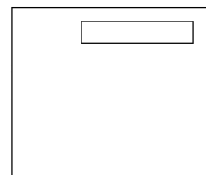
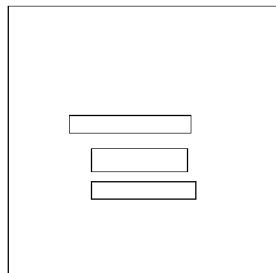

Leersignalen klachtbehandeling Toeslagen

Bijlage bij Analyse klachtbehandeling Toeslagen augustus 2021

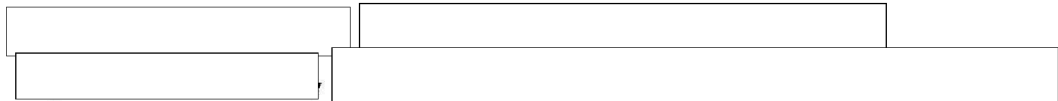
Aan:



SSO F en MI Planning en
control_Postbus

Kopie: Klachtcoördinatoren en -leidinggevenden

8 september 2021



Inhoud

Inleiding

Duiding belangrijkste leersignalen

Criteria leersignalen

Onderzoek meer, dan wel minder klachten in vergelijking met dezelfde periode in het voorafgaande jaar

Samenvatting openstaande leersignalen

Samenvatting afgeronde leersignalen

Toelichting

Openstaande leersignalen

Afgeronde leersignalen

Inleiding

Een klacht is een uiting van onvrede met betrekking tot gedragingen en processen, waarbij de klager iets van ons verwacht om het probleem opgelost te krijgen. Bij een klacht is het enerzijds van belang dat het probleem van de klager wordt opgelost en anderzijds dat deze situatie zich niet opnieuw voordoet met andere betrokkenen: Toeslagen moet leren van klachten en moet ervoor zorgen dat problemen zich niet herhalen.

In deze bijlage bij de Analyse klachtbehandeling Toeslagen april 2021 staan de leersignalen die vanuit het klachtenteam Toeslagen regulier zijn aangekaart. De klachtcoördinator UHT rapporteert periodiek over de leersignalen UHT, daarom staan die signalen niet in deze rapportage.

Duiding belangrijkste leersignalen

De belangrijkste leersignalen zijn:

- [Burgerportaal Toeslagen, opening \(174\)](#), kern is dat in december een toeslag wordt uitbetaald op basis van grondslagen die inmiddels zijn aangepast. In januari volgt dan de juiste betaling.
- [Stopzetting, informatieverzoek \(166\)](#), kern is dat in verzoeken om de gegevens van de toeslagpartner aan te leveren (handtekening/inkomen) staat dat bij niet reageren op dit verzoek de toeslag wordt stopgezet. Dat is echter juridisch niet juist.

Naast deze leersignalen staan in deze rapportage de volgende leersignalen die extra aandacht behoeven omdat er ruimte voor twijfel lijkt te zijn of de gedragingen waarop de signalen betrekking hebben volledig rechtmatig zijn:

- [Beroep, blokkering beschikking \(140\)](#)
- [Bezwaar, uitblijven beslissing \(198\)](#). Dit signaal is afgesloten.
- [Bijzondere berekening, verzorgingssituatie \(154\)](#). Dit signaal is afgesloten. Er is een tijdelijk oplossing. Aan een definitieve oplossing wordt gewerkt.
- [Berekening, definitief, toezicht \(206\)](#)
- [Herziening, definitieve beschikking \(173\)](#)
- [Herziening, definitieve beschikking, wettelijke termijn \(150\)](#)
- [Huurtoeslag, aanvraag \(184\)](#)
- [Huurgegevens, beschikking \(151\)](#)
- [KOT, terugvordering, beschikking ontbreekt \(139\)](#)
- [Informatieverstrekking, BelastingTelefoon \(182\)](#). Dit signaal is afgesloten. Er is aandacht voor het wekken van verwachtingen.
- [Rekeningnummer, validatie \(199\)](#)
- [Stopzetten toeslag, ontbreken adres \(110\)](#). Dit signaal is afgesloten, de handelwijze is aangepast.
- [Toeslagpartner, ontbreken handtekening \(146\)](#). Dit signaal is afgesloten, er was sprake van een incident.
- [Voorschot, toeslag, termijnbetaling, 2 \(147\)](#). Dit signaal is afgesloten, er was sprake van een incident.

Criteria leersignalen

In 2019 zijn drie concept criteria gedefinieerd die behulpzaam kunnen zijn bij het bepalen van de mate van prioriteit waarmee de leersignalen aandacht, cq. uitvoering behoeven. Vanaf 2020 worden die concept criteria zoveel mogelijk op nieuwe leersignalen toegepast. Op basis hiervan zijn de belangrijkste leersignalen uit deze rapportageperiode geduid.

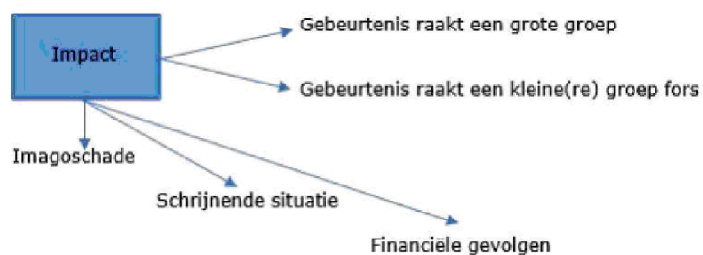
De concept criteria zijn:

1. **Behoorlijkheid** zoals gedefinieerd in de [behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman](#):

- Open en duidelijk
- Respectvol
- Betrokken en oplossingsgericht
- Eerlijk en betrouwbaar

Dit criterium borgt dat Toeslagen de situatie als het ware door de ogen van de klager beoordeelt.

2. **Rechtmatigheid.** Dit criterium borgt dat Toeslagen de situatie beoordeelt vanuit het systeem, daaronder mede begrepen de van toepassing zijnde wet – en regelgeving.
3. **Impact.** Bij dit criterium wordt onderscheidt gemaakt naar impact op de klager en impact op Toeslagen. Bij impact kan worden gedacht aan:



Onderzoek meer, dan wel minder klachten in vergelijking met dezelfde periode in het voorafgaande jaar

In 2019 is een start gemaakt met periodiek onderzoek naar de onderwerpen waarover Toeslagen meer, dan wel minder klachten heeft ontvangen in vergelijking met dezelfde periode in het voorafgaande jaar. Met ingang van 2020 wordt daarover iedere vier maanden gerapporteerd.

Samenvatting openstaande leersignalen

Hierna staan de leersignalen die open staan. Daarbij staat welk dienstonderdeel het signaal heeft uitgezet, bij wie en wanneer dat is gebeurd. Op deze manier is inzichtelijk welke leersignalen open staan en vanaf wanneer.

Q staat voor kwartaal. V staat voor viermaandenperiode.

Door op het onderwerp te klikken, komt u direct bij de toelichting op het desbetreffende leersignaal.

Onderwerp openstaande leersignalen	Uitgezet bij	Periode uitgezet	
10% regeling (181)	Gebruikers-ondersteuning klacht	2021 V1	
Archivering (207)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V2	
Attentiebrief, toeslagpartnerschap, 27 jaar (208)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V2	
Berekening, definitief, toezicht (206)	Toeslagen	2021 V2	
Beroep, blokkering beschikking (140)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	
Beschikkings- en aanslagnummers (185)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V1	
Bezwaar, contact (190)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V1	
Burgerportaal Toeslagen, opening (174)	Toeslagen	2021 V1	
Herziening, definitieve beschikking (173)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V1	
Huurgegevens, beschikking (151)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V3	
Huurprijslevering, verhuurder (201)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V2	
Huurtoeslag, aanvraag (184)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V1	
Inkomen, hoogte, geschat, 1 (135)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	
Inkomen, schatting, MAC (175)	Toeslagen	2021 V1	
KGB, automatisch toekennen (211)	Toeslagen	2021 V2	
KGB, informatie verstrekking BelTel (212)	KI&S	2021 V2	
KGB, informatieverzoek, onjuiste brief	Toeslagen	2021 V1	
KOT, definitieve berekening, ninbi-inkomen (136)	Kwaliteitsregie	2020 V2	
KOT, definitieve toekenning, brief (192)	Toeslagen	2021 V2	
KOT, derden afspraak, nabetaling (116)	Toeslagen	2020 V2	
KOT, gegevens uitvraag, 1 (132)	Kwaliteitsregie	2020 V2	
KOT, gegevensuitwisseling, 1 (178)	Ketenregie	2021 V1	
KOT, terugvordering, Coronasteun (215)	Toeslagen	2021 V2	
KOT, terugvordering, beschikking ontbreekt (139)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	
KOT, uitlooptermijn, urenbuffering (177)	Toeslagen vaktechniek	2021 V1	
KOT, voorwaarden doelgroep (187)	Toeslagen	2021 V1	
KOT, website (200)	Kwaliteitsregie	2021 V2	

Onderwerp openstaande leersignalen	Uitgezet bij	Periode uitgezet	
Leenbijstand, AWP (210)	Gebruikers-ondersteuning, KI&S	2021 V2	
Nabestaanden, overlijden huisgenoot, actieve informatieverstrekking (216)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V2	
Overzicht schulden (109)	CAP	2020 V1	
Rekenhulp, vermogenstoets (164)	Toeslagen	2020 V3	
Rekeningnummer, validatie (199)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V2	
Risicoselectie (186)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V1	
Samenlevingscontract (183)	Kwaliteitsregie	2021 V1	
Samenvoeging huishoudens (107)	Kwaliteitsregie	2019 V3	
Stopzetting, informatieverzoek (166)	Toeslagen vaktechniek	2021 V1	
Toekenning, definitief, brief (193)	Toeslagen	2021 V2	
Toeslagpartner, nihilinkomen (108)	Kwaliteitsregie	2019 V3	
Toetsingsinkomen, indexering (189 en 194)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V1	
Uitgaande telefonie (204)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V2	
Voorschot, verhoogd, afboeking (165)	Toeslagen	2021 V1	
Website, algemene informatie (217)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V2	
Website, KOT, vwnw zonder UVW (214)	Toeslagen	2021 V2	
Website, nabestaanden (205)	Toeslagen	2021 V2	
Website, regeling TTKO (213)	Toeslagen	2021 V2	
Website, vermogen (156)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V3	

Samenvatting afgeronde leersignalen

Hierna staan de leersignalen die in 2021 zijn afgerond.

