomen van (begeleidings)praktijk richting klanten/aanbidders. Er is afgesproken dat de teamleiders deze rode draad meenemen naar de teams en in werkdag voortvorig met de medewerkers gaan bespreken. Op die wijze probeert men de bewustwording te vergroten en daar waar mogelijk en voor zover te beïnvloeden, het aantal klachten en klachten genoemde gebieden te verminderen.	Af
Formulier schadevergoeding/ouderente Vanuit de klachtenlijst is aan gegeven dat een formulier op onze website voor het aanvragen van schadevergoeding/ouderente klant/verdiend zou zijn en het op de juiste plek terecht komen van deze verzoeken vergemakkelijkt.	Schadevergoeding coördinator/directie klachten	Formulieren zijn beschikbaar op de website.	Af
Overheidsvordering en verzoek Invoering, beschrijving voor Er wordt door Klanten die 2 services en het L/C aangegeven dat er voor elke overheidsvordering een verzoek ingediend moet worden. Dit is al eerder als leersignaal gemeld en e.a. zou aangegeven worden in het script van Klanten die 2 services en het L/C zou over de toekomstige gaan handelen, zodat overheidsvorderingen niet automatisch meer zouden worden uitgevoerd.	Invoering	E.a. is uitgebreid nagegaan en het besluit is niet juist aangegeven en wordt juist ingediend. Geen verandering nodig.	Af
Aangiften schenken en erfbelasting Domicilekeuze in de aangiften schenken en erfbelasting gaat niet altijd goed. Verbetervoorstel: bijvullen (of het invullen van beide mogelijkheden) is het de bedoeling dat degene die de aangiften geeft, niet te veel contact opneemt met de indiener van de aangifte om te vragen naar welk adres de	F&S	Is besproken op het werkdag. De medewerkers worden er op getraind om de wijziging op te nemen in de indiener.	Af

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
studies gebuurd moeten worden. Vrijstelling administratieve verplichtingen zonnepanelen voor ondernemers Klager is ondernemer en heeft op aanvragen van Klantinteractie & -services een tweede btw nummer aangevraagd, om hierlater vrijstelling administratieve verplichtingen voor aan te kunnen vragen. Klager heeft dit gedaan, maar een vormule, die enkel een tweede btw nummer te verstrekken als daadwerkelijk vrijstelling zou worden verleend. Vervolgens wordt tweede btw nummer toegevoerd, maar vrijstelling afgevoerd omdat hij ondernemer is en geen voor het krijgen van vrijstelling dan anderszins. Hier is in dialoog ondersteuning van Klantinteractie & -services geen rekening gehouden. Schenkelbelasting en te gebruiken rekeningnummer Naar aanleiding van een klacht over de hetting van een assag schenkelbelasting blijft één van onze bankrekeningnummers die door ETM wordt gebruikt niet makkelijk vindbaar op de site vermeld te worden en dit leidt tot verwarring/onduidelijkheid. De indicator van de klant is gevraagd aan weder nummer te gebruiken. Verbetervoorstel, ook dit bankrekeningnummer prominenter op de site te plaatsen Klacht voortv. oeverd uit een niet herkenbare dienstauto Bij een controle op grond van het gebruik van gemeentelijke auto's is gebruik gemaakt van een niet herkenbare dienstauto en dit is aanleiding geweest voor een klacht. Leersignaal had uitvoeren van werkzaamheden in het kader van toezicht auto, moet in herkenbare auto's worden uitgevoerd. Contactverzoek door slechthorende en doof-slechthorende persoon kan een bekluisd naar een lokaal gebouwd met het verzoek telefonisch contact op te nemen met een bevestigingsnummer. Deze info gebouwd was bevestigd door een mevrouw die graag een afspraak wilde plannen op een belastingkantoor. Omdat de	Klantinteractie & -services. actiefactgroep overige middelen Belastingen/Klant-interactie & -services	De dialoogondersteuning is aangepast en er wordt nu onderscheid gemaakt tussen particulier en ondernemer (bij ondernemer doorverwezen naar (wereld)lijst, eventueel rug oplegbaar). Verbetervoorstel is overgenomen, site is aangepast. Signaal is onderkend en onder de aandacht gebracht. Dat we niet herkenbaar zijn richting onze klant, kan situaties opleveren die voor onbegrip zorgen en dat is vast niet wettelijk. Dat kan resulteren in onnodige klachten en verkeerde beeldvorming bij het publiek. Reeds een paar jaar wordt in Holland Noord gebruik gemaakt van niet herkenbare dienstauto's, waarbij toch werkzaamheden toezicht auto worden uitgevoerd. Er wordt aandacht gevraagd om dit niet meer te doen. Het beleid is dat dove en slechthorende zonder afspraak naar de balie mogen en daar geholpen horen te worden. Dat is heel bewust om dat het voor die groep lastig, dan wel onmogelijk, is om telefonisch een afspraak te	At At At At

