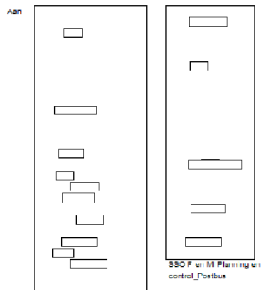
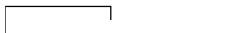

Analyse klachtbehandeling Toeslagen

Analyse klachtbehandeling mei 2021 Toeslagen



Kopie: Klachtbeoordelingen en -leidingsvelden

8 juni 2021



Inhoudsopgave Analyse Klachtbehandeling Toeslagen

Managementsamenstelling

Samenvatting resultaten KPI's en overige bestuurlijke Informatie Toeslagen

- Percentage binnen Aanb-termijnen afgehandelde klachten
- Percentage binnen zes weken afgehandelde klachten
- 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
- Aantal ontvangen klachten: kritische prestatie indicator: Minder klachten over het handelen van Toeslagen dan vorig jaar
- Indieningswijze ontvangen klachten
- Aantal afgehandelde klachten
- Vormaat of oorzaken klachten
- Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen
- Resultaat afgehandelde klachten
- Afdoeningswijze afgehandelde klachten

Toelichting Analyse Klachtbehandeling Toeslagen

- Percentage binnen Aanb-termijnen afgehandelde klachten
- Percentage binnen zes weken afgehandelde klachten
- 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
- Aantal ontvangen klachten: kritische prestatie indicator: Minder klachten over het handelen van Toeslagen dan vorig jaar
- Indieningswijze ontvangen klachten
- Aantal afgehandelde klachten
- Vormaat of oorzaken klachten
- Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen
- Resultaat afgehandelde klachten
- Afdoeningswijze 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. Vanaf 1 november 2020 worden klachten over gedragingen van UHT behandeld door klachtbehandelaars van het klachten team van Belastingdienst Particulieren. Die klachten staan geregistreerd onder UHT. Daadwerkelijke registraties op UHT hebben plaatsgevonden vanaf 1 december 2020.

Wet valt op in deze rapportage?

Evenals in eerdere rapportages is in deze rapportage zichtbaar dat informatie klachtbehandeling vaak ook leidt tot informatie klachtbehandeling. Dit is interessant met het oog op de resultaten van de klachtbehandeling met onder andere: samen met is dat de meeste klagers daarmee tevreden zullen zijn. Dit, omdat bij ruim de helft van de klachten is geoordeeld dat de klacht ongegrond is of dat er geen oordeel over de klacht is gegeven. Een hoge mate van procedurele rechtvaardigheid¹ 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. Meer informatie hierover staat in de [toelichting](#).

Daarnaast valt ook in deze rapportage op dat het aantal ontvangen klachten UHT toeneemt.

Aantal ontvangen klachten

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

Resultaat: ✖

Tot en met mei heeft Toeslagen in totaal 1.195 klachten ontvangen. Dat zijn 186 klachten meer dan tot en met mei 2020 toen ontving Toeslagen 1.029 klachten. De toename in het aantal klachten veroorzaakt met vorig jaar ligt vooral te maken te hebben met de stijging in het aantal UHT klachten.

Analyse naar, resp. zonder klachten dan vorig jaar

Deze rapportage bevat geen analyse waarover 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: ✔

In mei heeft Toeslagen totaal 97,6 van de klachten binnen de Awb-termijnen afgehandeld. Dat is boven de streefwaarde.

Percentage binnen 6 weken afgehandelde klachten

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

Resultaat: ✖

In mei heeft Toeslagen totaal 81,7% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.

Het resultaat van Toeslagen reguler op deze kpi is met 72,6% onder de streefwaarde en is 6,1 procentpunt lager dan het resultaat over april. Toeslagen reguler scoort sinds oktober 2019 onder de streefwaarde op deze

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 daar in behandeld worden.

lipi. Het lagere resultaat bij Toeslagen regulier is mede veroorzaakt door de toenemende complexiteit van de klachten waardoor vragen moeten worden uitgezet bij andere afdelingen. Door hoge werkdruk op die andere afdelingen zijn de reactietermijnen opgelopen. Daarnaast heeft het klachtenaam van Toeslagen regulier een kleinere bezetting dan gepland, waardoor de workload per klachtbehandelaar is gestegen. Ondanks actief sturen op direct inzetbare uren, staat de beschikbare tijd onder druk door andere werkstromen zoals verzoeken om schadevergoeding.