Q staat voor kwartaal. V staat voor viermaandenperiode.

Door op het onderwerp te klikken, komt u direct bij de toelichting op het desbetreffende leersignaal.

Onderwerp afgeronde leersignalen	Uitgezet bij	Periode uitgezet	Periode afgerond
Bereikbaarheid Toeslagen, telefonisch (137)	Kwaliteitsregie	2020 V2	2021 V1
Bezwaar, uitblijven beslissing (198)	Toeslagen	2021 V2	2021 V2
Bijzondere berekening, verzorgingssituatie (154)	Kwaliteitsregie, business analisten	2020 V3	2021 V1
Bijzonder inkomensbestanddeel, huurtoeslag, afkoop pensioen (155)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V3	2021 V1
Brieven, leesbaarheid (176)	Toeslagen	2021 V1	2021 V1
Communicatie, hoorbeperking (188)	Toeslagen	2021 V1	2021 V1
Contra-informatie DUO (101)	Kwaliteitsregie	2019 V3	2021 V1
CBT verrekeningen/voorschot (I TSL Enschede)	LIC Vaktechniek	2020 V1	2021 V2
Doorverhuur woning, hoogte huur (171)	Toeslagen	2021 V1	2021 V1
Erven, specificatie beschikking overledene (111)	Kwaliteitsregie	2020 V1	2021 V2
Herziening, definitieve beschikking, wettelijke termijn (150)	Gebruikers-ondersteuning, Vaco	2020 V3	2021 V2
Informatieverstrekking, BelastingTelefoon (182)	KI&S	2021 V1	2021 V1
KGB, gegevens uitvraag (141)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	2021 V1
KGB, overleden kind (170)	Toeslagen	2021 V1	2021 V1
KOT-app (162)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V3	2021 V1
KOT, attentiebrief basisschool (161)	Gebruikers-ondersteuning klacht	2020 V3	2021 V1
KOT, gedupeerde, aanmerking als (159)	UHT	2020 V3	2021 V1
KOT, gegevensuitwisseling, 2 (180)	Kwaliteitsregie	2020 V1	2021 V1
KOT, ingangsdatum, geboortedatum (179)	Toeslagen	2021 V1	2021 V2
RABO app, betalingskenmerk (I TSL Enschede)	LIC	2020 V3	2021 V2
Stopzetten toeslag, ontbreken adres (110)	Kwaliteitsregie	2020 V1	2021 V1
Stopzetten toeslag, verzoek	Kwaliteitsregie	2020 V2	2021 V1
Terugvordering, feestdagen (172)	Toeslagen	2021 V1	2021 V1
Toeslagapartner, stroomschema (123)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	2021 V2
Toetsingsinkomen, afgestudeerden (163)	Toeslagen	2020 V3	2021 V1

Onderwerp afgeronde leersignalen	Uitgezet bij	Periode uitgezet	Periode afgerond
Toeslagpartner, ontbreken handtekening (146)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	2021 V1
Vraagteams, kwaliteit (191)	Toeslagen	2020 V2	2020 V2
Voorschotbeschikking (202)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V2	2021 V2
Voorschot, toeslag, termijnbetaling, 2 (147)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	2021 V1
Website, geregistreerd partnerschap (209)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V2	2021 V2

Toelichting

Openstaande leersignalen

10%-regeling (181)

Bevinding

Toeslagen herbeoordeelt bij de definitieve toekenning alleen verzoeken die in de voorschotfase zijn toegewezen. Burgers van wie verzoek in de voorschotfase is afgewezen, moeten zelf vragen om een nieuwe beoordeling.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met Respectvol en Eerlijk en betrouwbaar

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: De burger moet zich realiseren dat de definitieve gegevens mogelijk wel recht geven op inwilliging en moet dan een herhaald verzoek indienen. Daar zal niet iedereen alert op zijn.

Impact op Toeslagen: Handelwijze kan als selectief worden uitgelegd

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Alle verzoeken om 10%-regeling in definitieve fase herbeoordelen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds

2021 V1

Stand van zaken

In behandeling

Archivering (207)

Bevinding

Er is een verschil in het aantal opgeslagen pagina's. Het verzonden exemplaar in TVS bevat 3 pagina's, het retour ontvangen exemplaar in DAS bevat 4 pagina's

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

-

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: waarschijnlijk geen direct gevolg, kan wel onduidelijkheid voor burger ontstaan wanneer in contact met medewerker laatstgenoemde niet de juiste informatie ziet

Impact Toeslagen: voor medewerkers kan onduidelijkheid ontstaan in contacten met burgers wanneer de burger over een ander exemplaar beschikt dan in onze administratie is vastgelegd

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

In TVS te archiveren exemplaar dient exact overeen te komen met de brief die verzonden is

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2021 V2

Stand van zaken
In behandeling

[Attentiebrieven, toeslagpartnerschap, 27 jaar \(208\)](#)

Bevinding

Een burger kan soms toeslagpartner worden wanneer deze de leeftijd van 27 jaar bereikt. Het lijkt daarom een goed idee belanghebbenden vooraf over de mogelijke consequenties daarvan en het zo nodig doorgeven van wijzigingen te informeren. Nu ontstaan de effecten van dit mogelijke toeslagpartnerschap vaak pas achteraf

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: wordt soms achteraf pas geconfronteerd met terugvordering

Impact Toeslagen: ontvangt dan vragen/klachten en moet uitbetaalde voorschotten terugvorderen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Huishoudens met een aanstaande 27-jarige én waarin mogelijk toeslagpartnerschap als gevolg daarvan kan ontstaan daarover vooraf informeren

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2021 V2

Stand van zaken
In behandeling

[Berekening, definitief, toezicht \(206\)](#)

Bevinding

Wijziging opvanggegevens naar aanleiding van toezichtsactie leidt niet tot een herziene definitieve berekening wanneer er al een eerdere toezichtsmelding is

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet Open en duidelijk, niet Betrokken en oplossingsgericht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee, in strijd met Awir

[Terug naar
Duiding
belangrijkste
leersignalen](#)

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: ontvangt niet (tijdig) een herzien besluit

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met vragen, klachten en ingebrekestellingen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Altijd een herziene beslissing afgeven wanneer een wijziging beide malen vanuit bron toezicht afkomstig is

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds

2021 V2

Stand van zaken

In behandeling

[Beroep, blokkering beschikking \(140\)](#)

Bevinding

Wanneer er een beroepszaak loopt, blokkeert de daarvoor gemaakte werkopdracht in TVS niet alleen het beschikken voor het jaar waar het beroep over gaat, maar ook het beschikken over andere jaren.

[Terug naar
Duiding
belangrijkste
leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, voldoet niet aan de vereisten niet *Open en duidelijk* en *Eerlijk en betrouwbaar*

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Mogelijk niet, als gevolg van de blokkering kunnen er termijnoverschrijdingen ontstaan

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact belastingplichtige: de burger krijgt beschikkingen die hij verwacht, niet of niet op tijd.

Impact Toeslagen: Toeslagen kan te maken krijgen met klachten en ingebrekestellingen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

De werkopdracht beroep zou alleen beschikkingen moeten blokkeren inzake het jaar waarvoor het beroep is ingesteld

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds

2020 V2

Stand van zaken

In behandeling

Beschikkings- en aanslagnummers (185)

Bevinding

De nummers van de beschikking en de bijbehorende aanslag/vordering zijn niet volledig hetzelfde. Het gaat om de aanduiding van het toeslagjaar en de interpunctie.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Burgers kunnen niet altijd de goede relatie leggen tussen beschikkingen en correspondentie over de invordering wat leidt tot verwarring en vragen

Impact op Toeslagen: Dienst wordt geconfronteerd met onnodige vragen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Gelijktrekken van de nummernotering in beschikkingen en invorderingscorrespondentie

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds

2021 V1

Stand van zaken

In behandeling

Bezwaar, contact (190)

Bevinding

Burger vindt het prettig wanneer er in een bezwaarprocedure contact wordt opgenomen, ook wanneer het bezwaar gegrond is. De wet stelt dit echter niet verplicht en het gebeurt dan ook slechts wanneer het bezwaar niet direct als gegrond wordt beoordeeld.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Ja

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Ook bij gegronde bezwaren kunnen er vragen leven bij burgers

Impact op Toeslagen: In het kader van het hanteren van maatwerk en de menselijke maat lijkt de suggestie sympathiek. Overnemen suggestie betekent echter wel inzet extra capaciteit

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Onderzoeken of het mogelijk is om ook bij gegronde bezwaren contact op te nemen met de burger.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2021 V1

Stand van zaken

In behandeling

[Burgerportaal Toeslagen, opening \(174\)](#)

Bevinding

Burgerportaal opent voor het nieuwe berekeningsjaar pas nadat het massaal automatisch continueren (MAC) heeft plaatsgevonden.