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
toik dan mee met is er een beperkte mogelijkheid voor het inlaten van een afspraak. Het is daarom ook heel lastig om telefonisch een afspraak te plannen omdat de toik niet aanwezig is bij de mevrouw waarvoor zij de afspraak moet plannen (zij moeten immers ook samen kunnen kortsluiten van een afspraak mogelijk). Communicatie per mail zou dit veel gemakkelijker maken. De medewerker van de bd gaf aan dat dat niet mogelijk is en dat een afspraak enkel telefonisch kan worden gemaakt. De toik heeft vervolgens nogmaals geheld en is toen geholpen door een medewerker die een SBA heeft aangemaakt met daarin het verzoek om een afspraak te maken en hiervoor via mail te communiceren. Verbetervoorstel: de toik geeft aan dat het zoveel makkelijker zou zijn voor haar en haar collega's dat er afspraken kan worden van het protocol bij dit soort zaken. De toik geeft aan dat dit haar 45 minuten heeft gekost. Kosten zijn gezeten het aantal toiken gebrocht om v. het aantal deverscheidendheden.		melice. In de praktijk komt het erbij nog wel eens voor dat mensen weggeleid worden met de boodschap dat ze telefonisch een afspraak moeten maken. Uiteraard moeten mensen anders voor hen moeten laten bellen daarvoor. Dit is dus oriëntatie. Op basis van de klacht hebben we gemerkt dat onze dialoog-ondersteuning niet volledig verrijkt was. Duven en slechtthorende bellen was niet het juiste resultaat. Maar door dit soort klachten merken we wel wat er mis gaat. We hebben om alle misverstanden te voorkomen, de dialoog aangevuld. En dat nu het volgende: Dove/slechtthorende klanten hoeven geen afspraak te maken. Lukt het de klant telefonisch een afspraak te maken, dan is dat uiteraard goed en ook gewenst, maar deze klant mag zonder afspraak naar de balie.	
Brief afwijzing uitstel tot het doen van aangifte Naar aanleiding van een verzoek om uitstel heeft een belastingplichtige een brief(je) ontvangen (zie bijlage) waarin staat dat hij geen uitstel krijgt omdat voor hem de mogelijkheid voor het aanvragen van uitstel gesloten is. Deze mededeling, zonder nadere toelichting, mocht vragen op. Voor vragen wordt verwezen naar onze website maar daar wordt naar het schijnt niets gezegd over een bijkode of iets dergelijks. Verbetervoorstel: is te laten) gaan of deze brief anders (met reactie?) opgesteld kan worden.	ICVU	Recent leersignaal, neg geen resultaat	Open
Bevestiging van terugkerende kracht en communicatie Bij klachten over verwerking van de toepassing BIV werden deze snel opgepakt door het LIC en wordt de toepassing van de D/VV toegepast met een terugkerende termijn van een maand. Als dit juist is, dan is het goed dit te communiceren met de betreffende klager. Verbetervoorstel: communicatie over de beperkte terugkerende kracht.	Veeltechniek LIC	Nog niet. Navraag gedaan op 22/12/16	Open

