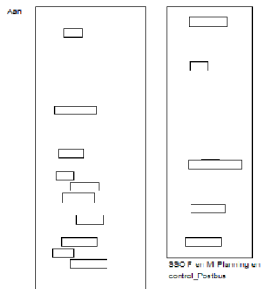

Analyse klachtbehandeling Toeslagen

Analyse klachtbehandeling april 2021 toeslagen



Kopie: Klachtbeoordelingen en -leidingsvelden

11 mei 2021

Inhoudsopgave Analyse Klachtbehandeling Toeslagen

Managementsamenstelling

Analyse meer, resp. minder klachten dan vorig jaar

Samenvatting resultaten KPI's en overige bestuurlijke informatie Toeslagen

- Percentage binnen Ave-termijnen afgehandelde klachten
- Percentage binnen zes weken afgehandelde klachten
- Percentage klachten waarbij binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van de klacht te efnisch contact is opgenomen met de klager of binnen die termijn een brief is verzonden met het verzoek om contact op te nemen
- Aantal ontvangen klachten: kritische prestatie indicator 'Minder klachten over het handelen van Toeslagen dan vorig jaar'
- Indieningswijze ontvangen klachten
- Aantal afgehandelde klachten
- Voorraad erderhanden klachten
- Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen
- Resultaat afgehandelde klachten
- Afdoeningswijze afgehandelde klachten

Toedichting Analyse Klachtbehandeling Toeslagen

- Percentage binnen Ave-termijnen afgehandelde klachten
- Percentage binnen zes weken afgehandelde klachten
- Percentage klachten waarbij binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van de klacht te efnisch contact is opgenomen met de klager of binnen die termijn een brief is verzonden met het verzoek om contact op te nemen
- Aantal ontvangen klachten: kritische prestatie indicator 'Minder klachten over het handelen van Toeslagen dan vorig jaar'
- Indieningswijze ontvangen klachten
- Aantal afgehandelde klachten
- Voorraad erderhanden klachten
- Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen
- Resultaat afgehandelde klachten
- Afdoeningswijze afgehandelde klachten

Managementsamenstelling

Deze analyse klachtbehandeling heeft uitsluitend betrekking op de klachtbehandeling door Toeslagen. Vanaf 1 januari 2021 wordt over de klachtbehandeling door Belastingdienst en Douane in separate analyses gerapporteerd.

De klachten over gedragingen van UHT die zijn ontvangen vóór 1 november 2020 zijn behandeld door Toeslagen regulier. Die klachten zijn in deze rapportage opgenomen onder Toeslagen regulier. Vanaf 1 november 2020 worden klachten over gedragingen van UHT behandeld door klachtbehandelaars van het klachten team van Belastingdienst Particulieren. Die klachten staan geregistreerd onder UHT. Daadwerkelijke registraties op UHT hebben plaatsgevonden vanaf 1 december 2020.

Wet valt op in deze rapportage?

In deze rapportage is zichtbaar dat informele klachtbehandeling tot en met april 2021 bij 97,3% van de klachten ook heeft geleid tot informele klachtbehandeling. In 0,6% van de klachten is de behandeling afgerond met een formele afhandelingsbrief. Deze percentages vallen op, omdat het bezien de resultaten van de klachtbehandeling niet onmiddellijk aanmerkelijk is dat de meeste klagers daarmee tevreden zullen zijn. Dit, omdat bij ruim de helft van de klachten Toeslagen heeft geoordeeld dat de klacht ongegrond is of dat Toeslagen geen oordeel over de klacht heeft kunnen geven. Een hoge mate van procedurele 'rechtvaardigheid' zou kunnen verklaren dat veel klagers ondanks de uitkomst toch tevreden zijn over de klachtbehandeling. Het verdient aanbeveling hiernaar onderzoek naar te (laten) doen. Meer informatie hierover staat in de [toelichting](#).

In deze rapportage valt op dat het aantal ontvangen klachten UHT toeneemt. Hoewel in de wijziging wat lijkt of te dalen, zijn ook in april voor de derde maand op rij meer klachten ontvangen dan in de voorgaande maanden.

Aantal ontvangen klachten

Prestatie indicator: minder klachten over het handelen van Toeslagen dan vorig jaar

Resultaat: ✖

Tot en met april heeft Toeslagen in totaal 917 klachten ontvangen. Dat zijn 26 klachten meer dan tot en met april 2020: toen ontving Toeslagen 899 klachten. Dat lijkt vooral te maken te hebben met de stijging in het aantal UHT klachten.