[Terug naar](#)
[Duiding](#)
[belangrijkste](#)
[leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Betrokken en oplossingsgericht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Burger krijgt in december een toeslag (bestemd voor januari) op basis van grondslagen die hij inmiddels heeft aangepast. Pas in januari volgt de juiste betaling. Geeft aanleiding Toeslagen te benaderen met vragen en verzoeken om eerdere betaling.

Impact op Toeslagen: Behandeling van onnodige burgerreacties en vragen om spoedbetalingen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Ervoor zorgen dat de burger tijdig het juiste voorschot ontvangt. Hetzij door de burger een eerdere wijzigingsmogelijkheid voor grondslagen te geven, hetzij door een later moment van de MAC te kiezen of een extra beschikkingsronde in te plannen om wijzigingen nog tijdig te verwerken.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds
2021 V1

Stand van zaken

In behandeling

[Herziening, definitieve beschikking \(173\)](#)

Bevinding

Wanneer een andere grondslag dan het inkomen is aangepast en er op basis daarvan een herziene definitieve beschikking zou moeten komen, wordt deze tegengehouden als er een uitnodiging tot het doen van aangifte inkomstenbelasting is verzonden

[Terug naar](#)
[Duiding](#)
[belangrijkste](#)
[leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Mogelijk niet

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Burger verwacht nieuwe beschikking maar ontvangt die niet. Leidt tot vragen en onduidelijkheid.

Impact op Toeslagen: Behandelen van burgerreacties

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Indien technisch en juridisch mogelijk dan direct een herziene beschikking afgeven. Mogelijk nieuw inkomensgegevens wordt dan in later stadium automatisch betrokken bij de toeslagen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds

2021 V1

Stand van zaken

In behandeling

[Huurgegevens, beschikking \(151\)](#)

Bevinding

Uit de specificatie van de beschikking blijkt niet altijd welke huurgegevens daadwerkelijk door Toeslagen zijn gehanteerd.

[Terug naar
Duiding
belangrijkste
leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Nee, in strijd met motiveringsvereiste.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: Onduidelijkheid levert vragen op bij de burger.

Impact Toeslagen: Onnodig werk voor Toeslagen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Altijd in de specificatie aangeven welke huurgegevens daadwerkelijk zijn gebruikt

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds

2020 V3

Stand van zaken

In behandeling

[Huurprijslevering, verhuurder \(201\)](#)

Bevinding

Verhuurder geeft onjuiste huurprijs door aan Toeslagen. Verhuurder herkent deze levering echter niet.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Vooralsnog is geen sprake van een gedraging van Toeslagen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

N.v.t. Kan wel leiden tot onrechtmatige beschikkingen

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: krijgt onjuiste toeslagen, gaat vragen stellen

Impact Toeslagen: geconfronteerd met reacties burgers

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Verhuurder geeft juiste huurprijs door aan Toeslagen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds

2021 V2

Stand van zaken

In behandeling

Huurtoeslag, aanvraag (184)

Bevinding

In 2019 is tweemaal een aanvraag huurtoeslag gedaan. Hierop is geen besluit genomen, pas nadat burger aan de bel trok, is dat rechtgezet.

[Terug naar
Duiding
belangrijkste
leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met Betrokken en oplossingsgericht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Nee, wettelijke beslistermijn is overschreden

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Burger ontvangt geen besluit en mogelijk ten onrechte ook geen toeslag of voorschot daarop. Burger moet zelf in actie komen om daar aandacht voor te vragen

Impact op Toeslagen: Dienst ontvangt mogelijk klantreacties (klachten, ingebrekestellingen).

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Signaleringsfunctie in het systeem zodat aanvragen in beeld blijven, daarop actie kan worden ondernomen en zij niet onbehandeld blijven

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds

2021 V1

Stand van zaken

In behandeling

Inkomen, hoogte, geschat, 1 (135)

Bevinding

Toeslagen hanteert een afpelmechanisme voor de vraag met welk geschat inkomen wordt gerekend. Het kan daarbij voorkomen dat een lager (op een definitief gegeven gebaseerd) inkomen wordt gehanteerd

dan de burger zelf laatstelijk heeft doorgegeven. De burger krijgt dan soms een toeslag op basis van een achteraf gezien te laag inkomen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Ja

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact belastingplichtige: handelwijze roept vragen op bij burgers en leidt soms tot terugvorderingen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Beoordelen of er aanleiding is altijd van het laatstelijk door de burger zelf opgegeven uit te gaan wanneer dit hoger is dan het definitieve inkomensgegevens dat wij nu gebruiken.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds

2020 V2

Stand van zaken

In behandeling

[Inkomen, schatting, MAC \(175\)](#)

Bevinding

Toeslagen wil een zo juist mogelijke schatting maken. Daarvoor wordt een afpelmechanisme gebruikt van te hanteren bronnen. In sommige gevallen leidt dat ertoe dat het definitieve inkomen 2017 wordt gebruikt voor het maken van een schatting van het inkomen 2021.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Sowieso kan een zo ver in het verleden liggend inkomen vragen oproepen maar met name gebeurt dit bij ondernemers (wisselende inkomsten), zeker in coronatijd

Impact op Toeslagen: Het beantwoorden van vragen hierover en uitleggen waarom voor deze methode is gekozen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Herijking van het afpelmechanisme, bezien of dit nog juist is

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

--	--

Staat open sinds

2021 V1

Stand van zaken
In behandeling

KGB, automatisch toekennen (211)

Bevinding

Burger wil zijn KGB definitief stopzetten. Bij de definitieve berekening van deze toeslag over enig jaar bleek het inkomen namelijk inmiddels te hoog te zijn. Toch start Toeslagen het KGB in volgende jaren steeds weer op.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Ja, al kan worden onderzocht of het mogelijk is hier anders mee om te gaan

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

-

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: burger vraagt zich af waarom hij ongevraagd een toeslag krijgt waarvan hij reeds duidelijk heeft gemaakt deze niet te willen ontvangen

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met vragen hierover

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Automatisch toekennen heeft vermoedelijk zijn grondslag in de wetgeving. In een eerder stadium is hier natuurlijk ook wat misgegaan wat heeft geleid tot een omvangrijke herstelactie KGB. Niettemin verdient het aanbeveling te bezien of hier anders mee kan worden omgegaan, ook qua dienstverlening aan de burger

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds

2021 V2

Stand van zaken

In behandeling

KGB, informatie verstrekking BelTel (212)

Bevinding

Wanneer burgers zich melden met de boodschap dat ze geen recht op KGB hebben geeft de BelastingTelefoon aan dat het geschatte inkomen moet worden gewijzigd. Burgers stellen soms de indruk te hebben dat de BelastingTelefoon hen verzekert dat er recht bestaat. Stopzetten zou worden afgeraden.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nog niet aan te geven, signaal moet eerst verder worden onderzocht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Idem

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: hoe dan ook is het vervelend als de burger zich tijdig heeft gemeld om aan zijn verplichtingen te voldoen en deze vervolgens toch met een terugvordering wordt geconfronteerd.

Impact Toeslagen: dit levert vragen en klachten op

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Beoordelen of alles goed verloopt of dat er aanleiding is hier richting burgers anders mee om te gaan

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

 (BelastingTelefoon)

Staat open sinds

2021 V2

Stand van zaken

In behandeling

[KGB, informatieverzoek, onjuiste brief \(167\)](#)

Bevinding

Bij uitvraag inkomen toeslagpartner wordt TL033 verstuurd, dit moet echter zijn TL032. Ook bij de rappelbrief gaat het mis (TL043 ipv TL042). De nuance die wij willen melden (wij denken dat u recht op een toeslag hebt) ontbreekt daardoor.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Leidt tot vragen bij burgers die niet weten waarom ze deze brief ontvangen of burgers reageren tot ten onrechte niet op de brief

Impact op Toeslagen: Leidt tot noodzaak beantwoorden van onnodige vragen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

De juiste brief sturen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds

V1 2021

Stand van zaken

In behandeling

[KOT, definitieve berekening, ninbi-inkomen \(136\)](#)

Bevinding

Definitief berekenen KOT obv onvolledige inkomensgegevens. Niet gewacht is tot het beschikbaar zijn van het zgn ninbi-inkomen (niet in Nederland belast inkomen) van de partner. Daardoor is de KOT op nihil gesteld omdat verondersteld werd dat de partner niet zou werken (en dus niet tot de doelgroep voor de KOT zou behoren).

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Ja

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact belastingplichtige: toeslaggerechtigde ontvangt een afwijzing terwijl later toch recht blijkt te bestaan.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Hoewel hier niet onjuist wordt gehandeld, is het de vraag of beoordeeld kan worden of er aanleiding is tot het anders hiermee omgaan. Dus wachten totdat alle inkomensgegevens beschikbaar zijn (indien mogelijk).

