
Analyse klachtbehandeling Toeslagen

Analyse klachtbehandeling september 2021 Toeslagen

Aan



SSO P en M Planning en
control_Postbus

Kopie: Klachtcoördinatoren en -leidingsgevenden

7 oktober 2021



Landelijk klachtmanager Belastingdienst

Inhoudsopgave Analyse Klachtbehandeling Toeslagen

Managementsamenstelling

Analyse meer, resp. minder klachten dan vorig jaar

Samenvatting resultaten KPI's en overige bestuurlijke informatie Toeslagen

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

Toelichting Analyse Klachtbehandeling Toeslagen

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

Managementsamenstelling

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

De klachten over gedragingen van UHT die zijn ontvangen vóór 1 november 2020 zijn behandeld door Toeslagen regulier. Die klachten zijn in deze rapportage opgenomen onder Toeslagen regulier. De UHT klachten die vanaf 1 november 2020 zijn behandeld, staan geregistreerd onder UHT.

Wat valt op in deze rapportage?

Evenals in eerdere rapportages is in deze rapportage duidelijk dat interne klachtbehandeling vaak ook leidt tot interne klachtbehandeling. Dit is interessant omdat het op door de resultaten van de klachtbehandeling niet onmiddellijk samenhangt te dalen de meeste klagers daarmee tevreden zullen zijn. Dit, omdat bij ruim de helft van de klachten is gemiddeld dat de klacht ongepast is of niet een antwoord over de klacht is gegeven. Een hoge mate van procedurele rechtvaardigheid zou kunnen verklaren dat veel klagers ondanks de uitkomst toch tevreden zijn over de klachtbehandeling. Het verdient aanbeveling hier nader onderzoek naar te (laten) doen, teneinde de rechtvaardigheid van ons handelen te kunnen garanderen. Meer informatie hierover staat in de [toelichting](#).

Ook valt op dat de resultaten van UHT op de kpi's 'percentage binnen Awb-termijnen afgehandelde klachten' en 'percentage binnen zes weken afgehandelde klachten' sinds juni onder de streefwaarde zijn. Vanaf 1 juni worden deze klachten door UHT klachtbehandelaars behandeld. De overdracht van de klachtbehandeling is juni aan een nieuw team in combinatie met een hoge instroom aan klachten kan een verklaring zijn voor de lagere resultaten.

Aantal ontvangen klachten

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

Resultaat: **X**

Tot en met september heeft Toeslagen in totaal 2.138 klachten ontvangen. Dat zijn 301 klachten meer dan tot en met september 2020: toen ontving Toeslagen 1.837 klachten. De toename in het aantal klachten vergeleken met vorig jaar lijkt vooral te maken te hebben met de stijging in het aantal UHT klachten.

Analyse meer, resp. minder klachten dan vorig jaar

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

Percentage binnen Awb-termijnen afgehandelde klachten

Prestatie indicator: 95% of meer van de klachten wordt binnen de Awb-termijnen afgehandeld.

Resultaat: **X**

In september heeft Toeslagen totaal 71,0 van de klachten binnen de Awb-termijnen afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.

Toeslagen regulier en UHT accorderen onder de streefwaarde. Het resultaat van UHT over september (62,5%) is hoger dan het resultaat over augustus (36,5%). Klachten over gedragingen van UHT zijn tot 1 juni 2021 behandeld door klachtbehandelaars van het klachtteam Particulieren. Vanaf 1 juni worden deze klachten door UHT klachtbehandelaars behandeld. De overdracht van de klachtbehandeling in juni aan een nieuw team in combinatie met een hoge instroom aan klachten kan een verklaring zijn voor de lagere resultaten vanaf juni.