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
Wet dwangsom en invordering Naar een bepaling in de invorderingswet 1990 is de regeling voor het toekennen van een dwangsom niet van toepassing op een aantal beslissingen van de ontvanger. De toepassing van die bepalingen omtrent de dwangsom worden romelijk expliciet uitgesloten in de invorderingswet. De website van de Beast nodt niet uit hiernaar geen melding daar waar het toelichting over de dwangsom mogelijkheden betreft. Ofwel de klager vindt dat de tekst daar te algemeen is en geen uitzonderingen benoemt. Verbeteringsvoorstel: pas de website aan en benoem de uitzonderingen. Klacht en meldpunt agressie en geweld Een klager liet toenemend grensoverschrijdend gedrag zien: een langdurige atakking met sms'berichten (soms veel 3 à 4 per dag) met dreigende opmerkingen zoals het doen van 'strafacties' tegen de behandeld ambtenaar, er is sprake van smaad, belediging, ambtsdwang en schending van de privacy van de medewerker waarbij het LinkedIn profiel wordt vervalst. Van dit grensoverschrijdend gedrag is een melding gemaakt bij het meldpunt agressie en geweld. Uit de behandeling van deze melding zijn een aantal verbeteringssignalen naar voren gekomen: - Borg een spoedige behandeling van een mab-melding - Borg dat er voldoende oog is voor het inschalen van het risico (persoonlijk jegens de medewerker en welk fysiek, gewaar er wordt gelopen en voor de organisatie m.h.t. het imagineren) - Borg dat er voldoende aandacht is voor het persoonlijk leed van de medewerker	Communicatie Formeel Recht Meldpunt Agressie	Website wordt aangepast, in uitvoering Hoewel de inschatting van een risico op gevaar voor de medewerkers lastig is te observeren, dienen alle partijen (medewerker, leidinggever en de benadeelde) hier aandacht aan te schenken om zodoende tot een gemeenschappelijk analyse te komen en zo nodig maatregelen te treffen. Het MAB neemt initiatief om dat afwegingsmoment in het proces te verankeren. Het MAB onderzoekt of het memo 'inzorg vakgroep AOW' aanpassing betreft. Concreet resultaat in afwachting van.	Open Open
Adressering post naar het buitenland Adresregels in OVR bevatten niet alle informatie	Kustregulatie	Nog in behandeling.	Open
Vermeld 0800 nummer is niet te bereiken Telefoonnummer 0800 wordt vermeld op post invordering die vanuit BGA naar het buitenland verstuurd wordt. Dit nummer is echter vanuit het buitenland niet te bereiken	RZA	Nog in behandeling	Open
Kwalificerende buitenlandse belastingplichtigen Inkomensverklaring verklaring van buitenlandse belastingplichtige laat lang op zich wachten en daardoor ook de aanslagregeling. Diverse klachten als gevolg	Heerlen Buitenland Procedures en IBR 18-niet Winst.	Nog doels in behandeling. De info verstrekt op alle is verbeterd.	Open

Leersignaal Delassingen	Uitgezet bij	Resultaat	Status
van veranderde werkvijze ten gevolge van veranderde vergeving Niet op het kantoor bezorgde aangestekende post Uit een blicht blijkt dat een aangestekende brief niet op het betreffende kantoor is bezorgd. De brief is wel aangeboden aan de postkamer om te laten digitaliseren in Haren. Vervolgens is deze brief naar een niet te verklaren reden niet meer aangeboden aan het betreffende kantoor.	Supportteam Invoering Middenbedrijf	Inten worden nu afspreken gemaakt met de postkamer om aangestekende brieven rechtstreeks af te geven bij de betreffende afdeling en tevens te verdueren naar Haren om de brieven te laten digitaliseren.	Af