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Kwaliteitsregie Toeslagen

Staat open sinds

2020 V2

Stand van zaken

In behandeling

[KOT, definitieve toekenning, brief \(192\)](#)

Bevinding

Brief (KOT DT19 NR) volgt automatisch zonder een laatste check of op een eerdere vraagbrief en herinnering is gereageerd. In de brief wordt een vordering in het vooruitzicht gesteld en verwezen naar verkregen informatie die niet in de brief is vermeld.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: burger begrijpt brief en ook mogelijk daaropvolgende beschikking niet

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met onnodige reacties op brief en/of beschikking

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Brief bevat de informatie waarnaar verwezen wordt. Bij verzenden brief wordt rekening gehouden met nieuwe informatie en het eventueel ten onrechte verzenden van de brief wordt voorkomen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds

2021 V2

Stand van zaken
In behandeling

KOT, derdenafpraak, nabetaling (116)

Bevinding

Ook een nabetaling KOT over een oud jaar wordt, wanneer er een derdenafpraak is, betaald aan de huidige kinderopvangorganisatie (KOO).

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact belastingplichtige: belastingplichtige verwacht mogelijk niet dat alle betalingen, ook over oude jaren, naar de huidige KOO gaan. Er kan administratieve rompslomp ontstaan voor de burger.

Impact Toeslagen: het wordt mogelijk als onwenselijk gezien wanneer nabetalingen die gedaan worden door de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen niet direct bij de burger terechtkomen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Beoordelen of het mogelijk is dat nabetalingen over jaren waarin er nog geen derdenafpraak gold, aan de burger zelf gedaan kunnen worden.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
In behandeling

KOT, gegevens uitvraag, 1 (132)

Bevinding

Opvraag gegevens KOT bij ouder terwijl al contra-informatie beschikbaar is. Burger wordt schriftelijk gevraagd gegevens te leveren terwijl van de kinderopvanginstelling al informatie is verkregen en beschikbaar is.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Burgers vragen zich af waarom ze dit soort bij Toeslagen al beschikbare informatie zelf moeten leveren

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Beoordelen of uitvraag bij de burger in bepaalde gevallen achterwege kan blijven

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie Toeslagen

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
In behandeling

[KOT, gegevensuitwisseling, 1 \(178\)](#)

Bevinding

Volgens burger wijkt contra-informatie die Toeslagen van kinderopvangorganisatie heeft ontvangen af van werkelijke gegevens. Burger geeft aan dat dit volgens kinderopvangorganisatie meer voorkomt waardoor veel burgers genoodzaakt zijn bezwaar te maken bij Toeslagen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Onbekend

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Burgers moeten bewijsstukken sturen of bezwaar maken om eea hersteld te krijgen

Impact op Toeslagen: Dienst krijgt vragen of bezwaarschriften

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Nagaan of de gegevensuitwisseling correct verloopt en zo nodig maatregelen nemen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Ketenregie

Staat open sinds
2021 V1

Stand van zaken
In behandeling

[KOT, terugvordering, Coronasteun \(215\)](#)

Bevinding

De overheidssteun (door SVB uitgevoerd) wordt op basis van hoogte voorschot KOT op een zekere peildatum bepaald. Na definitieve vaststelling en terugvordering KOT wordt de overheidssteun echter niet aangepast.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Lijkt vooralsnog uit te pakken als bedoeld maar leidt wel tot zeer nadelige situatie voor sommige burgers

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: moet KOT terugbetalen maar ontvangt dan geen aanvulling op overheidssteun

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met vragen hierover van burgers

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Beoordelen of er aanleiding is aandacht te vragen voor een aanpassing van de regelgeving op dit punt zodat burgers financieel niet de dupe worden van de situatie op een peildatum.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds
2021 V2

Stand van zaken
In behandeling

[KOT, terugvordering, beschikking ontbreekt \(139\)](#)

Bevinding

Er is een terugvordering KOT ingesteld zonder dat er een beschikking is afgegeven

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, strijdig met het vereiste *Open en duidelijk*

[Terug naar](#)
[Duiding](#)
[belangrijkste](#)
[leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Nee, op grond van de Awir en de Awb moet er een voor bezwaar vatbaar en gemotiveerd besluit zijn.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact belastingplichtige: burger ontvangt slechts een aankondiging van de beschikking maar niet de beschikking zelf.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Besluitvorming altijd formaliseren

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
In behandeling

[KOT, uitlooptermijn, urenbuffering \(177\)](#)

Bevinding

Bij werkloos raken is er voor de KOT een uitlooptermijn van 3 maanden. Deze uitlooptermijn gaat over de kalenderjaargrens heen. Dat geldt echter niet voor de opgebouwde urenbuffer, die vervalt dan.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Mogelijk, maar het effect is ongewenst

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Burgers ervaren ongelijkheid ten opzichte van degenen die niet door de jaargrensen heen gaan. Burgers hebben daardoor ook meer moeite om het contract met de kinderopvanginstelling na te komen gedurende de werkloosheidsmaanden.

Impact op Toeslagen: Geven van uitleg waarom de wettelijke regeling zo is, is niet altijd eenvoudig.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Ook jaargrensoverschrijding toestaan voor de urenbuffering

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds

2021 V1

Stand van zaken

In behandeling

[KOT, voorwaarden doelgroep \(187\)](#)

Bevinding

Ook wanneer niet wordt gewerkt, kan recht op KOT bestaan indien men een traject naar werk volgt. De voorwaarden die daarvoor gelden en die bij het aanvragen worden gepresenteerd, worden te beknopt beschreven en onvoldoende toegelicht.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Burger denkt te snel dat situatie op hem van toepassing is

Impact op Toeslagen: Er worden aanvragen ontvangen die moeten worden afgewezen. Dat roept vragen van burgers op.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Van toepassing zijnde voorwaarden duidelijker presenteren

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds

2021 V1

Stand van zaken

In behandeling

[KOT, website \(200\)](#)

Bevinding

De website is nog niet aangepast naar aanleiding van een wetswijziging. Per 2021 is de uitlooptermijn

van 3 maanden bij werkloosheid verlengd met de zwangerschap van 28 dagen voor en 42 dagen na de bevalling.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: veel burgers zijn hier niet van op de hoogte en lopen hierdoor KOT mis

Impact Toeslagen: er komen klachten over en op een enig moment zal de KOT alsnog conform de wet moeten worden toegekend wat leidt tot herstelacties

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

De juiste informatie op de website plaatsen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Kwaliteitsregie

Staat open sinds

2021 V2

Stand van zaken

-

[Leenbijstand, AWP \(210\)](#)

Bevinding

Er is onvoldoende informatie beschikbaar in de applicatie AWP (Agent Werkplek, m.n. voor de medewerkers van de BelastingTelefoon) over de leenbijstand (BBZ: Besluit Bijstand Zelfstandigen). Dit betreft de afgeronde compensatieregeling 2014-2016 en het gegeven dat de leenbijstand per 2017 is gedefiscaliseerd.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: burger wordt onvolledig of onjuist over dit onderwerp geïnformeerd wanneer hij belt met vragen

Impact Toeslagen: ontvangt hierover klachten of onnodige vragen/verzoeken

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

In AWP voldoende informatie over de leenbijstand opnemen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht, (BelastingTelefoon)

Staat open sinds

2021 V2

Stand van zaken
In behandeling

[Nabestaanden, overlijden huisgenoot, actieve informatieverstrekking \(216\)](#)

Bevinding

Onderzocht zou moeten worden of er aanleiding is in telefonisch contact met burgers nav een overlijden van iemand in het huishouden, informatie te verstrekken over mogelijke rechten op toeslagen agv het wegvallen van een inkomen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nnb, moet eerst verder worden onderzocht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: hoe dan ook is het jammer als burgers niet op de hoogte zouden zijn van hun mogelijke rechten

Impact Toeslagen: mogelijk kunnen hier latere problemen/vragen worden voorkomen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Onderzoeken of de informatievoorziening zou moeten (en kunnen) worden verbeterd

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds

2021 V2

Stand van zaken

In behandeling

[Overzicht schulden \(109\)](#)

Bevinding

Het overzicht vermeldt dat er geen vordering meer openstaat terwijl in de rest van het lopende jaar nog wel wordt verrekend met een toeslagenvoorschot.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, deze gedraging voldoet niet aan het vereiste *Open het duidelijk*. Het zou beter zijn om te vermelden dat er naast de lopende verrekening geen vorderingen meer openstaan.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja, het juridische moment van de verrekening (wanneer het bedrag van de jaartoekenning wordt afgehaald en op de schuld wordt afgeboekt) ligt eerder dan het moment waarop de burger dat ervaart (maandelijks lager voorschot).

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

De gedraging kan onduidelijkheid veroorzaken over de daadwerkelijke schuldpositie.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Betere communicatie naar de burger over diens schuldpositie.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Klachtbehandeling CAP

Staat open sinds

2020 V1

Stand van zaken

In behandeling

[Rekenhulp, vermogenstoets \(164\)](#)

Bevinding

In de rekenhulp voor het huidige jaar wordt alleen gevraagd naar het toetsingsinkomen. Geen aandacht wordt geschonken aan de vermogenstoets. In de rekenhulp over afgelopen jaren gebeurt dat wel.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met Open en eerlijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: Burgers kunnen op het verkeerde been worden gezet over hun recht op toeslagen als bij het geven van een indicatie niet wordt stilgestaan bij de hoogte van hun vermogen. Zij kunnen ten onrechte een aanvraag doen en het genoten voorschot later moeten terugbetalen

Impact Toeslagen: Dit roept klantreacties op. In een later stadium mogelijk zelfs bezwaren en invorderingswerkzaamheden.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

In de rekenhulp aandacht schenken aan de vermogenstoets

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds

2020 V4

Stand van zaken

In behandeling

[Rekeningnummer, validatie \(199\)](#)

Bevinding

Gebleken is dat de validatie van rekeningnummers in het verleden niet altijd correct is geweest. Zo zijn er gevallen gevalideerd op basis van slechts adres en achternaam waardoor het rekeningnummer niet aan het juiste BSN is gekoppeld.