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

Samenvatting resultaten KPI's en overige bestuurlijke informatie Toeslagen

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

	2021 t/m september	resultaat	september	resultaat	september t.o.v. t/m september	september t.o.v. augustus
Toeslagen regulier	96,5 %	✓	89,5 %	✗	↓	↓
UHT	79,5 %	✗	82,5 %	✗	↓	↓
Toeslagen totaal	90,2 %	✗	71,0 %	✗	↓	↓

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

	2021 t/m september	resultaat	september	resultaat	september t.o.v. t/m september	september t.o.v. augustus
Toeslagen regulier	77,2 %	✗	57,3 %	✗	↓	↓
UHT	68,9 %	✗	52,2 %	✗	↓	↓
Toeslagen totaal	74,1 %	✗	53,8 %	✗	↓	↓

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

	2021 t/m september	resultaat	september	resultaat	september t.o.v. t/m september	september t.o.v. augustus
Toeslagen regulier	96,6 %	✓	99,7 %	✓	↓	↓
UHT	91,3 %	✓	87,7 %	✓	↓	↓
Toeslagen totaal	94,6 %	✓	93,6 %	✓	↓	↓

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

	2021 t/m september	2020 t/m september	KPI t.o.v. 2020	resultaat KPI	september	september t.o.v. augustus
Toeslagen regulier	1.231	1.837	-33,0 %	✓	131	↓
UHT	967				31	↓
Toeslagen totaal	2.138	1.837	16,4 %	✗	162	↓

e. Indieningswijze ontvangen klachten t/m september 2021

	brief	klachtformulier	e mail	BelastingTelefoon	medeverker	social media
Toeslagen regulier	2,6 %	29,1 %	8,8 %	68,6 %	0,9 %	3,2 %
UHT	1,7 %	15,4 %	3,3 %	76,1 %	3,3 %	3,1 %
Toeslagen totaal	2,1 %	22,2 %	6,0 %	67,3 %	2,1 %	3,1 %

f. Aantal afgehandelde klachten t/m september 2021

	2021 t/m september	2020 t/m september	2021 t.o.v. 2020	september	september t.o.v. augustus
Toeslagen regulier	1.244	2.096	-40,6 %	124	↓
UHT	748			122	↓
Toeslagen totaal	1.992	2.096	-5,0 %	246	↓

g. Voorraad onderhouden klachten september 2021

	30 september 2021	/wv conform	zes weken nog niet verstreken	30 september 2021 t.e.v. 31 augustus 2021
Toeslagen regulier	248	92,5 %	83,7 %	↗
UHT	170	65,2 %	56,2 %	↘
Toeslagen totaal	428	81,0 %	69,6 %	↗

h. Gemiddelde lte doorlooptijd afgehandelde klachten in kolendordagen

	2021 t/m september	2020	2021 t.o.v. 2020
Toeslagen regulier	41	43	↘
UHT	44	16	↗

i. Resultaat afgehandelde klachten t/m september 2021

Resultaat	(getoetst) gegrond	ongegrond	geen oordeel	niet in behandeling genomen (§ 2 /wv)	ingetrokken	een resultaat bekend
Toeslagen regulier	30,4 %	41,1 %	28,0 %	0,3 %	0,2 %	0,0 %
UHT	42,1 %	7,2 %	45,9 %	0,7 %	4,1 %	0,0 %
Toeslagen totaal	36,2 %	24,1 %	36,9 %	0,5 %	2,2 %	0,0 %

j. Afdoenwijze afgehandelde klachten t/m september 2021

Afdoenwijze	formele conclusie per brief	informele conclusie per brief	informele conclusie per e-mail	informele conclusie telefonisch	anders
Toeslagen regulier	1,0 %	20,1 %	1,9 %	69,1 %	1,0 %
UHT	0,9 %	2,5 %	26,2 %	65,5 %	4,6 %
Toeslagen totaal	1,0 %	14,3 %	14,1 %	67,3 %	3,3 %

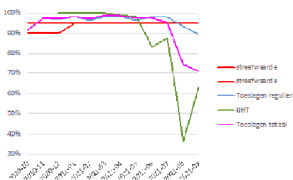
Toelichting Analyse klachtbehandeling september 2021 Toeslagen

a. Percentage binnen Awb-termijnen afgehandelde klachten. Streefwaarde 90% of meer.