Douane

Leersignaal Douane Schiphol passagier	Uitgezet bij	Resultaat
Er is een nieuw leersignaal systeem waarin de leersignalen direct door de medewerkers klachtbehandeling worden geregistreerd. Dit systeem kan direct zichtbaar maken welke leersignalen direct moeten worden opgepakt.		
Controleformulieren 100% controle worden niet of niet-volledig ingevuld.	Besproken met bestuur en verantwoordelijke teamleiders.	Yot nu toe zonder concreet resultaat
Uit oegpunt van dienstverlening worden koffers opgeteld, opengemaakt en herleidt waarbij schade optreedt, de risicoprijs is aanwezig.	In nieuwe Regionale kennisstructuur oppakken	Nog niet bekend.
Passpoort wordt in strijd met Wet bescherming persoonsgegevens gekopieerd.		Terugkorend nog geen concreet resultaat. In nieuwe Regionale kennis infrastructuur oppakken
Aktivering KIMAR-DOUANE in 100% controle bij communicatie onschuldige afkaderacties. Uitgebrief wordt niet uitgereikt.	Verantwoordelijk	In de zomer 2016 is een uitnodiging naar de vlichter-afdeling van de KIMAR is gegaan om op korte termijn bij elkaar te komen en wat casuïstiek te bespreken. Concreet afspraken volgen snel.
Schadersapporten niet volledig ingevuld, adresgegevens uitblijven.	Communicatie	Communicatie via interne leerduur (Blaad en niet)
Met betrekking tot klachtzichten is de samenwerking met de KIMAR niet voldoende waardoor soms niet goed duidelijk is waar een klacht thuis hoort.	Relatiebeheerder KIMAR om de samenwerking met klachtbehandeling van de KIMAR, waar nieuw leven in te blazen	Na 3/10 vindt een gesprek plaats om de afspraken die ook in het verleden zijn gemaakt om nauwer samen te werken, meer te continueren
Klachtenbrieven en het volgen van de instructies door de medewerkers behoort nog steeds aandacht.	In de komende periode zal dit leersignaal moeten worden geïmplementeerd bij de diverse teams.	Omdat het leersignaal in b.t. de invulling van de klachtenbrieven en het volgen van de instructies ook nog niet goed loopt, is er nu concreet een afspraak dat met ingang van 1 maart 2017 het team klachtenbezuur van DSP mee gaan lopen in de themaspraken, die voor alle medewerkers van DSP zullen gaan plaatsvinden. Tijdens deze dagen zullen specifieke aandachtspunten en voorbeelden van klachten worden behandeld.

Leersignaal Douane Schiphol Cargo	Uitgezet bij	Resultaat
De dienstverlening heeft in de afgelopen maand een gesprek gevoerd met bestuursondersteuning van de Douane Schiphol Cargo waarin de leersignalen zoals aangegeven in het overzicht zijn besproken. Er zijn nog geen concrete resultaten geboekt.		
Openbare pakketten in SLIP/IMU (internationale postpakketten): vastleggen niet of onvolledig, uitgebrief wordt niet bijgevoerd na controle.	Verantwoordelijk	Opnieuw onder de aandacht brengen van de geldende instructies en vastafnu worden uitgebriefen bijgevoerd.

Leersignaal Douane Schiphol Cargo	Uitgezet bij	Resultaat
Nis controle Podarki (sao) gecontroleerde val niet terugplaatsen in vrachtpakket vanwege doorlsken sa verloren gaan rest van de zending informatiebafniet e fmet volledig ingevuld	Vaktechniek	Instructies aan medewerkers weer onder de aandacht gebracht
Toezeggingen om terug te bellen werden niet altijd opgevolgd en email verkeer verloopt via persoonlijk email adres	Communicatie	Communicatie via douanenet
Voor wat betreft het openen van pakketten opbouwpost en de heruit voorbokske schadeclaims moet opnieuw aandacht worden gevraagd voor het juist en volledig invullen van de formulieren die bij onze verten bijzenden	Verantwoordelijk [] van DGC	Verantwoordelijk [] van DGC heeft middels een uitgebreide mail aandacht gevraagd in zandzevelingen gedaan aan de Unrecht van USC.
Er zijn de afgelopen maanden een aantal klachten gevestigd m.b.t. het uitvallen van de douane systemen en het niet kunnen gebruiken van de noodprocedures. (AGS)	Dit signaal zal in februari opnieuw door de [] dienstverlening en de bestuurshandelingen worden besproken en met de verantwoordelijke [] van het vertendeelpunt van USC.	
Ook communicatie richting de bedrijven over het voortdurende en proprose over de verstoringen zijn niet goed gelopen. Medewerkers die in contact kwamen met de bedrijven wisten niet wat zij aan de bedrijven die met de problemen kampen moesten communiceren.		