Analyse meer, resp. minder klachten dan vorig jaar

Deze rapportage bevat een analyse waarover Toeslagen meer, resp. minder klachten heeft ontvangen in vergelijking met dezelfde periode in het voorgaande jaar. Over een dergelijke analyse wordt iedere vier maanden gerapporteerd, te weten in de rapportages over april, augustus en december.

Percentage binnen Amb-terminen afgehandelde klachten

Prestatie indicator: 95% of meer van de klachten wordt binnen de Amb-terminen afgehandeld.

Resultaat: ✔

In april heeft Toeslagen in totaal 98,7% van de klachten binnen de Amb-terminen afgehandeld. Dat is boven de strektheorie.

Percentage binnen 6 weken afgehandelde klachten

Prestatie indicator: 85% of meer van de klachten wordt binnen zes weken afgehandeld.

Resultaat: ✖

In april heeft Toeslagen in totaal 83,5% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. Dat is onder de strektheorie.

¹ Bij procedurele rechtvaardigheid gaat het over de subjectieve indrukken die de betrokkenen zich vormen over de eerlijkheid en rechtvaardigheid van de procedure en over de manier waarop zij zich in de procedure voelen.

Het resultaat van Toeslagen regulier op deze kpi is met 78,7% onder de streefwaarde. Toeslagen regulier scoort sinds oktober 2019 onder de streefwaarde op deze kpi. Tot april was - met een enkele uitzondering - een stijgende lijn zichtbaar.

Percentage binnen 7 dagen eerste contact

Prestatie indicator: bij 85% of meer van de klachten is binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact opgenomen met de klager of is er binnen die termijn een brief verzonden met het verzoek om contact op te nemen.

Resultaat: ✓

In april heeft Toeslagen in 98,7% van de klachten binnen zeven dagen contact opgenomen met klager. Dat is boven de streefwaarde.

Leersignalen

Deze analyse bevat een bijlage leersignalen. Over de leersignalen wordt iedere vier maanden gerapporteerd. Zij worden geactualiseerd bij de rapportages over de maanden april, augustus en december.

Analys e meer, resp. minder klachten dan vorig jaar

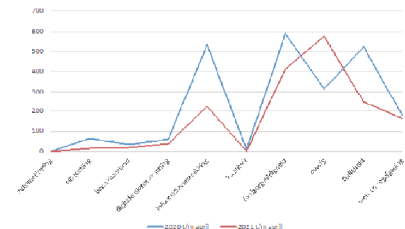
In de eerste vier maanden van 2021 ontving Toeslagen in totaal 917 klachten. Dit zijn 26 klachten meer dan in de eerste vier maanden 2020, toen ontving Toeslagen 889 klachten.

Ontvangen klachten	2021 t/m april	2020 t/m april	2021 t.c.v. 2020	resultaat tpi
Toeslagen regulier	551	889	-38,0 %	✓
UHT	336			
Toeslagen totaal	917	889	3,1 %	✗

NB: In de grafiek hieronder over de analyse meer, resp. minder klachten dan vorig jaar, geven de aantallen op de Y- as weer hoe vaak de aspecten vo de Y- as relevant waren in de klachten. Omdat een klacht meerdere aspecten kan betreffen en in het systeem meerdere classificaties aan een klacht kunnen worden toegekend, corresponderen de aantallen op de Y- as niet met de aantallen daadwerkelijk behandelde klachten.

Toeslagen totaal

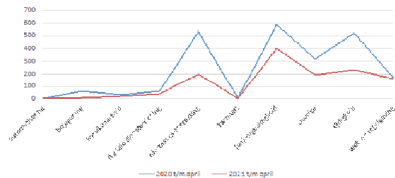
Toeslagen totaal heeft in de eerste vier maanden 2021 vooral meer klachten geclassificeerd als 'overig'. Op alle andere classificaties zijn minder klachten geregistreerd. Met name UHT klachten zijn geclassificeerd onder 'overig'.



UHT heeft aangegeven dat de huidige classificaties in KBE onvoldoende passend zijn voor UHT. Zij maakt maandelijks analyses waarover de UHT klachten gaan. Om die reden beperkt de analyse zich verder tot Toeslagen regulier.