[Terug naar
Duiding
belangrijkste
leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, niet Betrokken en oplossingsgericht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Nee, in strijd met Awir

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: ontvangt niet de toeslag op zijn eigen rekeningnummer
Impact Toeslagen: ontvangt hierover klachten en andere reacties

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Slechts uitbetalen op een rekeningnummer dat daadwerkelijk op naam van de belanghebbende staat

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2021 V2

Stand van zaken
In behandeling

[Risicoselectie \(186\)](#)

Bevinding

Het moment van selectie vindt nu plaats vlak voor het moment van beschikken. Wanneer dat al direct na indiening van de aanvraag zou gebeuren, heeft de burger eerder een beslissing

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Betrokken en oplossingsgericht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Burger moet nu soms langer wachten op zijn beschikking en op het voorschot

Impact op Toeslagen: Dienst wordt geconfronteerd met statusvragen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Direct na aanvraag risicoselectie laten plaatsvinden wanneer op dat moment al duidelijk is dat de aanvraag daar sowieso in zal vallen en dan ook direct beginnen met de controle uit te voeren

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2021 V1

Stand van zaken
In behandeling

[Samenlevingscontract \(183\)](#)

Bevinding

Samenlevingscontract dat bekend is bij Belastingen wordt laat bij Toeslagen geregistreerd. Daardoor ontstaat toeslagpartnerschap met terugwerkende kracht wat leidt tot terugvorderingen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Betrokken en oplossingsgericht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Leidt tot vragen over het waarom en bezwaarschriften. Leidt tot terugvorderingen en brengt burger in schuldpositie

Impact op Toeslagen: Leidt tot meer werk dan wanneer het toeslagpartnerschap direct tot stand komt

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Snellere doorgifte informatie toeslagpartnerschap tussen Belastingen en Toeslagen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie

Staat open sinds
2021 V1

Stand van zaken
In behandeling

[Samenvoeging huishoudens \(107\)](#)

Bevinding

Wanneer eenpersoonshuishoudens worden samengevoegd tot een meerpersoonshuishouden sturen wij daarover geen attentiebrief aan de betrokken burgers terwijl wij wel ambtshalve een keuze maken wie de nieuwe aanvrager wordt.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Attentiebrief sturen aan betrokken burgers.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie

Staat open sinds
2019 V3

Stand van zaken
In behandeling

[Stopzetting, informatieverzoek \(166\)](#)

Bevinding

In brieven met het verzoek de gegevens van de toeslagpartner aan te leveren (handtekening/inkomen) staat dat bij niet reageren op dit verzoek de toeslag wordt stopgezet. Dit is echter juridisch niet juist.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Open en duidelijk

[Terug naar](#)
[Duiding](#)
[belangrijkste](#)
[leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Mogelijk, omdat de stopzetting feitelijk niet wordt uitgevoerd.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Leidt onnodig tot vragen bij de burger. Burgers verwachten stopzetting maar persoon wordt als toeslagpartner meegeteld. Leidt ook tot vragen over privacy schending wanneer burger meent dat deze persoon geen toeslagpartner is.

Impact op Toeslagen: Behandeling onnodige vragen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

De gemelde consequentie van stopzetting moet worden verwijderd uit de brieven

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds

V1 2021

Stand van zaken

In behandeling

[Toekenning, definitief, brief \(193\)](#)

Bevinding

Betreft brief met mededeling dat langer tijd nodig is voor definitief toekennen. Bij verzenden brief wordt geen rekening gehouden met nieuwe informatie.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: burger begrijpt brief niet

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met onnodige vragen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Voor versturen brief een laatste check doen op eventuele nieuwe informatie zodat eventuele onterechte verzending wordt voorkomen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds

2021 V2

Stand van zaken

In behandeling

Toeslagpartner, nihilinkomen (108)

Bevinding

Wanneer een voor Toeslagen nog onbekende persoon wordt toegevoegd als toeslagpartner is van die persoon geen inkomen bekend. Er wordt daarom met een nihilinkomen voor die persoon gerekend. Tegelijkertijd wordt het inkomen bij de aanvrager uitgevraagd. Wanneer dit inkomen wordt geleverd, komt het niet zelden voor dat het inmiddels berekende en uitbetaalde voorschot ten onrechte blijkt te zijn verleend.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Uitsluiten van voorlopig beschikken tot inkomen bekend is of in ieder geval geen nihilinkomen gebruiken.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Kwaliteitsregie

Staat open sinds

2019 V3

Stand van zaken

In behandeling

Toetsingsinkomen, indexering (189 en 194)

Bevinding

Eenmaal aangevraagd loopt een toeslag automatisch door naar de toekomst. Toeslagen indexeert het gebruikte toetsingsinkomen daarbij. Ook wanneer de toeslag niet gecontinueerd wordt, blijft Toeslagen het bekende inkomen wel indexeren. Wanneer dan later opnieuw een toeslag wordt aangevraagd, waarbij de burger het inkomen op dat moment zelf schat, hanteert Toeslagen het vanuit het verleden bekende en geïndexeerde inkomen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met Betrokken en oplossingsgericht en Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Burger heeft vragen over waar het gehanteerde inkomen vandaan komt

Impact op Toeslagen: Dienst ontvangt vragen hierover

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Onderzoeken of het door de burger zelf geschatte, actuele inkomen kan worden gebruikt in plaats van het geïndexeerde inkomen uit het verleden.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds

2021 V1

Stand van zaken

In behandeling

Uitgaande telefonie (204)

Bevinding

Burger is vrij vroeg in de ochtend gebeld, Toeslagen had vragen aan burger. Vroege tijdstip wekte wantrouwen burger of hij wel echt met Toeslagen te maken had.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Ja. Opvattingen hierover verschillen erg want erg persoonlijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: erg vroeg tijdstip wekt wantrouwen burger (in casu in combinatie met het feit dat er geen terugbelverzoek van de burger aan ten grondslag lag)

Impact Toeslagen: vergt uitleg om wantrouwen weg te nemen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Kantoorbreed ondergrens beltijdstip vastleggen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds

2021 V2

Stand van zaken

In behandeling

Voorschot, verhoogd, afboeking (165)

Bevinding

Burger treft betalingsregeling voor vordering lopend jaar. Later wordt voorschot toeslag lopend jaar verhoogd. Dit wordt niet uitbetaald, maar afgeboekt op de vordering over datzelfde jaar.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Het is niet behoorlijk dat de burger over deze mogelijkheid niet is geïnformeerd.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Burger rekent op een voorschot dat hij niet uitbetaald krijgt, dat kan leiden tot onverwachte financiële problemen

Impact op Toeslagen: onaangekondigde afboeking leidt tot vragen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Burger in eerdere communicatie-uitingen over de betalingsregeling informeren over deze mogelijke situatie

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds
V1 2021

Stand van zaken
In behandeling

[Website, algemene informatie \(217\)](#)

Bevinding

Burger kan algemene uitleg werking toeslagen niet vinden op website

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Ja, de informatie staat wel op de website. Bezien kan natuurlijk altijd worden of er aanleiding is en er mogelijkheden zijn om deze een prominentere plek te geven

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: burgers die de info niet kunnen vinden gaan bellen/schrijven

Impact Toeslagen: wordt mogelijk met onnodige vragen geconfronteerd

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Beoordelen of er aanleiding is en of het mogelijk is de info prominenter in beeld te krijgen op de website

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2021 V2

Stand van zaken
In behandeling

[Website, KOT, vwnw zonder UVW \(214\)](#)

Bevinding

De website vermeldt niet dat een werkplan van het UWV niet per se noodzakelijk is bij het volgen van een traject naar werk.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: burgers worden niet correct geïnformeerd over de voorwaarden voor en hun mogelijke recht op KOT

Impact Toeslagen: ontvangt hierover vragen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Op de website vermelden dat niet per se een werkplan van het UWV nodig is

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds

2021 V2

Stand van zaken

In behandeling

[Website, nabestaanden \(205\)](#)

Bevinding

De website vermeldt niet dat bij overlijden partner, kind of medebewoner het soms noodzakelijk kan zijn een wijziging van het inkomen aan Toeslagen door te geven. De website lijkt te suggereren dat Toeslagen de toeslag zelf aanpast

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: burger wordt pas bij de definitieve toekenning geconfronteerd met een aanpassing van de toeslag

Impact Toeslagen: vervolgens ontvangt Toeslagen klachten, bezwaren e.d. van burgers die liever eerder erop waren geattendeerd dat ze zelf actie hadden moeten ondernemen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Nabestaanden erop attenderen dat het soms nodig kan zijn zelf een wijziging door te geven

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds

2021 V2

Stand van zaken

In behandeling

[Website, regeling TTKO \(213\)](#)

Bevinding

Bezwaar moet naar Toeslagen worden gestuurd, terwijl SVB de regeling uitvoert. Informatie staat echter niet op website Toeslagen. Daarnaast ook intern onduidelijkheid voor medewerkers, inzicht in gegevens SVB ontbreekt en beslissingen SVB zijn niet zichtbaar.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: burgers kunnen nodige informatie niet altijd snel terugvinden