Leersignaal Douane Amsterdam tma augustus	Uitgezet bij	Resultaat
Aanmeldingsformulieren direct inleveren	[] fysiek toezicht	Opgelost
Informatiebliven na fysieke controle postpakketten werden niet meer in postpakket bijgesloten	Verantwoordelijk []	Opnieuw geïnstrueerd om blieven bij te duiden aan fysiek toezicht. Er is nu geen concreet resultaat. In februari zal dit probleem opnieuw worden uitgezet bij de verantwoordelijke []

Klantinteractie & -services

1. Signaal Klantinteractie & -services	Uitgezet bij	Resultaat
Over het toegankelijkheid werd op de website rond de H2015 alleen informatie over oudere jaren gegeven en werd getuigd dat deze telefonisch te bestellen was, zonder aan te geven dat 2015 pas vanaf 1 maart beschikbaar was.	Online dienstverlening	Aanpassing doorgevoerd in de tekst op de website rondom de H2015.
Zonnepanelen: er bestond onduidelijkheid over de ontheffing van administratieve verplichtingen. Voor een particulier werkt dit anders dan voor een ondernemer die naast de bestaande onderneming ook zonnepanelen aanschaft.		Dialoog is aangepast. Voor de groep ondernemers worden alle vragen nu door de tweede lijn afgehandeld.
Klantinteractie & -services Douane versprekt informatie over de invoer van goederen. Daarmee wordt aangegeven dat hij een online de mogelijkheid bestaat om afstand van goederen te doen, waardoor geen invoerschichten betaald hoeven worden. De mogelijkheid om afstand van goederen te doen, is weliswaar in Europees niveau geregeld, maar de lidstaten mogen zelf een eigen uitvoering geven aan de regels. In Nederland kan geen afstand gedaan worden van goederen.		De informatie voor Klantinteractie & -services Douane is aangepast.
De van en de toeristen hoeven geen afspraak te maken voor baliebezoek, zij moeten zonder afspraak langskomen. Ze mogen daarbij, desgewenst, ook een lok of andere hulpverlener meenemen.		Toevoeging aan dialoog over het maken van een afspraak bij de balie, omdat vooral hulpverleners hier geregeld over bellen.
Voor ondernemers was opgenomen dat een adreswijziging kan worden doorgegeven via de KvK. Dat is echter onvolledig. Dit geldt namelijk alleen voor een zogeheten 'inschrijftijds', dat is bijvoorbeeld van BV. Maar voor bijvoorbeeld een fysieke eenheid geldt dit niet: er moet de ondernemer schriftelijk aan de Belastingdienst een adreswijziging doorgeven.		Informatie op de website is aangepast.
Dialoogondersteuning en de website van de Belastingdienst		Diverse aanpassingen/ toevoegingen doorgevoerd.
Signaal afgegeven over toelichemende aantallen vloten rondom niet (tijp) terugbellen op 58A's en Frutis.	MT Klantinteractie & -services	

Leersignaal Klantinteractie & -services	Uitgezet bij	Resultaat
Stichtal afgeleverd over ontvangstvoestelingen. Bij diverse processen meldt Klantinteractie & -services dat er een ontvangstvoestiging wordt verzonden. In de praktijk geven kantoren aan dit bij veel processen juist niet te doen. De klachten zijn nu dit moment niet heftiger en komen niet overeen.	Beleidslijnen	Beleidslijnen pakt dit verder op.
Het aantal klachten overhouding en gedrag is de afgelopen jaren fors gestegen. Er is relatief veel aandacht voor kwaliteit, bijvoorbeeld naar aanleiding van het onderzoek van de consumentenbond. Klachten over huisdier en gedrag komen echter veel meer voor dan klachten over de kwaliteit. De stijgingen van de afgelopen jaren zijn relatief gezien significant en geven een negatief beeld over de wijze waarop de bellers bejerd worden. Daarom is in de jaar rapportage het advies aan het MT gegeven om na te gaan hoe hierop actie ondernemen kan worden.	MT Klantinteractie & -services	Naar aanleiding hiervan is in Groningen een pilot met de titel Next Step uitgevoerd. De pilot is vervolgens uitgerold en loopt op dit moment nog. De eerste resultaten zijn al te betrouwen. Er zijn tot dusver drie groepen medewerkers opgesteld. De pilotgroep heeft in december en januari de Next Step training ontvangen. De 8 deelnemers in deze groep vertoonden in de 12 maanden vóór de training samen 7 klachten, sinds de training zijn er geen klachten over hen ontvangen. De volgende groep kreeg training op 29 & 30-1-17. Over de 10 deelnemers kregen we in de 12 maanden vóór de training samen 4 klachten, sinds de training geen. De derde groep van 10 is op 4-5 en 6-9 getraind en ook deze groep heeft sinds de training geen klachten meer ontvangen, waar dat er in de voorafgaande 12 maanden 3 waren. Op dit moment zijn er nog geen betrouwbare cijfers bekend over zaken als afstand tot en aantal calls voor de mensen die Next Step hebben gevolgd in vergelijking met de overige medewerkers. Dit is uiteraard veel in onderzoek. Daarnaast zal ook voor deze uitgebreide pilot een evaluatie volgen.
Monitors van na juiste volgorde in oproepen beschikbaar. Actie niet veel uitgevoerd voor de beller (een bestelling, uitsel, regeling, roept e.d.). Nadat de klantvraag helder is, moet eerst aan de beller worden uitgelegd welke mogelijkheden er zijn en wat daarvan de gevolgen zijn. Daarna moet de beller de kans krijgen om een keuze te maken. Pas dan is voor je de actie uit. In de praktijk worden vaak al drie advies uitgevoerd en dan pas uitleg gegeven.	MT Klantinteractie & -services	Advies aan het MT om de vestigingen hier aandacht aan te laten besteden in opleidingen, weekstarts, supervisor overleggen en dergelijke.