Percentage binnen 7 dagen eerste contact

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

Resultaat: ✓

In mei heeft Toeslagen in 97,2% van de klachten binnen zeven dagen contact opgenomen met klager. Dat is boven de streefwaarde.

Leersignalen

Deze analyse bevat geen bijlage leersignalen. Over de leersignalen Toeslagen regulier wordt iedere vier maanden gerapporteerd. Zij worden geactualiseerd bij de rapportages over de maanden april, augustus en december. UHT rapporteren periodiek over de eigen leersignalen.

Samenvatting resultaten KPI's en overige bestuurlijke informatie Toeslagen

a. Percentage binnen dweltijdsmijns afgehandelde klachten. Streefwaarde 95% of meer

	2021 t/m mei	resultaat	mei	resultaat	met t.o.v. t/m mei	met t.o.v. april
Toeslagen regulier	97,7 %	✓	96,5 %	✓	↓	↓
UHT	99,2 %	✓	98,5 %	✓	↓	↓
Toeslagen totaal	98,2 %	✓	97,6 %	✓	↓	↓

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

	2021 t/m mei	resultaat	mei	resultaat	met t.o.v. t/m mei	met t.o.v. april
Toeslagen regulier	78,9 %	✗	72,8 %	✗	↓	↓
UHT	90,1 %	✓	80,5 %	✓	↓	↓
Toeslagen totaal	82,6 %	✗	81,7 %	✗	↓	↓

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

	2021 t/m mei	resultaat	mei	resultaat	met t.o.v. t/m mei	met t.o.v. april
Toeslagen regulier	95,6 %	✓	94,7 %	✓	↓	↓
UHT	98,8 %	✓	99,3 %	✓	↑	↓
Toeslagen totaal	96,8 %	✓	97,2 %	✓	↑	↓

d. Aantal ontvanger klachten kritische prestatie indicator (Minder klachten over het handelen van Toeslagen rijn vorig jaar)

	2021 t/m mei	2020 t/m mei	KPI t.o.v. 2020	resultaat KPI	mei	met t.o.v. april
Toeslagen regulier	682	1.029	-33,7 %	✓	131	↓
UHT	513				147	↓
Toeslagen totaal	1.195	1.029	16,4 %	✗	278	↓

e. Indieningswijze ontbrengen klachten t/m mei 2021

	brief	klachtformulier	e mail	BelastingTelefoon	medeoverker	social media
Toeslagen regulier	2,8 %	29,6 %	10,1 %	56,7 %	0,6 %	3,1 %
UHT	0,0 %	12,5 %	0,1 %	80,2 %	0,4 %	0,0 %
Toeslagen totaal	1,8 %	21,0 %	6,8 %	70,0 %	0,5 %	0,1 %

f. Aantal afgehandelde klachten t/m mei 2021

	2021 t/m mei	2020 t/m mei	2021 t.o.v. 2020	mei	met t.o.v. april
Toeslagen regulier	747	1.332	-43,9 %	113	↓
UHT	367			159	↓
Toeslagen totaal	1.114	1.332	-16,4 %	262	↓

g. Voorraad onderhanden klachten mei 2021

	31 mei 2021	Awb-conform	zss weten nog niet verstreken	31 mei 2021 t.o.v. 30 april 2021
Toeslagen regulier	204	94,1 %	7,1 %	↗
UHT	167	95,8 %	43,4 %	↗
Toeslagen totaal	371	94,9 %	51,1 %	↗

h. Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen

	2021 t/m mei	2020	2021 t.o.v. 2020
Toeslagen regulier	41	45	↘
UHT	31	16	↗

i. Resultaat afgehandelde klachten t/m mei 2021

Resultaat	(gedeeltelijk) gegrond	ongegrond	geen antwoord	niet in behandeling genomen (el B Awb)	in geschillen
Toeslagen regulier	30,7 %	40,7 %	26,0 %	0,4 %	0,3 %
UHT	49,3 %	7,4 %	39,5 %	0,5 %	3,3 %
Toeslagen totaal	40,0 %	24,0 %	33,7 %	0,5 %	1,8 %

j. Afdoenwijze afgehandelde klachten t/m mei 2021

Afdoenwijze	formele conclusie per brief	informele conclusie per brief	informele conclusie per e-mail	informele conclusie telefonisch	andere
Toeslagen regulier	1,2 %	24,1 %	1,6 %	70,8 %	2,3 %
UHT	0,3 %	3,5 %	25,0 %	67,6 %	2,7 %
Toeslagen totaal	0,7 %	13,8 %	13,7 %	69,2 %	2,5 %

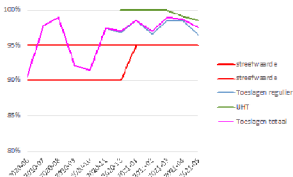
Toelichting Analyse klachtbehandeling mei 2021 Toeslagen

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

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

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

In mei heeft Toeslagen totaal 97,8% van de klachten binnen de Awb-termijnen afgehandeld. Dat is boven de streefwaarde.