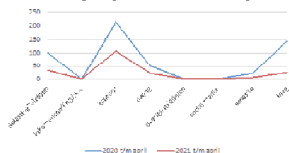
Toeslagen regulier

Toeslagen regulier ontving in de eerste vier maanden 2021 vooral minder klachten over informatieverstrekking, zorgvuldigheid en tijdigheid. Ook classificeerde Toeslagen regulier minder klachten als 'overig' dan in de eerste vier maanden 2020.



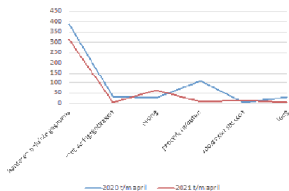
Met betrekking tot informatieverstrekking ontving Toeslagen regulier vooral minder klachten over Betaling/Telefoon en kantoor. Ook zijn minder klachten geassocieerd als 'overig' en 'leeg'.

Toeslagen regulier Informatieverstrekking

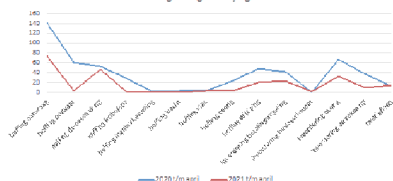


Met betrekking tot zorgvuldigheid is aanzienlijk minder vaak geklaagd over procedurefouten. Ook over motiveringsgebreken en het hanteren van onjuiste gegevens zijn minder klachten ontvangen. Minder klachten zijn ontvangen over het zoeken van stukken.

Toeslagen regulier (on)zorgvuldigheid



Toeslagen regulier tijdigheid



Met betrekking tot tijdigheid ontving Toeslagen regulier op het terrein van de leefling minder klachten over aanvraag, bezwaar, inbreng en wijziging. Op het terrein van de invoering zijn minder klachten ontvangen over betalingsregeling en verrekening. Ook zijn minder klachten geregistreerd op 'heffing overig' en 'invoering nering'.

UHT heeft aangegeven dat de huidige classificaties in KSB inmiddels passend zijn voor UHT. Zij maakt maandelijks analyses waarover de UHT klachten gaan. Om die reden ontbrekt de analyse over UHT in deze rapportage.

Samenvatting resultaten KPI's en overige bestuurlijke informatie Toeslagen

a. Percentage binnen afwettelijke afhandelingskwaliteit. Streefwaarde 95% of meer

	2021 t/m april	resultaat	april	resultaat	april t.o.v. t/m april	april t.e.v. maart
Toeslagen regulier	97,9 %	✓	98,4 %	✓	+	+
UHT	99,5 %	✓	99,1 %	✓	-	-
Toeslagen totaal	98,4 %	✓	98,7 %	✓	+	+

b. Percentage binnen zes weken afgehandelde klachten. Streefwaarde 85% of meer

	2021 t/m april	resultaat	april	resultaat	april t.o.v. t/m april	april t.e.v. maart
Toeslagen regulier	80,1 %	✗	78,7 %	✗	-	-
UHT	90,5 %	✓	80,1 %	✓	-	-
Toeslagen totaal	82,7 %	✗	80,6 %	✗	-	-

c. Percentage klachten waarbij binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact is opgenomen met de klager of binnen die termijn een brief is verzonden met het verzoek om contact op te nemen. Streefwaarde 85% of meer

	2021 t/m april	resultaat	april	resultaat	april t.o.v. t/m april	april t.e.v. maart
Toeslagen regulier	95,7 %	✓	97,6 %	✓	+	+
UHT	98,2 %	✓	100,0 %	✓	+	+
Toeslagen totaal	96,4 %	✓	98,7 %	✓	+	+

d. Aantal ontvangen klachten: kritische prestatie indicator %meer klachten over het handelen van Toeslagen rijn vorig jaar