Leersignaal Klantinteractie & -services	Uitgezet bij	Resultaat
De cliënt heeft het recht om te weten wat voor medewerker ze hebben gesproken. Een medewerker moet formidat zijn of haar achternaam nemen aan het begin van het gesprek. In de ze herhalen wanneer daar om gevraagd wordt. Vooraf het herhalen van de naam wordt regelmatig geweget met de motivatie dat deze in het begin van het gesprek al gezetend is.	MT Klantinteractie & -services	Advies aan het IUT om hield te formen, dat wel bevestigen richting de vestiging, waarin is opgenomen dat medewerker hun achternaam cliënt te noemen wanneer daar om gevraagd wordt.

Toeslagen

Leersignaal Toeslagen	Toedichting	Resultaat
Het IV sparta enveelden en op verschillende momenten sturen van diverse correspondentie bij het terugvorderen van een toeslag	Vanmeer burens een beslag metier terugvorderen. Stuurde Toeslagen standaard 3 brieven: achterenveelden een herzieningsbesluiting, een terugvorderingsbesluiting met een acceptatie eraan vast en een brief met specifieke informatie over betalingsovereenkomsten, zoals betalen in termijnen of verrekenen. Dit leverde al jarenlang veel vragen en klachten op.	De terugvorderingsbesluiting met acceptatie en de brief met de specifieke informatie zijn soms gevoegd tot 1 brief. Op de brief met acceptatie staat nu specifieke informatie voor de burger: die een toeslag moet terugbetalen. Naast betaling in één keer, wordt ook vermeld dat betalen in termijnen mogelijk is (en hoe hoog de termijnbedragen zijn). En in lijn met de adviezen van de Nationale ombudsman wijzen we de burger ook op de mogelijkheid van een persoonlijke betalingsregeling (als het maandbedrag te hoog is) en we vertellen met welke toelag het bedrag wordt verrekend als men niet in 1 keer of in termijnen gaat betalen. De afrekening van de ze brief is ook hierop aangepast, waardoor de informatie voor de burger eenvoudiger is gevonden. De sparta brief met informatie over de betalingsregeling vervalt hierdoor. Aangezien zo'n 20% van de toelagenopdrachten moeten terugbetalen bij definitief toekennen worden alleen daardoor al zo'n 3 miljoen brieven bespaard, naast de brieven over betaalregelingen van een voorschot door een nieuwe voorschotbeschikking. En de burger ontvangt in één keer de voer hem specifieke informatie.
Ontbreken coördinatenummer in kantoorbrieven	In diverse behandelprocessen werd nog niet schriftelijk naar de burger gecommuniceerd met een rechtmatige telefoonnummer van de behandelbaar, anders een MT, besluit dat er bij individuele klantbehandeling individueel telefonisch contact mogelijk moet zijn. Voortvelden, niet-ontvankelijk verklaarde bezwaren, ingebrekestellingen, brieven vanuit het STON (sparta, bijlagen) (dit Toezicht) naar	Bij de behandelteams is hiervoor nogmaals de aandacht gevraagd via het IV Toeslagen.
Uitvaalen extra betaallende januari 2016	In december 2015 viel deze aangevraagde betaallende platteling uit, met als direct gevolg klachten en interventies van de Nationale ombudsman	Om duidelijkheid te brengen, is nauw contact geweest met productieriege over nieuwe datum betaling. Toeslagen constateerde dat telefonisch een juiste datum werd gecommuniceerd. Op basis van het signaal van Toeslagen is Ien AWP aangevraagd. Uiteindelijk is er een extra betaallende gekomen. De klachten hebben we gebaseerd afkonden deen.
Ien onrechtelijke sturen van brieven inzake een bezwaarschrift aan	Omdat dit tot na toe niet geautomatiseerd anderszins verliepen, werden	Het geautomatiseerd versturen van de voorgeschiedte lijkt de oorzaak van dit probleem. Zonder BVR beheer van