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

Vanaf januari 2021 geldt als streefwaarde dat 90% of meer van de klachten binnen de Awb-termijnen van vijf afgehandeld. Van 2015 tot en met 2020 was de streefwaarde niet 90, maar 95% van de klachten binnen de Awb-termijnen wordt afgehandeld.

In september heeft Toeslagen totaal 71,0% van de klachten binnen de Awb-termijnen afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.



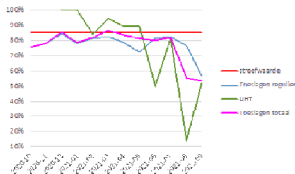
Klachten over gedragingen van UHT zijn tot 1 juni 2021 behandeld door klachtbehandelaars van het klachten team Particulieren. Vanaf 1 juni werden deze klachten door UHT klachtbehandelaars behandeld. De overdracht van de klachtbehandeling in juni aan een nieuw team in combinatie met een hoge instroom aan klachten kan een verklaring zijn voor de lagere resultaten vanaf juni.

Door een omname in de registratie was in augustus bij 149 aangevraagde UHT klachten niet bekend of zij binnen de Awb-termijnen zijn afgehandeld, omdat van deze zaken in het systeem geen behandeltermijn bekend is. Dit is gecorrigeerd.

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

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

In september heeft Toeslagen totaal 53,8% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.



Klachten over gedragingen van UHT zijn tot 1 juni 2021 behandeld door klachtbehandelaars van het klachten team Particulieren. Vanaf 1 juni werden deze klachten door UHT

klachtbehandelaars behandeld. De overdracht van de klachtbehandeling in juni aan een nieuw team in combinatie met een hoge instroom aan klachten kan een verklaring zijn voor de lagere resultaten vanaf juni.

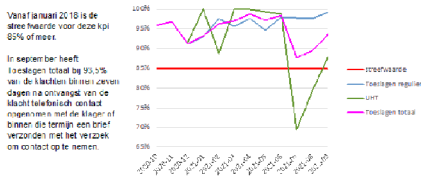
Door een omname in de registratie was in augustus bij 140 aangevraagde UHT klachten niet bekend of zij binnen zes weken zijn afgehandeld, omdat van deze zaken in het systeem geen behandeltermijn bekend is. Dit is

geenigend

Toeslagen regulier start sinds oktober 2019 onder de streefwaarde op deze kpi. [] Verklaart het lagere resultaat mede door de toenemende complexiteit van de klachten waardoor vragen moeten worden uitgezet bij andere afdelingen. Door hoge werk druk op die andere afdelingen zijn de reactietijden opgelopen. Dit is nagenoeg niet verbeterd. Daarnaast heeft het klachtenleem van Toeslagen regulier een kleinere bezetting dan gepland, dit in combinatie met een hoog melkzuim zorgt voor een hogere workload per klachtbehandelaar. Ondanks het actief sturen op direct inzetbare uren, staat de beschikbare tijd ook onder druk door andere werkstromen zoals verzoeken om schadevergoeding, behandeling detailsaken en een veelheid aan projecten.

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

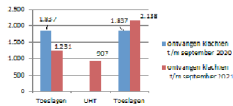
De ratio achter deze kpi is dat een zo snel mogelijk eerste contact met klager van essentieel belang is bij het herstel van vertrouwen in Toeslagen en het behouden, o.g. vergroten van de compliance. Het resultaat op deze kpi wordt gemeten door het totaal aantal klachten waarin eerste contact is geweest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



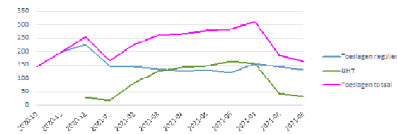
- d. *Aantal ontvangen klachten: kritische prestatie indicator 'Minder klachten over het handelen van Toeslagen dan vorig jaar'*

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

Tot en met september heeft Toeslagen totaal 2.138 klachten ontvangen. Dat zijn 301 klachten meer dan tot en met september 2020. Tot en met september heeft Toeslagen totaal 1.837 klachten.