	2021 t/m april	2020 t/m april	2021 t.o.v. 2020	resultaat kpi	april	april t.o.v. maart
Toeslagen regulier	551	889	-38,0 %	✓	125	-
UHT	336				141	+
Toeslagen totaal	917	889	3,1 %	✗	265	+

e. Indieningswijze ontbrengen klachten t/m april 2021

	brief	klachtformulier	e mail	BelastingTelefoon	medeverker	social media
Toeslagen regulier	3,0 %	29,6 %	11,1 %	56,8 %	0,4 %	3,2 %
UHT	1,1 %	12,0 %	4,4 %	81,9 %	0,0 %	3,0 %
Toeslagen totaal	2,0 %	21,1 %	7,7 %	68,9 %	0,2 %	3,1 %

f. Aantal afgehandelde klachten t/m april 2021

	2021 t/m april	2020 t/m april	2021 t.o.v. 2020	april	april t.o.v. maart
Toeslagen regulier	834	1.171	-45,9 %	124	-
UHT	228			115	+
Toeslagen totaal	862	1.171	-26,4 %	239	+

g. Voorraad onderhanden klachten april 2021

	30 april 2021	Awb-conform	zes weken nog niet verstreken	30 april 2021 t.o.v. 31 maart 2021
Toeslagen regulier	186	93,0 %	72,6 %	↗
UHT	155	96,5 %	59,9 %	↗
Toeslagen totaal	344	94,8 %	66,5 %	↗

h. Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen

	2021 t/m april	2020	2021 t.o.v. 2020
Toeslagen regulier	41	45	↘
UHT	30	16	↗

i. Resultaat afgehandelde klachten t/m april 2021

Resultaat	(gedeeltelijk) gegrond	ongegrond	geen oordeel	niet in behandeling genomen (el B Awb)	ingegraven
Toeslagen regulier	30,3 %	40,2 %	26,7 %	0,5 %	0,3 %
UHT	43,9 %	7,9 %	46,6 %	0,9 %	1,6 %
Toeslagen totaal	37,1 %	24,1 %	37,2 %	0,7 %	1,0 %

j. Afdoenwijze afgehandelde klachten t/m april 2021

Afdoenwijze	formele conclusie per brief	informele conclusie per brief	informele conclusie per e-mail	informele conclusie telefonisch	andere
Toeslagen regulier	1,1 %	24,8 %	1,6 %	70,5 %	2,1 %
UHT	0,4 %	3,9 %	35,1 %	58,8 %	1,8 %
Toeslagen totaal	0,6 %	14,4 %	16,3 %	64,6 %	1,9 %

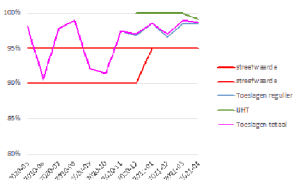
Toelichting Analyse klachtbehandeling april 2021 Toeslagen

a. Percentage binnen Awb-termijnen afgehandelde klachten. Streefwaarde 95% of meer.

In de Awb is vastgelegd dat het bestuursorgaan een klacht afhandelt binnen zes weken na ontvangst van het klagschrift. Het bestuursorgaan kan deze termijn voor ten hoogste vier weken verlengen. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Vanaf januari 2021 geldt als streefwaarde dat 95% of meer van de klachten binnen de Awb-termijnen van vijf afgehandeld. Van 2015 tot en met 2020 was de streefwaarde niet 95, het 95% van de klachten binnen de Awb-termijnen wordt afgehandeld.

In april heeft de Toeslagen 93,7% van de klachten binnen de Awb-termijnen afgehandeld. Dat is boven de streefwaarde.

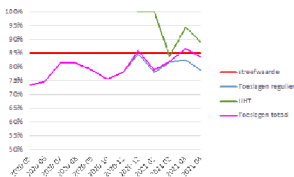


b. Percentage binnen zes weken afgehandelde klachten. Streefwaarde 85% of meer.

De ratio onder deze kpi is dat ten minste 85% van de klachten zonder vertraging en uitstel wordt afgehandeld.

In april heeft Toeslagen 83,6% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.

Toeslagen scoort sinds oktober 2015 onder de streefwaarde op deze kpi. De laatste maanden is - met een enkele uitzondering - een stijgende lijn zichtbaar. Het lagere resultaat bij Toeslagen regulier is mede veroorzaakt door de toenemende complexiteit van de klachten waardoor vragen mochten worden uitgesteld bij andere afdelingen. Deze hoge werkdruk op die andere afdelingen zijn de reactietermijnen ingelopen. Daarnaast heeft het klantenteam van Toeslagen regulier een kleinere bezetting dan gepland, waardoor de werklast per klachtbehandelaar is gestegen. Ondanks actief sturen op direct inzetbare uren, staat de beschikbare tijd onder druk door andere werkstromen zoals verzoeken om schadevergoeding en datalek meldingen.