SR

Leersignaal Toeslagen	Toedichting	Resultaat
de toelagerechtigde zelf in plaats van aan de gemachtigde	ontvangstbevestigingen, verzoekbrieven en brieven over de verdere verlening van de bezwaartermijn altijd gericht aan de toelagerechtigde zelf en verzonden aan het in Rvd gereguleerde vastadres. Doorgaans zullen deze brieven daarom aan de toelagerechtigde zelf worden gericht na vermindering. Dit is geen probleem wanneer de toelagerechtigde het bezwaarschrift zelf heeft ingediend maar het is niet juist wanneer het bezwaarschrift door een gemachtigde is ingediend. In dat geval schijnt artikel 6:17 Awb immers voor dat alle op de zaak betrekking hebbende stukken in ieder geval aan de gemachtigde worden gezonden. Verzoek is (mogelijk) de procedure voor het sturen van de laatste brieven aan te passen.	Relatief aanpassing kan dit niet mogelijk worden omdat geautomatiseerd aangemaakte brieven langs BVK gemaakt worden voor de edroscoring. Indien er handmatig verstuurd wordt, speelt dit probleem niet maar geldt op de aantallen zal dit geen echte oplossing zijn. Inmiddels is deze vraag ook bij IJ (Informatie Management) aangebracht in lijn met Echter, dit gaat op de toedichting geen oplossing, architectuur gaat hier voor de toekomst wel over nadenken. Het probleem is de dupe procedure onder de aandacht gebracht. Op basis van gegevens over aantallen en gevolgen (financieel, imago schade etc.) zou een hogere prioritering mogelijk zijn.
Ontoereikende informatie op de website over de termijn waaraan de kosten voor gastouderopvang moeten worden voldaan.	Het betreft het gegeven dat op de website van Belastingdienst/Toeslagen vermoedelijk geen aandacht wordt besteed aan de voorwaarde voor het recht op kinderopvangtoeslag dat de gastouder de kosten voor gastouderopvang betaalt uiterlijk binnen twee kalendermaanden na afloop van het tijdvak waarover de kosten op grond van de overeenkomst worden berekend (art. 11 f Regeling Wkko). Het verzoek is gedaan om de website van Toeslagen aan te passen door melding te maken van genoemde voorwaarde. Of door deze, als hij wel vermeld is, te verplaatsen naar een wat meer in het oog springende plek.	Besloten is om dit niet op de website te plaatsen. Service is de site niet bedoeld om alle verbruikers te overtuigen te behandelen, maar is deze een informatiemiddel voor de grootste groep toelagerechtigden. Gastouderbureaus zullen over het algemeen veel eerder hun geld willen. Namelijk, ze doen binnen een maand. En die zullen niet bij zijn met een andere houding op onze website. Daarnaast hanteert Toeslagen vanuit toezicht ook een andere termijn en willen we ook de betaalbewijzen van de afgelopen twee maanden zien (dus ook niet van vorig jaar).
Onduidelijke informatie op de website over het met terugwerkende kracht aanvragen van kinderopvangtoeslag (KOT).	N.a.v. antifraudematregelen is de wettelijke indieningstermijn voor het aanvragen van KOT 1 enkele jaren geleden toegenomen. Er kan slechts met drie maanden terugwerkende kracht worden aangevraagd. De tekst op de website die daarnaast vermeldt, kan echter zo worden geïnterpreteerd dat wanneer je binnen die drie maanden niet aanvraagt, je in het geheel geen recht meer hebt op KOT (voor dat jaar of zelfs voor de toekomst). Hierover zijn vroege berichten tot nu toe niet eerder klachten ontvangen.	De tekst van de website is aan gepast zodat over de juiste indieningstermijn geen misverstand meer kan ontstaan.