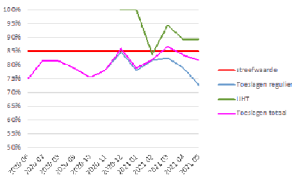


b. Percentage binnen zes weken afgehandelde klachten. Streefwaarde 85% of meer.

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

In mei heeft Toeslagen totaal 81,7% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.

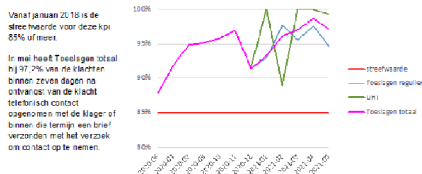
Toeslagen regulier scoort sinds oktober 2019 onder de streefwaarde op deze kpi. Het lagere resultaat bij Toeslagen regulier is mede veroorzaakt door de toenemen de complexiteit van de klachten waardoor vragen moeten worden uitgezet bij andere afdelingen. Door hoge verdruk op die andere afdelingen zijn de reactietermijnen opgelopen. Daarnaast heeft het klachtentia van Toeslagen regulier een kleinere bezetting dan getoond, waardoor de workload per klachtbehandelaar is gestegen. Ondanks actief shuren op direct inzetbare uren, staat de beschikbare tijd onder druk door andere werkstromen zoals verzoeken om schadevergoeding.



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

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

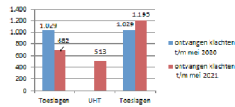
De ratio schiet deze kpi is dat een zo snel mogelijk eerste contact met klager van essentieel belang is bij het herstel van vertrouwen in Toeslagen en het behouden, o.g. vergroten van de compliance. Het resultaat op deze kpi wordt gemeten door het totaal aantal klachten waarin eerste contact is geweest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



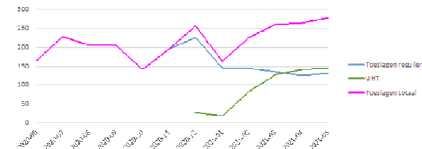
d. *Aantal ontvangen klachten: kritische prestatie indicator 'Minder klachten over het handelen van Toeslagen dan vorig jaar'*

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

Tot en met mei 2021 heeft Toeslagen totaal 1.185 klachten ontvangen. Dat zijn 100 klachten meer dan tot en met mei 2020: toen ontving Toeslagen totaal 1.029 klachten.



Aantal ontvangen klachten per maand:



De klachten over godsmisgingen 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.

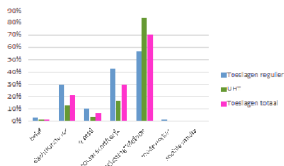
Vanaf 1 november 2020 werden klachten over gedragingen van UHT behandeld door klachtbehandelaars van het klachten team van Belastingdienst Particulieren. Deze klachten staan gerangschikt onder UHT. UHT heeft in februari en maart aanzienlijk meer klachten ontvangen dan in januari en december. Ook april en mei laten een stijging in het aantal klachten zien.

e. Indieningswijze ontvangen klachten t/m mei 2021

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

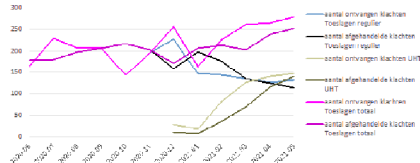
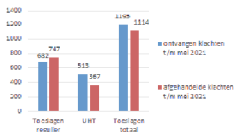
In mei is 42,6% van het aantal klachten Toeslagen regulier schriftelijk ingediend, hetzij per brief, met een klachtenformulier of via e-mail. Bij UHT is dat 15,4%.