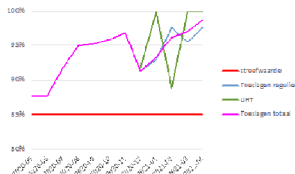
Het lagere resultaat bij UHT in februari werd veroorzaakt door een combinatie van een relatief kleine bezetting en een relatief hoge instroom. Ook in maart en april was de instroom hoog. Tweede helft maart is het aantal klachtbehandelaars dat UHT klachten behandelt, uitgebreid.

- c. *Percentage klachten waarbij binnen zeven dagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact is opgenomen met de klager of binnen die termijn aan brief is verzonden met het verzoek om contact op te nemen. Streefwaarde 85% of meer.*

De ratio achter deze kop is dat een zo snel mogelijk eerste contact met klager van essentieel belang is bij het herstel van vertrouwen in Toeslagen en het behouden, of vergroten van de compliance. Het resultaat op deze kop wordt gemeten door het totaal aantal klachten waarin eerste contact is geweest binnen zeven dagen te delen door het totaal aantal afgehandelde klachten.

Vanaf januari 2016 is de streefwaarde voor deze kop 85% of meer.

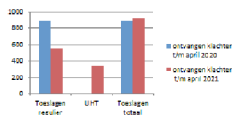
In april heeft Toeslagen bij 99,7% van de klachten binnen zeven dagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact opgenomen met de klager of heeft de dienaar binnen die termijn een brief verzonden met het verzoek om contact op te nemen.



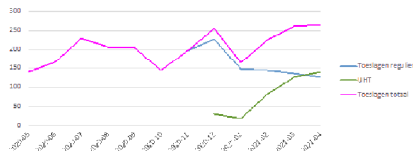
- d. *Aantal ontvangen klachten: kritische prestatie indicator 'Minder klachten over het handelen van Toeslagen dan vorig jaar'*

Sinds 2017 geldt de prestatie indicator 'Minder klachten over het handelen van Toeslagen dan vorig jaar'.

Tot en met april 2021 heeft Toeslagen in totaal 317 klachten ontvangen. Dat zijn 28 klachten meer dan tot en met april 2020: toen ontving Toeslagen 609 klachten.



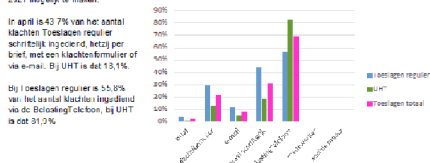
Aantal ontvangen klachten per maand:



De klachten over gedragingen van UHT die zijn ontvangen vóór 1 november 2020 zijn behandeld door het klachten team Toeslagen regulier. Die klachten zijn in deze rapportage opgenomen onder Toeslagen regulier. Vanaf 1 november 2020 werden klachten over gedragingen van UHT behandeld door klachtbehandelaars van het klachten team van Belastingdienst Particulieren. Deze klachten staan geregistreerd onder UHT. UHT heeft in februari en maart aanzienlijk meer klachten ontvangen dan in januari en december. Ook april liet een stijging in het aantal klachten zien.

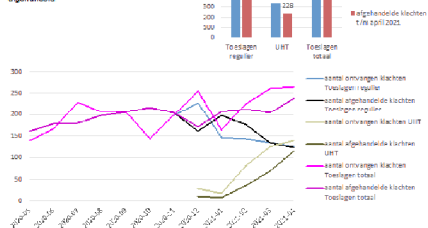
e. Indieningswijze ontvangen klachten t/m april 2021

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend. Bij schriftelijke indiening gaat het hoofdzakelijk om klachtbrieven en klachtformulieren. Het klachtformulier kan digitaal worden ingevuld en moet dan worden uitgedrukt en per post afgestuurd. Er wordt ook gewerkt om digitale indiening van het formulier in de loop van 2021 mogelijk te maken.



f. Aantal afgehandelde klachten t/m april 2021

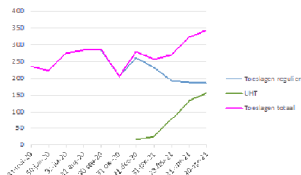
Tot en met april 2021 heeft Toeslagen totaal 692 klachten afgehandeld. Dat zijn 55 klachten minder dan tot en met april zijn ontvangen. Toeslagen regulier heeft tot en met april meer klachten afgehandeld dan ontvangen, UHT heeft meer klachten ontvangen dan afgehandeld.



g. Voorsad onderhanden klachten april 2021

De voorsad onderhanden klachten Toeslagen totaal was 344 op 30 april 2021. Op 31 maart was dat 324.