Leersignaal Toeslagen	Toedichting	Resultaat
Ontbrekende inhoud van de attentiebrief (m.b.t. het naar het basisonderwijs gaan van kinderen i.r.t. kinderopvangtoeslag (KOT)).	Wanneer Toeslagen van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) vertrekt met een kind waarvoor KOT is toegelend naar het basisonderwijs gaat, sturen wij de aanvrager een brief (kenmerk DVTLS BT15). Daarin staat dat wij zijn recht op KOT voor zo ver het dooropvang betreft, stoppen. Wanneer een kind naar het basisonderwijs gaat, is het niet voor dat kind namelijk slechts recht op KOT voor zo ver het basisonderwijs opvang betreft. In de attentiebrief ontbreekt echter een rechtsmiddelenprocedure terwijl de stopzetting mededeling wel een voor bezwaar vatbaar besluit is. In de brief staat verder dat de aanvrager, wanneer deze voor KOT o.b.v. buitenschoolse opvang in aanmerking wil komen, de wijziging in de opvangsoort binnen 3 weken moet doorgeven. De attentiebrief bereikt soms niet de aanvrager, echter pas op het moment dat zij de verwachte wijziging al lang en breed hebben doorgegeven. Daarom is voorgesteld aan de brieven een nootde toe te voegen dat de brief als niet verzonden kan worden beschouwd wanneer de bedoelde wijziging al is doorgegeven. Daarnaast is het voorstel van de klager doorgegeven om de melding van DUO voort te zijn door af te geven de tijd dat het kind de school bereikt dat het naar het basisonderwijs gaat, een attentiebrief te sturen.	Sinds medio 2015 wordt bij kinderen die de eerste tijd bereiken waarvoor ze naar het basisonderwijs gaan een brief gestuurd met het kenmerk DVTLS BT15. Daarin wordt een KOT gerechtigde reeds gewezen op de verplichting tot het aanpassen van de opvanggegevens voor het recht op KOT. De brief DVTLS BT15 is inmiddels aangepast. In de brief wordt verwezen naar de bezwaarmogelijkheid tegen de nog te zenden beschikking. Daarnaast is de dienstverlening verbeterd. In de brief zal echter geen rechtsmiddelenprocedure worden opgenomen. Toeslagen wil voorkomen dat er zowel een bezwaarschrift tegen de betreffende brief als de daarin aangekondigde beschikking wordt ingediend. Het is zowel voor een belanghebbende als voor Toeslagen beter wanneer een eventueel bezwaarschrift zich richt tegen de aangekondigde beschikking. Niet alleen is er dan, als gevolg van de doorgegeven wijziging, een volledig beeld van aandoen van het recht op de kinderopvangtoeslag maar ook kan een bezwaarschrift dan beter worden a behandeld. Zie er op het moment bijvoorbeeld een beschikkingnummer bekend en kan er zo nodig uitsluit van de beslissing worden verbeterd. De suggestie om in de brief op te nemen dat deze, wanneer de bedoelde wijziging al is doorgegeven, onnodig is, wordt niet overgenomen. De reden daarvan is, vanwege dat Toeslagen de brief zo beknopt mogelijk willen houden en slechts mededelingen op willen nemen die voor (vrijwel) alle belanghebbenden van essentieel belang zijn. In sommige gevallen is het zo dat de wijziging helemaal niet is doorgegeven maar het gebeurt dan vanzelf dat de belanghebbende niet meer verder in actie hoeft te komen. Deze kan digitaal ook zien dat de wijziging is gedaan en door Toeslagen is ontvangen. Ook is direct te zien tot welke gevolgen voor het recht op kinderopvangtoeslag deze wijziging heeft geleid of zal leiden. Het gaat er niet zo dat de betreffende brief of aan meer vele belanghebbenden is gestuurd en dat Toeslagen daar tot nu toe van anderen geen klachten over heeft ontvangen.