Aantal ontvangen klachten per maand



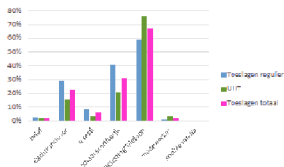
De klachten over gedragingen van UHT die zijn ontvangen vóór 1 november 2020 zijn behandeld door het klachtenteam Toeslagen regulier. Die klachten zijn in deze rapportage opgenomen onder Toeslagen regulier. Van 1 november 2020 tot 1 juni 2021 zijn klachten over gedragingen van UHT behandeld door klachtbehandelaars van het klachtenteam van Belastingdienst Particulieren en vanaf 1 juni worden deze klachten behandeld door UHT klachtbehandelaars. De UHT klachten vanaf 1 november 2020 staan geregistreerd onder UHT.

e. Indieningswijze ontvangen klachten t/m september 2021

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

Tot en met september is 40,4 van het aantal klachten Toeslagen regulier schriftelijk ingediend, hetzij per brief met een klachtenformulier of via e-mail. Bij UHT is dat 20,5%.

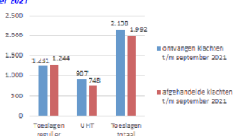
Bij Toeslagen regulier is 58,5% van het aantal klachten ingediend via de BelastingTelefoon, bij UHT is dat 76,1%.

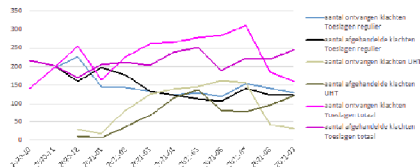


f. Aantal afgehandelde klachten t/m september 2021

Tot en met september 2021 heeft Toeslagen totaal 1.502 klachten afgehandeld. Dat zijn 146 klachten minder dan tot en met september zijn ontvangen.

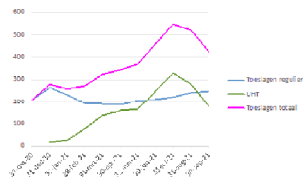
Toeslagen regulier heeft tot en met september meer klachten afgehandeld dan ontvangen, UHT heeft meer klachten ontvangen dan afgehandeld.





g Voorraad onderhanden klachten september 2021

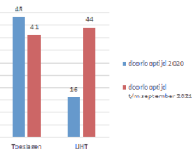
De voorsad onderhanden klachten Toeslagen totaal was 408 op 30 september. Op 31 augustus was dat 519.



h Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen

In 2020 deed Toeslagen regulier gemiddeld 48 dagen over op de behandeling van een klacht. Bij UHT was de gemiddelde doorlooptijd van een klacht 16 dagen. Tot en met september 2021 was de gemiddelde doorlooptijd van een klacht bij Toeslagen regulier 41 dagen en bij UHT 44 dagen.

De hogere doorlooptijd van Toeslagen regulier in 2020 was in het bijzonder te wijten aan de grote hoeveelheid klachten die eind 2019, begin 2020 zijn ingediend. Daarnaast speelde ook in 2020 de toenemende complexiteit van de klachten een rol en de kleinere bezetting van het klachten team gepland.



De klachtbehandeling door UHT is gestart op 1 november 2020. De facto zijn vanaf 1 december 2020 klachten op UHT geregistreerd. In december 2020 zijn 8 klachten afgehandeld met een gemiddelde doorlooptijd van 16 dagen. Omdat het gaat om een klein aantal klachten over een korte periode, lijkt deze gemiddelde duurtijd voor 2020 geen representatief beeld te vormen voor een te verwachten doorlooptijd voor UHT klachten.