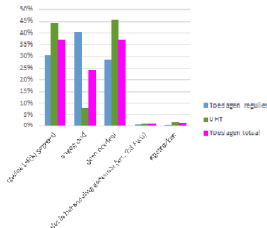
De voorsad onderhanden verk bij UHT is sinds januari sterk toegenomen.



Tot en met april is 37,1 % van het totaal aantal door Toeslagen afgehandelde klachten gegrond of gedeeltelijk gegrond, 24,1 % was ongegrond en in 37,2 % van de klachten is geen oordeel gegeven.

Over 2022 waren deze percentages resp. 31,5%, 40,9% en 28,3%.

Een klein percentage van de klachten is niet in behandeling genomen of ingetrokken.



4. Afdoeringswijze afgehandelde klachten t/m april 2022

Klachten kunnen op verschillende manieren worden afgehandeld. In de tabel wordt onderscheid gemaakt naar een formele behandeling per brief, informele behandeling per brief, informele behandeling per e-mail, informele behandeling telefonisch en anders. De categorie 'anders' bevat bijvoorbeeld inetrokken klachten en klachten waarvoor Toeslagen niet oordeelt is.

Toeslagen is voortvander van een informele klachtenaandoeling met laagdrempelig, oplossingsgericht, passend en prettig contact tussen klager en Toeslagen. Uit de cijfers blijkt dat deze informele klachtbehandeling in de meeste gevallen ook leidt tot informele klachtbehandeling. Een klein gedeelte van de klachten wordt afgerond met een formele afdoeringswijze.

De juridische grondslag voor de zog. informele afdoeling van klachten is gelegen in artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dat artikel luidt: "Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de wet." Het is deze titel wordt bedoeld titel 9:1 van de Awb. Klachtbehandeling door een bestuursorgaan. In de situaties waarin niet naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, gelden de bepalingen van de titel over het oordeel en zo de klachtbehandeling moeten de klacht tot een schriftelijke en gemaakte kennisgeving aan klager met daarin de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die Toeslagen daaraan verbindt. In die kennisgeving staat ook binnen welke termijn de klager vervolgens een verzocht kan indienen bij de Nationale ombudsman (art. 9:12 Awb). Een dergelijke kennisgeving wordt binnen Toeslagen aangeduid als 'formele conclusie per brief'.

Het is het meerkant mogelijk dat naar tevredenheid van klager aan diens klacht is tegemoetgekomen bij klachten die geheel of gedeeltelijk gegrond zijn verklaard. Ook bij een ongegronde klacht of een klacht waarvoor geen oordeel is gegeven, kan de klager aangemoedigd worden te zijn met de klachtbehandeling. Dat zal met name het geval zijn wanneer klager zich met respect behandeld voelt, klager zijn verhaal heeft kunnen doen waarop op gepaste wijze is gereageerd en klager uitleg heeft gekregen. Deze drie aspecten (respect, voice and due consideration, en explanation) zijn essentieel voor het ervaren van procedurele rechtvaardigheid. Bij procedurele rechtvaardigheid gaat het over de subjectieve indrukken die de betrokkenen zich vormen over de eerlijkheid en rechtvaardigheid van de procedure en over de manier waarop zij zich daarin behandeld voelen.²⁷

²⁷ In het klachtvervalschriftonderzoek 'het probleem is vaak groter dan de klacht' is oktober 2016 is geconstateerd dat de juiste directe verbetering nodig was op het gebied van procedurele rechtvaardigheid.

Omdat tot en met april 2021 bij 21,1% van de klachten is geoordeeld dat de klacht ongegrond is en Toeslagen totaal bij 37,2% van de klachten geen oordeel heeft kunnen geven over de klacht, lijkt een percentage van 97,3 inbrengende afgehandelde klachten hoog en lijkt een percentage van 0,8 inbrengende afgehandelde klachten laag. Een hoge mate van procedurele rechtsveiligheid zou kunnen verklaren dat veel klagers ondanks de uitkomst niet tevreden zijn over de klachtbehandeling. Het verdient aanbeveling hier nader onderzoek naar te (laten) doen.