Impact Toeslagen: dit levert vragen van burgers op. Ook intern is er voor medewerkers onduidelijkheid

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Website en interne informatie aanpassen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds

2021 V2

Stand van zaken

In behandeling

[Website, vermogen \(156\)](#)

Bevinding

Op de website – waaronder de proefberekening – is niet duidelijk vermeld dat het vermogen €84.416 boven de vrijstelling in box3 mag liggen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: Het begrijpen van deze toch al lastige materie wordt bemoeilijkt

Impact Toeslagen: Er komen onnodige vragen en bezwaarschriften binnen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Juiste informatie over de vermogensgrens op de website plaatsen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds

2020 V3

Stand van zaken

In behandeling

Afgeronde leersignalen 2021

Bereikbaarheid Toeslagen, telefonisch (137)

Bevinding

De telefonische bereikbaarheid van de behandelteams Toeslagen is tijdens thuiswerken niet altijd voldoende. Vaste telefoon wordt niet altijd doorgeschakeld naar mobiel waardoor burgers niet altijd gehoor krijgen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

In strijd met het vereiste *Open en duidelijk*

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Burger heeft geen directe telefonische ingang bij de behandelaar.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Altijd doorgeschakeld en bereikbaar zijn voor de burger

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Kwaliteitsregie

Stond open sinds

2020 V2, afgerond 2021 V1

Resultaat

Bij de teamleiders is hier aandacht voor gevraagd. Deel van het probleem bleek ook dat niet alle medewerkers konden beschikken over een mobiele werktelefoon. Dat is inmiddels ook opgelost.

Bezwaar, uitblijven beslissing (198)

Bevinding

Wanneer een bezwaarschrift tegen een toeslagbeschikking is gericht tegen het daarin gehanteerde inkomen, volgt niet altijd een beslissing op bezwaar

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, niet Open en duidelijk, niet Eerlijk en betrouwbaar

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Nee, in strijd met de Awb

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: krijgt geen duidelijkheid over afloop bezwaarprocedure

Impact Toeslagen: wordt op later moment geconfronteerd met klachten en ingebrekestellingen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Op ieder ingediend bezwaarschrift een beslissing nemen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

[Terug naar
Duiding
belangrijkste
leersignalen](#)

Stond open sinds
2021 V2, afgerond 2021 V2

Resultaat

Bezwaren over het inkomen worden behandeld door Belastingen. Wanneer het bezwaar over het inkomen gaat en de burger tevens een (nieuwe) aangifte inkomstenbelasting doet, volgde echter niet altijd een beslissing op bezwaar. Afgesproken is nu dat in die gevallen Toeslagen de beslissing neemt.

Bijzondere berekening, verzorgingssituatie (154)

Bevinding

Een uit het huishouden vanwege verzorging buiten beschouwing gelaten persoon wordt alsnog in aanmerking genomen na een verhuizing van de aanvrager en deze persoon. Er lijkt sprake te zijn van een technische storing.

[Terug naar](#)
[Duiding](#)
[belangrijkste](#)
[leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met Eerlijk en betrouwbaar

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Nee, in strijd met eerder genomen besluit

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: Burger ontvangt een onjuiste beschikking en moet daarop reageren

Impact Toeslagen: Toeslagen ontvangt onnodige burgerreacties en moet zoeken naar een technische oplossing voor het probleem.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Eenmaal genomen besluit ook continueren na verhuizing

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Kwaliteitsregie, businessanalisten

Stond open sinds

2020 V3, afgerond 2021 V1

Resultaat

Aan een definitieve oplossing wordt nog gewerkt maar er is inmiddels een tijdelijke oplossing. Voordat er een brief wordt verzonden, bekijkt een medewerker de zaak. De burger heeft hier dus op dit moment al geen last meer van.

Bijzonder inkomensbestanddeel, huurtoeslag, afkoop pensioen (155)

Bevinding

Een burger moet zelf verzoeken een afgekocht pensioen buiten beschouwing te laten voor zijn huurtoeslag. Tegelijkertijd is de afkoop bekend bij de fiscus. Kan het buiten beschouwing laten daarom niet ambtshalve door Toeslagen plaatsvinden?

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Ja, al zou een aanpassing van de werkwijze nog bezig zijn.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: Burgers moeten nu handelingen verrichten die misschien achterwege kunnen blijven. Ook kunnen burgers die niet van deze mogelijkheid op de hoogte zijn hier ook van profiteren.

Impact Toeslagen: Terugbrengen van de hoeveelheid werk die nu nodig is.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Ambtshalve beoordeling en buiten beschouwing laten van pensioenafkoop

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds

2020 V3, afgerond 2021 V1

Resultaat

Volgens regelgeving is een verzoek van de burger nodig. Ook geldt de uitzondering alleen voor de huurtoeslag. En zijn eerst bewijsstukken van de burger nodig om te zien of de afkoop ook per jaar onder een grensbedrag blijft. Een ambtshalve, geautomatiseerde aanpassing van het inkomen (dat voor alle toeslagen geldt) is daarom niet mogelijk.

Brieven, leesbaarheid (176)

Bevinding

Brieven van Toeslagen zijn voor sommige burgers, m.n. minder taalvaardigen, moeilijk te begrijpen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met Betrokken en oplossingsgericht en Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Burger begrijpt boodschap niet. Gaat vragen stellen of handelt verkeerd.

Impact op Toeslagen: Wordt geconfronteerd met vragen, moet later onjuiste burgeracties herstellen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Brieven versturen die voor iedereen binnen de doelgroep begrijpelijk zijn

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds

2021 V1, afgerond 221 V1

Resultaat

Toeslagen is inmiddels begonnen met het verbeteren van alle brieven. Het streven is om in brieven taalniveau op B1 aan te houden, eenvoudig Nederlands dat het overgrote deel van de bevolking begrijpt.

Communicatie, gehoorbeperking (188)

Bevinding

Voor persoonlijk contact worden burgers verwezen naar reguliere telefonie maar dat is voor deze categorie burgers geen uitkomst

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met Respectvol en Betrokken en oplossingsgericht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Burgers met een gehoorbeperking wordt minder service geboden. Schriftelijk contact is geen echt alternatief en beantwoording duurt ook te lang.

Impact op Toeslagen: Hierover worden klachten ontvangen. Bovendien kunnen we kwesties voor deze burgers vaak moeizamer oplossen wanneer direct contact met burger nodig is

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Voor deze groep burgers een acceptabel alternatief voor direct contact vinden

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds

2021 V1, afgerond 2021 V1

Resultaat

Burgers met een gehoorbeperking kunnen inmiddels gebruik maken van KPN-teletolk of van een speciaal voor hen ingerichte e-mailpostbus

Contra-informatie DUO (101)

Bevinding

We attenderen de burger op afwijkende contra-informatie van DUO maar blijven bij uitblijven reactie burger het voorschotbedrag uitbetalen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Een rappel sturen of zelf een consequentie verbinden aan het uitblijven van een reactie.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Kwaliteitsregie

Stond open sinds

2019 V3, afgerond 2021 V1

Resultaat

De brief blijkt geen structureel document te zijn maar onderdeel van een proef. Tijdens deze proef kwamen meer signalen naar boven die zijn gebruikt om de werkprocessen binnen Toeslagen te verbeteren.

CBT verrekeningen/voorschot (I TSL Enschede)

Bevinding

Bij vermindering recht op toeslag, wordt het teveel betaalde voorschot verrekend met het nog openstaande recht op toeslag. Lopende het jaar is dat meestal geen probleem, maar wanneer de situatie plaatsvindt bij de jaarovergang, dan wordt de situatie voor de betrokkene onoverzichtelijk als hij heeft gekozen voor CBT verrekening.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Deze gedraging voldoet niet aan het vereiste *Open en duidelijk*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact belastingplichtige: de impact is voor een deel afhankelijk van de hoogte van de schuld. Daarnaast kan onduidelijkheid leiden tot contact met de BelastingTelefoon en klachten. Indien de belastingplichtige geen actie onderneemt, kan de schuld verder oplopen.

Impact Toeslagen: onduidelijkheid kan leiden tot contact met de BelastingTelefoon en/of klachten.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Het is de toeslaggerechtigde duidelijk dat het voorschot onvoldoende is voor de verrekening.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Centrale Regie

Stond open sinds

2020 V1, afgerond 2020 V2

Resultaat

Momenteel staat het verrekenen van een Toeslagvoorschot met een te betalen Toeslagvordering om een CBT mee te starten of te continueren, ter discussie. Bij deze verrekening wordt nu namelijk geen of onvoldoende rekening gehouden met de Vereenvoudigde Beslagvrije Voet. Het voortbestaan van de huidige CBT-regeling staat dus ter discussie en is in onderzoek. Het is afwachten wat de uitkomsten van dit onderzoek uiteindelijk betekenen voor het CBT-proces. Een eventuele wijziging van het proces gaat hoogstwaarschijnlijk ook leiden tot een gewijzigde communicatie. Een wijziging van de tekst van CBT-betalingsherinnering wordt daarom nu niet in overweging genomen.

Doorverhuur woning, hoogte huur (171)

Bevinding

Woning wordt door eigenaar doorverhuurd. Eigenaar geeft huurprijs aan Toeslagen door terwijl door de verhuurder een ander bedrag wordt gerekend.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Geen handeling van Toeslagen, wel onwenselijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Geen handeling van Toeslagen

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Krijgt huurtoeslag obv onjuiste huurgegevens. Aanleiding tot reacties/bezwaren.