Bij Toeslagen regulier is 56,7% van het aantal klachten ingediend via de Belasting.nl website, bij UHT is dat 53,3%.



f. Aantal afgehandelde klachten t/m mei 2021

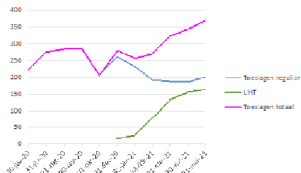
Tot en met mei 2021 heeft Toeslagen totaal 1.114 klachten afgehandeld. Dat zijn 61 klachten minder dan tot en met mei zijn ontvangen. Toeslagen regulier heeft tot en met mei meer klachten afgehandeld dan ontvangen. UHT heeft meer klachten ontvangen dan afgehandeld.



a. *Voornadig onderhanden klachten mei 2021*

De voorsad ondernamen klachten Toeslagen totaal was 371 op 31 mei. Op 30 april 2021 was dat 344.

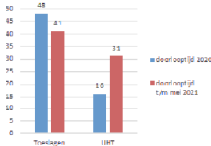
De vooraad onderhanden
werk bij UHT laat een sterke
toename zien.



h. Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen

In 2020 deed Toeslagen regulier gemiddeld 48 dagen over de behandeling van een klacht. Bij UHT was de gemiddelde doorlooptijd van een klacht 16 dagen. Tot en met mei 2021 was de gemiddelde doorlooptijd van een klacht bij Toeslagen regulier 41 dagen en bij UHT 31 dagen.

De hogere doorlooptijd van Toeslagen reguler in 2020 was hoofdzakelijk te wijten aan de grote neovesoind klachten die eind 2019, begin 2020 zijn ingedield. Daarnaast speelde ook in 2020 de toenemende complexiteit van de klachten een rol en de kleine bezetting van het klachten team dan opslaat.



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 doorlooptijd over 2020 geen representatief beeld te vormen voor een te verwachten doorlooptijd voor UHT klachten.

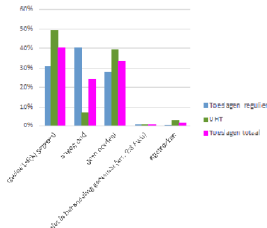
1. Resultaat aangevraagde klachten t/m mei 2021

Het resultaat van een klachtordr is uitgedrukt in termen als: gedeeltelijk begroot, onbegroot, niet in behandeling gesloten en ingetrokken. In de tabel zijn de categorieën 'begroot' en 'gedeeltelijk begroot' samen gevoegd. De categorie 'geen oordeel' is een toezegging in situaties waarin de klachtbehandeling niet heeft plaatsgevonden tot een inhoudelijke conclusie, omdat de klacht niet zijn vorm moest slaan. In de categorie 'niet in behandeling gesloten' worden klachten geregistreerd waarop artikel 9:2 van de Awb van toepassing is. Het artikel behandelt situaties waarin een bestuurder niet verplicht is om een klacht in behandeling te nemen, bijvoorbeeld als de klacht gaat over een gedraging of de lange- en de een jaar geleden heeft plaatsgevonden of over een oordeel waarvoor de rechter al een oordeel heeft uitgesproken.

Tot en met mei is 40,0% van het totaal aantal door Toeslagen afgehandelde klachten gegrond of gedeeltelijk gegrond, 24,0% was ongegrond en in 33,7% van de klachten is geen oordeel gegeven.

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

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



4. Afdoeringswijze afgehandelde klachten t/m mei 2022

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 inetrokken klachten en klachten waarvoor Toeslagen niet oordeel is.

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

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 deze titel.' Met deze titel wordt bedoeld titel 9:1 van de Awb. Klachtenafdoening door een bestuursorgaan. In de situaties waarin niet naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, gelden de bepalingen van de titel over het oordeel en zou de klachtenafdoening 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 die kennisgeving staat ook binnen welke termijn de klager vervolgens een verzocht kan indienen bij de Nationale ombudsman (art. 9:12 Awb). Een dergelijke kennisgeving wordt klachten Toeslagen aangeduid als 'formele conclusie per brief'.

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

²⁷ In het klachtenonderzoek 'het probleem is vaak groter dan de klacht' uit oktober 2016 is geconstateerd dat de tijd die deze verbetering nodig was op het gebied van procedurele rechtvaardigheid.

Omdat ten on met mei 2021 bij 24,0% van de klachten is geoordeeld dat de klacht ongegrond is en Toeslagen totaal bij 53,7% van de klachten geen advies heeft kunnen geven over de klacht, lijkt een percentage van 96,7 informeel afgehandelde klachten hoog en lijkt een percentage van 0,7 tot meer afgehandelde klachten laag. Een hoge mate van procedurele rechtvaardigheid zou kunnen verklaren dat veel klagers ondanks de uitkomst niet tevreden zijn over de klachtbehandeling. Het verdient aanbeveling hier nader onderzoek naar te (laten) doen.