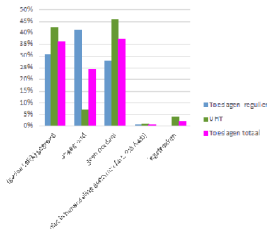
1. Resultaat afgehandelde klachten t/m 1 september 2021

Het resultaat van een klacht wordt uitgedrukt in termen als gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond, niet in behandeling genomen en ingetrokken. In de tabel zijn de categorieën 'gegrond' en 'gedeeltelijk gegrond' samen genomen. De categorie 'geen oordeel' is van toepassing in situaties waarin de klachtbehandeling niet heeft kunnen leiden tot een inhoudelijke conclusie, omdat de feiten niet zijn komen vast te staan. In de categorie 'niet in behandeling genomen' worden klachten genoemd waarop artikel 9:18 van de Awb van toepassing is. Dat artikel beschrijft situaties waarin een bestuursorgaan niet verplicht is om een klacht in behandeling te nemen, bijvoorbeeld als de klacht gaat over een gedraging die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden of over een gedraging waarover de rechter al een oordeel heeft uitgesproken.

Tot en met september is 36,2% van het totaal aantal door Toeslagen afgehandelde klachten: gegrond of gedeeltelijk gegrond, 24,1% was ongegrond en in 36,9% van de klachten is geen oordeel gegeven.

Over 2020 waren deze percentages resp. 31,5%, 40,9% en 26,3%.

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



2. Afhandelingswijze afgehandelde klachten t/m 1 september 2021

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

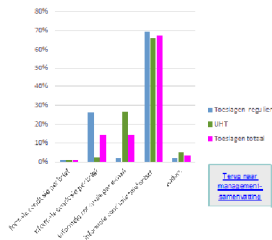
Toeslagen is voorstander van een informele klachtbehandeling met laagdrempelige, oplossingsgericht, passend en prettig contact tussen klager en Toeslagen. Uit de cijfers blijkt dat deze informele klachtbehandeling in de meeste gevallen ook leidt tot informele klachtbehandeling. Een klein gedeelte van de klachten wordt afgehandeld met een formele afhandelingsbrief.

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

Het is het meest aannemelijk dat naar tevredenheid van klager aan diens klacht is tegemoetgekomen bij klachten die geheel of gedeeltelijk gegrond zijn verklaard. Ook bij een ongegronde klacht of een klacht waarover geen oordeel is gegeven, kan de klager ongeveer tevreden zijn met de klachtbehandeling. Dat zal met name het geval zijn wanneer klager zich met respect behandeld voelt, klager zijn verhaal heeft kunnen doen waarop

op gepaste wijze is gereageerd en klagenuiting heeft gekregen. Deze drie aspecten (respect, voice and due consideration, en explanation) zijn essentieel voor het ervaren van procedurele rechtvaardigheid. Bij procedurele rechtvaardigheid gaat het over de subjectieve indrukken die de betrokkenen zich vormen over de eerlijkheid en rechtvaardigheid van de procedure en over de manier waarop zij zich daarin behandeld voelen².

Onder Toeslagen totaal tot en met september 2021 bij 24,1% van de klachten heeft geoordeeld dat de klacht ongegrond is en bij 36,9% van de klachten geen oordeel heeft kunnen geven over de klacht, lijkt een percentage van 95,7 informeel afgehandelde klachten hoog en lijkt een percentage van 1,0 formeel afgehandelde klachten laag. Een hoge mate van procedurele rechtvaardigheid zou kunnen verklaren dat veel klagers ondanks de uitkomst toch tevreden zijn over de klachtbehandeling. Het verdient aanbeveling hier nader onderzoek naar te (laten) doen, met name de rechtvaardigheid van ons handelen te kunnen garanderen.



² In het laatste onderzoek naar de klachtenproblemen is het probleem 'naar de klacht' uit oktober 2015 is geconstateerd dat de eerste drie verkiezing nodig was op het gebied van procedurele rechtvaardigheid.