Impact op Toeslagen: Behandeling onnodige klantreacties. Herstelen verkeerd berekende huurtoeslag

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

In objectenadministratie Toeslagen de feitelijke verhuurder vastleggen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds

V1 2021, afgerond 2021 V1

Resultaat

Aanpassing objectenadministratie blijkt niet mogelijk. Wel is contact gezocht met eigenaar en verhuurder over de ontstane situatie.

Erven, specificatie beschikking overledene (111)

Bevinding

Erven ontvangen niet automatisch de specificaties van beschikkingen van de overledenen. Zij kunnen die telefonisch opvragen en krijgen de specificaties dan nagestuurd.

In de vorige rapportage stond bij dit signaal dat erven daarbij ook kunnen worden verwezen naar het digitale burgerportaal van de overledenen en dat zij vaak niet beschikken over de inloggegevens. Deze informatie blijkt echter onjuist: erven worden *niet* verwezen naar het digitale burgerportaal van de overledene. Hiermee is ook de mogelijke twijfel over rechtmatigheid van deze gedraging weggenomen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, deze gedraging voldoet niet aan het vereiste *Open en duidelijk*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact erven: erven moeten in een periode die toch al belastend is extra handelingen verrichten om de benodigde informatie te verzamelen.

Impact Toeslagen: deze situatie leidt tot extra telefoonverkeer en nazending stukken.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Bij de papierstroom aan erven ook direct de specificatie van de beschikking op papier meezenden.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Kwaliteitsregie Toeslagen

Stond open sinds

2020 V1, afgerond 2021 V2

Resultaat

In contacten met erven wordt nu zo veel mogelijk afgestemd welke beschikkingen/specificaties zij willen ontvangen. Er wordt ook gewerkt aan een digitale 'machtiging' voor erven.

Herziening, definitieve beschikking, wettelijke termijn (150)

Bevinding

Na het verstrijken van de wettelijke termijn herziet Toeslagen een definitieve beschikking in het nadeel van de burger.

[Terug naar
Duiding
belangrijkste
leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met Eerlijk en betrouwbaar

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Nee, in strijd met artikel 21 van de Awir

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: Burger wordt ten onrechte geconfronteerd met een terugvordering. Sommige burgers zullen zich niet eens realiseren dat een dergelijke vordering onterecht is en zullen hem gewoon voldoen.

Impact Toeslagen: Er komen bezwaarschriften en andere reacties op dit soort beschikkingen. Onnodig extra werk. Handwijze is contra legem met kans op imagoschade.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

De bepalingen van de Awir voortaan volgen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning, vaco

Stond open sinds

2020 V3, afgerond 2021 V2

Resultaat

Er zijn controles om dit soort onterechte vorderingen te voorkomen. Nav signalen van de werkvloer bleek dat deze controle enige tijd niet gewerkt heeft. Dat is aangepast en sindsdien werkt de controle weer correct.

Informatieverstrekking, BelastingTelefoon (182)

Bevinding

BelastingTelefoon adviseerde klacht in te dienen omdat mogelijk dan toch overschrijding indieningstermijn voor het aanvragen van de toeslag gepasseerd zou kunnen worden

[Terug naar
Duiding
belangrijkste
leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Nee

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Bij burger worden onterecht verwachtingen gewekt, de indieningstermijn een fatale termijn is waarop geen uitzondering wordt gemaakt

Impact op Toeslagen: Extra werk om uit te leggen dat klacht ongegrond is

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

De juiste informatie over de mogelijkheden binnen de klachtbehandeling verstrekken

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds

2021 V1, afgerond 2021 V1

Resultaat

Is besproken met de BelastingTelefoon. De burger moet zijn verhaal kwijt kunnen en mag dat - ook nadat hij uitleg heeft ontvangen over de indieningstermijn - ook doen in de vorm van een klacht. Tegelijkertijd moet daarbij niet de verwachting worden gewekt dat binnen de klachtbehandeling meer mogelijk dan binnen de regulier behandeling.

KGB, gegevens uitvraag (141)

Bevinding

Burger wordt gevraagd gegevens te leveren terwijl hij zelf geen toeslag heeft aangevraagd

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met het vereiste *Open en duidelijk*

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Handelwijze roept vragen op bij burgers die niet weten dat KGB ambtshalve kan worden toegekend

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Burger beter informeren over de achtergrond in de uitvraagbrief

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds

2020 V2, afgerond 2021 V1

Resultaat

Aan de brief is ter verduidelijking toegevoegd dat het ook kan gaan om een toeslag die de burger niet zelf heeft aangevraagd maar waarvan Toeslagen het vermoeden heeft dat de burger er toch recht op heeft.

KGB, overleden kind (170)

Bevinding

Het kind heeft maar enkele dagen geleefd. Toch toekenning, vervolgens terugvordering van KGB.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met betrokken en oplossingsgericht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Alle handelingen die te maken hebben met een overleden kind liggen heel gevoelig.

Impact op Toeslagen: Er worden burgerreacties ontvangen waarbij heel veel uitleg en empathie nodig is om die goed te kunnen beantwoorden

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Toekennen KGB in dit soort gevallen voorkomen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
V1 2021, afgerond 2021 V1

Resultaat

Is door ketenregisseur Toeslagen besproken met Sociale Verzekeringsbank. Helaas blijken dit soort situaties niet te voorkomen.

[KOT-app \(162\)](#)

Bevinding

De burger geeft een nieuwe kinderopvangorganisatie (KOO) door via de KOT-app. Vervolgens blijken er gedurende een bepaalde periode twee KOO's te zijn geregistreerd voor hetzelfde kind.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met Eerlijk en betrouwbaar

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: De burger ontvangt een onjuiste beschikking en moet daarover contact opnemen. Later ontvangt hij mogelijk een terugvordering/nabetaling.

Impact Toeslagen: Er worden onnodig klantreacties ontvangen en er ontstaat mogelijk onnodig invorderingswerk.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

De wijziging van de burger op de juiste manier verwerken.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning

Stond open sinds
2020 V3, afgerond 2021 V1

Resultaat

Gebleken is dat de KOT-app wel goed functioneert. Er zijn ook kinderen die naar meerdere opvanglocaties gaan.

[KOT, attentiebrief basisschool \(161\)](#)

Bevinding

Attentiebrief dat kind naar basisschool gaat en wijziging van dagopvang naar buitenschoolse opvang moet worden doorgegeven komt erg kort voor het moment van automatisch continueren. De burger heeft amper of geen tijd nog een wijziging door te geven die nog wordt meegenomen in de beschikking voor 2021.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja, al zou het beter zijn als bekeken wordt of het mogelijk is de brief eerder te sturen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: Als de burger er niet meer in slaagt de wijziging tijdig door te geven, ontvangt hij in eerste instantie een onjuist voorschot voor 2021. Dat leidt tot terugvorderingen / nabetalingen.

Impact Toeslagen: Er worden klantreacties ontvangen die wellicht voorkomen hadden kunnen worden.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Beoordelen of het mogelijk is de attentiebrief op een eerder moment te sturen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds

2020 V3, afgerond 2021 V1

Resultaat

Signaal is besproken met behandelende afdeling. Het streven is en blijft om dit soort posten voor het moment van het automatisch continueren afgerond te hebben. Als gevolg van capaciteitsprobleem was dat hier niet gelukt.

KOT, gedupeerde, aanmerking als (159)

Bevinding

Burgers zijn als gedupeerde aangemerkt terwijl zij nooit kinderopvangtoeslag of huurtoeslag hebben ontvangen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met Eerlijk en betrouwbaar

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: Burger ontvangt brieven die vragen bij hem oproepen. Er worden mogelijk onterechte verwachtingen bij de burger gewekt.

Impact Toeslagen: Toeslagen ontvangt onnodige burgerreacties. Kans op imagoschade.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Alleen aan de juiste burgers aanmerken als gedupeerde

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds

2020 V3

Resultaat

Vanuit de wens geen mogelijke gedupeerden te missen, is de selectie ruim geweest. Hierdoor kan het voorgekomen zijn dat burgers ten onrechte in de selectie zijn opgenomen. Dit signaal is ook doorgegeven aan UHT.

KOT, gegevensuitwisseling, 2 (180)

Bevinding

Jaaropgaven opvang die burger stuurt wijken af van digitale opvanggegevens verkregen van kinderopvangorganisatie

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Ja

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Burgers gaan bellen en bezwaar maken

Impact op Toeslagen: Dienst krijgt te maken met telefoontjes en bezwaren

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Correcte gegevensuitwisseling

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Kwaliteitsregie Toeslagen

Stond open sinds

2021 V1, afgerond 2021 V1

Resultaat

Beoordeeld als incident

KOT, ingangsdatum, geboortedatum (179)

Bevinding

In burgerportaal MijnToeslagen kan geboortedatum kind worden ingevuld die ligt vóór de geboortedatum van het kind waarvoor de KOT wordt aangevraagd.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Ja

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Leidt tot vergissingen bij doen van aanvraag door burger

Impact op Toeslagen: Herstel vergissingen burger

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Voorkomen dat ingangsdatum aanvraag ligt vóór geboortedatum kind. Kwestie al eerder aangelopen via leersignaal, leek toen opgelost maar blijkt toch nog voor te komen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds

2021 V1, afgerond 2021 V2

Resultaat

Met de TVS-release van week 18 2021 is het alsnog opgelost.

[RABO app, betalingskenmerk \(I TSL Enschede\)](#)

Bevinding

De belastingschuldige wil zijn aanslag betalen. Hij maakt voor de betaling gebruik van de app van de Rabobank. In de app van de Rabobank is het niet mogelijk om het betalingskenmerk van de aanslag op te voeren. Belastingsschuldige neemt contact op met de Belastingdienst en met de Rabobank. Beide organisaties wijzen naar de ander.

[Terug naar](#)
[Duiding](#)
[belangrijkste](#)
[leersignalen](#)

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Geschikt betalingsmerk voor app van Rabobank

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, Toeslagen is niet open en duidelijk. Belastingsschuldige wordt van het kastje naar de muur gestuurd.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

-

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact belastingschuldige: Toeslagen wil digitaliseren, belastingschuldige wil hieraan meewerken. Het frustreert belastingschuldige dat de betaling niet lukt.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

LIC vaktechniek

Stond open sinds

2020 V3, afgerond 2021 V2

Resultaat

Bij nader inzien blijkt dit geen leersignaal voor Toeslagen te zijn. Vastgesteld is bovendien dat in de RABO-bankieren-app wel degelijk een betalingskenmerk kan worden ingevuld. Het is zelfs mogelijk om de onderste regel van de acceptgiro te scannen, dan neemt de app automatisch het betalingskenmerk over.

[Stopzetten toeslag, ontbreken adres \(110\)](#)

Bevinding

De toeslag wordt stopgezet wanneer het adres van de burger ontbreekt terwijl in dat geval de betaling moet worden opgeschort. Juridisch gezien lijkt er geen basis te zijn voor stopzetting.

[Terug naar](#)
[Duiding](#)
[belangrijkste](#)
[leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Deze gedraging voldoet mogelijk niet aan het vereiste *Eerlijk en betrouwbaar*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Deze gedraging lijkt niet rechtmatig te zijn.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact toeslaggerechtigde: op dit moment is de impact nog niet bekend. Indien toeslagbetaling even gemakkelijk is te hervatten na betalingsopschorting als na stopzetting, is de impact mogelijk gering.

Impact Toeslagen: de huidige werkwijze lijkt contra legem en kan leiden tot ernstige imagoschade en verlies van vertrouwen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Handelen zoals de wet het voorschrijft

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Kwaliteitsregie Toeslagen

Stond open sinds

2020 V1, afgerond 2021 V1

Resultaat

Een ontbrekend adres is voortaan nog wel reden voor controle maar een stopzetting kan slechts plaatsvinden wanneer de benodigde zorgverzekering ontbreekt.

Stopzetten toeslag, verzoek

Bevinding

Wanneer een niet direct plaatsbaar stopzettingsverzoek van de fiscale intermediair wordt ontvangen, wordt dit niet behandeld, terwijl een onderzoek zou moeten worden gedaan naar de intentie achter een stopzettingsverzoek wanneer die intentie niet direct duidelijk is.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

In strijd met het vereiste *Open en duidelijk*

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact belastingplichtige: burger ervaart doorlopen toeslag terwijl er in zijn ogen door de fiscale intermediair is verzocht om stopzetting. Burger zal dit niet begrijpen. De burger weet niet dat de fiscale intermediair bv het verkeerde BSN (bv van de partner) heeft gebruikt.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Ook niet plaatsbare stopzettingsverzoeken van een fiscale intermediair, althans wanneer een vergissing van de fiscale intermediair voor de hand ligt, zoals bij een verwisseling van de BSN's van aanvrager/partner, altijd onderzoeken en intentie achterhalen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Kwaliteitsregie

Stond open sinds

2020 V1, afgerond 2021 V1

Resultaat

In deze situaties wordt nu altijd contact met de burger (of met de intermediair, wanneer er een machtiging is) om de intentie achter de stopzetting te achterhalen.

[Terugvordering, feestdagen \(172\)](#)

Bevinding

Toeslagen stelt rond de feestdagen eind december vorderingen in op burgers

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met Betrokken en oplossingsgericht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact op burger: Burgers ervaren een terugvordering op dit soort momenten als zeer onaangenaam

Impact op Toeslagen: Geven van uitleg op klantreacties

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Geen terugvorderingen instellen eind december

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds

2021 V1, afgerond 2021 V1

Resultaat

Het planningsschema rond de feestdagen eind december is aangepast

[Toeslagpartner, stroomschema \(123\)](#)

Bevinding

Stroomschema op de website is onvolledig: de fiscale partner ontbreekt.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, in strijd met het vereiste *Open en duidelijk*

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Burger wordt niet volledig geïnformeerd over wie mogelijk zijn toeslagpartner is.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Stroomschema aanvullen met fiscaal partner

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds

2020 V2, afgerond 2021 V2

Resultaat

Het signaal is achterhaald nu door een wetswijziging per 2021 fiscaal partnerschap niet meer van belang is bij de bepaling van toeslagpartnerschap.

Toetsingsinkomen, afgestudeerden (163)

Bevinding

Er vindt geen communicatiecampagne plaats ten aanzien van afgestudeerden die gaan werken en als gevolg daarvan een hoger inkomen hebben. Burgers moeten daar zelf attent op zijn.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Ja, al zou moeten worden beoordeeld of er maatwerk mogelijk is.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger:

Niet alle burgers zijn zich er van bewust dat ze inkomensstijgingen moeten doorgeven. Daardoor ontstaan op een later moment terugvorderingen.

Impact Toeslagen:

Als burgers een betere schatting van het inkomen maken voorkomt dat terugvorderingen en al het werk dat daarmee samenhangt: bezwaarprocedures, invorderingshandelingen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Beoordelen of er aanleiding is deze categorie burgers een attentiebrief te sturen of burgers op andere wijze voor te lichten.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds

2020 V3, afgerond 2021 V1

Resultaat

Er zijn regelmatig acties waarbij we verschillende groepen wijzen op een mogelijk gestegen inkomen. Een van die groepen bestaat al uit recent afgestudeerden. De suggestie van een gezamenlijke brief met DUO wordt in overweging genomen.

Toeslagpartner, ontbreken handtekening (146)

Bevinding

Vanwege het ontstaan van partnerschap is de toeslagpartner om een handtekening gevraagd. Voordat die binnen was, is er beschikt omtrent het recht op de toeslag.

[Terug naar
Duiding
belangrijkste
leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, voldoet niet aan het vereiste *Eerlijk en betrouwbaar*

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Nee, in strijd met de Awir.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

De burger kan hierdoor een onjuiste berekening van de toeslag ervaren.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Dergelijke posten uitsluiten van beschikken zolang er nog geen handtekening is gezet.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds

2020 V2, afgerond 2021 V1

Resultaat

Geen verdere actie nodig, het ging hier om een incident.

Vraagteams, kwaliteit (191)

Bevinding

Door werkdruk en nadruk op kwantiteit komt dienstverlening aan burger soms onder druk. In casu ging het om contacten met burgers ten tijde van een sterfgeval en die niet later konden worden teruggebeld. Werkopdracht werd beëindigd en burgers moesten zelf maar terugbellen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, niet Respectvol en niet Betrokken en oplossingsgericht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: komt hardvochtig en niet klantgericht over. Burger moet opnieuw contact zoeken.
Impact Toeslagen: publicitair afbreukrisico. Dossiers tweemaal oppakken is bovendien niet efficiënt.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Meer maatwerk: rekening houden met en meedenken met de burger

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds

V2 2021, afgerond 2021 V2

Resultaat

Door is met team besproken dat kwaliteit niet mag lijden onder werkdruk.

Voorschotbeschikking (202)

Bevinding

Definitief inkomen 2019 veroorzaakt ten onrechte een voorschotbeschikking 2020

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: beschikking zonder aanleiding roept vragen burgers op

Impact Toeslagen: wordt onnodig geconfronteerd met vragen burgers

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Meldingen over andere jaren dienen geen beschikkingen over het berekeningsjaar te veroorzaken

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2021 V2, afgerond 2021 V2

Resultaat
Hiervoor is een software-oplossing gebouwd en het probleem is opgelost

[Voorschot, toeslag, termijnbetaling, 2 \(147\)](#)

Bevinding

Het verschil tussen het oude en het nieuwe - hogere - voorschotbedrag is in één bedrag ineens uitgekeerd in plaats van in maandelijkse termijnen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, voldoet niet aan het vereiste *Eerlijk en betrouwbaar*

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Nee, in strijd met de Awir

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Burgers verwachten een gespreide betaling. Bedragen ineens uitkeren kan er toe leiden dat het bedrag niet wordt bestemd waarvoor het bedoeld is: het dragen van de kosten in de rest van het jaar.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Maandelijks uitbetalen zoals gebruikelijk of anders de burger over de eenmalige betaling informeren

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2020 V2, afgerond 2021 V1

Resultaat
Geen verdere actie nodig, betreft een incident.

[Website, geregistreerd partnerschap \(209\)](#)

Bevinding

Op de website wordt inzake toeslagpartnerschap vooral gesproken over huwen. Dat ook geregistreerd partnerschap tot toeslagpartnerschap kan leiden, lijkt onderbelicht.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, niet Open en duidelijk

[Terug naar
Duiding
belangrijkste
leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: wordt pas achteraf met de gevolgen van toeslagpartnerschap, zoals terugvordering, geconfronteerd

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met vragen/klachten en moet voorschotten terugvorderen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Op website informatie over geregistreerd partnerschap een prominenter plaats geven

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds

2021 V2, afgerond 2021 V2

Resultaat

De website is aangepast en aan geregistreerd partnerschap wordt nu meer aandacht besteed