
Analyse klachtbehandeling Toeslagen

Analyse klachtbehandeling juni 2021 Toeslagen

Aan

--	--

BCC: P en M Planning en
control_toeslag

Kopie: Klachtbeoordelingen en -leidingsvelden

1 juli 2021

--

Belastingdienst

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. De UHT klachten die sinds 1 november 2020 zijn behandeld, zijn geregistreerd onder UHT.

Wat valt op in deze rapportage?

Evenals in eerdere rapportages is in deze rapportage duidelijk dat informele klachtbehandeling vaak ook leidt tot informele 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 en niet een onderdeel van de klacht is. Het hoge mate van procedurele rechtvaardigheid¹ zou kunnen verklaren dat veel klagers ondanks de uitkomst toevredend 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: **X**

Tot en met juni heeft Toeslagen in totaal 1.479 klachten ontvangen. Dat zijn 284 klachten meer dan tot en met juni 2020 toen ontving Toeslagen 1.195 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 van over Toeslagen meer, resp. minder klachten heeft ontvangen in vergelijking met deze periode in het voorgaande jaar. Over een dergelijke analyse wordt iedere vier maanden gerapporteerd, te weten in de rapportages over april, augustus en december.

Percentage binnen Awb-termijnen afgehandelde klachten

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

Resultaat: **✓**

In juni heeft Toeslagen totaal 97,4 van de klachten binnen de Awb-termijnen afgehandeld. Dat is boven de streefwaarde.

UHT scoorde in juni met 83,3% onder de streefwaarde op deze kpi.

Percentage binnen 6 weken afgehandelde klachten

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

Resultaat: **X**

In juni heeft Toeslagen totaal 80,0% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.

Het resultaat van UHT op deze kpi is met 50,0% onder de streefwaarde. Ook het resultaat van Toeslagen regulier is met 81,7% onder de streefwaarde. Toeslagen regulier: soort sinds oktober 2019 onder de

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 mate waarin zij zich daarin benadeeld voelen.

afreefwaarde op deze lipi. Het lagere resultaat bij Toeslagen regulier is mede veroorzaakt door de technische complexiteit van de klachten waardoor vragen moeten worden uitgezet bij andere afdelingen. Door hoge verdruk op die andere afdelingen zijn de reactietermijnen oegelopen. Daarnaast heeft het klachtenaan 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 juni heeft Toeslagen in 98,4% 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 dweltijdsgrenze afgehandelde klachten. Streefwaarde 95% of meer

	2021 t/m juni	resultaat	juni	resultaat	juni t.o.v. t/m juni	juni t.o.v. mei
Toeslagen regulier	97,8 %	✓	98,2 %	✓	↗	↗
UHT	98,9 %	✓	99,3 %	✓	↗	↗
Toeslagen totaal	98,1 %	✓	97,4 %	✓	↘	↘

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

	2021 t/m juni	resultaat	juni	resultaat	juni t.o.v. t/m juni	juni t.o.v. mei
Toeslagen regulier	79,3 %	✗	81,7 %	✗	↗	↗
UHT	80,4 %	✓	80,0 %	✗	↘	↘
Toeslagen totaal	82,3 %	✗	80,8 %	✗	↘	↘

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 juni	resultaat	juni	resultaat	juni t.o.v. t/m juni	juni t.o.v. mei
Toeslagen regulier	95,9 %	✓	98,1 %	✓	↗	↗
UHT	98,7 %	✓	98,8 %	✓	↗	↘
Toeslagen totaal	96,9 %	✓	98,4 %	✓	↗	↗

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

	2021 t/m juni	2020 t/m juni	2021 t.o.v. 2020	resultaat kpi	juni	juni t.o.v. mei
Toeslagen regulier	802	1.195	-32,9 %	✓	123	↘
UHT	677				164	✗
Toeslagen totaal	1.479	1.195	23,8 %	✗	287	✗

e. Indieningswijze ontbrengen klachten t/m juni 2021

	brief	klachtformulier	e mail	BelastingTelefoon	medeverker	social media
Toeslagen regulier	3,2 %	29,6 %	9,4 %	67,3 %	0,5 %	3,1 %
UHT	0,9 %	14,5 %	2,8 %	79,3 %	2,5 %	3,0 %
Toeslagen totaal	2,0 %	22,0 %	6,1 %	68,3 %	1,2 %	3,1 %

f. Aantal afgehandelde klachten t/m juni 2021

	2021 t/m juni	2020 t/m juni	2021 t.o.v. 2020	juni	juni t.o.v. mei
Toeslagen regulier	854	1.511	-43,5 %	107	↘
UHT	449			82	✗
Toeslagen totaal	1.303	1.511	-13,8 %	189	✗

g. Voorraad onderhouden klachten juni 2021

	31 juni 2021	Awb-conform	zes weken nog niet verstreken	31 juni 2021 t.o.v. 30 mei 2021
Toeslagen regulier	210	93,3 %	66,6 %	↗
UHT	249	71,5 %	78,3 %	↘
Toeslagen totaal	459	81,5 %	69,5 %	↗

h. Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen

	2021 t/m juni	2020	2021 t.o.v. 2020
Toeslagen regulier	40	45	↘
UHT	31	16	↗

i. Resultaat afgehandelde klachten t/m juni 2021

Resultaat	(gedeeltelijk) gegond	ongegond	geen oordeel	niet in behandeling genomen (el 8 Awb)	ingetrokken
Toeslagen regulier	30,9 %	41,7 %	26,8 %	0,4 %	0,2 %
UHT	41,0 %	5,7 %	49,2 %	0,4 %	2,7 %
Toeslagen totaal	35,9 %	24,2 %	38,0 %	0,4 %	1,5 %

j. Afdieningswijze afgehandelde klachten t/m juni 2021

Afdieningswijze	formele conclusie per brief	informele conclusie per brief	informele conclusie per e-mail	informele conclusie telefonisch	andere
Toeslagen regulier	1,1 %	24,1 %	1,8 %	71,1 %	2,0 %
UHT	0,2 %	3,3 %	21,4 %	72,8 %	2,2 %
Toeslagen totaal	0,6 %	13,7 %	11,6 %	72,0 %	2,1 %

Toelichting Analyse klachtbehandeling juni 2021 Toeslagen

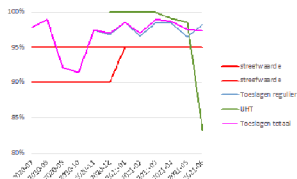
a. Percentage binnen Awb-termijnen afgehandelde klachten. Streefwaarde 95% of meer.

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 juni heeft Toeslagen totaal 97,4% van de klachten binnen de Awb-termijnen afgehandeld. Dat is boven de streefwaarde.

Het resultaat van UHT over juni is onder de streefwaarde.



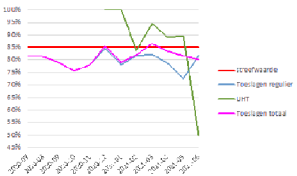
b. Percentage binnen zes weken opgenomen klachten. Streefwaarde 85% of meer.

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

In juni heeft Toeslagen totaal 0,0% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.

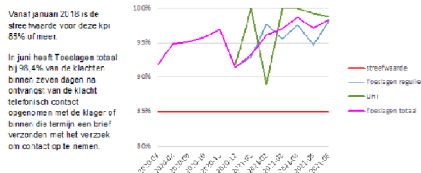
Toeslagen regulier scoort sinds oktober 2019 onder de streefwaarde op deze kpi. Het lagere resultaat bij Toeslagen regulier is mede veroorzaakt door de toenemende complexiteit van de klachten waardoor vragen moeten worden uitgesteld bij andere afdelingen. Door hoge verdruk op die andere afdelingen zijn de reactietermijnen opgelopen. Daarnaast heeft het klachtenteam 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.

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



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.*

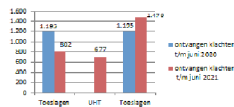
De ratio schiet deze kpi is dat een zo snel mogelijk eerste contact met klager van essentieel belang is bij het herstel van vertrouwen in Toeslagen en het behouden, of vergroten van de compliance. Het resultaat op deze kpi wordt gemeten door het totaal aantal klachten waarin eerste contact is geweest 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 juni 2021 heeft Toeslagen totaal 1.479 klachten ontvangen. Dat zijn 204 klachten meer dan tot en met juni 2020: toen ontving Toeslagen totaal 1.195 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 klachtteam van Belastingdienst Particulieren en vanaf 1 juni worden deze klachten behandeld door UHT klachtbehandelaars. De klachten vanaf 1 november 2020 staan geregistreerd

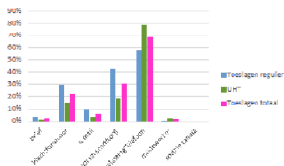
onder UHT. UHT heeft in februari en maart aanzienlijk meer klachten ontvangen dan in januari en december. Ook april, mei en juni laten een stijging in het aantal klachten zien.

e. Indielingswijze ontvangen klachten t/m juni 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 juni is 42,1% van het aantal klachten Toeslagen regulier schriftelijk ingediend, hetzij per brief, met een klachtformulier of via e-mail. Bij UHT is dat 13,2%.

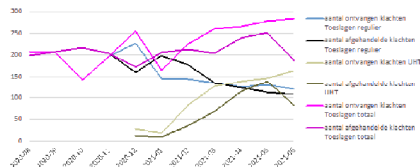
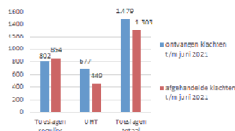
Bij Toeslagen regulier is 57,3% van het aantal klachten ingediend via de BelastingTelefoon, bij UHT is dat 79,3%.



f. Aantal afgehandelde klachten t/m juni 2021

Tot en met juni 2021 heeft Toeslagen totaal 1303 klachten afgehandeld. Dat zijn 176 klachten minder dan tot en met juni zijn ontvangen.

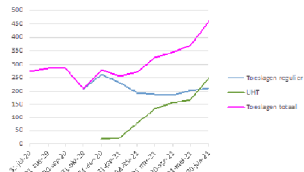
Toeslagen regulier heeft tot en met juni meer klachten afgehandeld dan ontvangen, UHT heeft meer klachten ontvangen dan afgehandeld.



g. Voorsad onderhanden klachten juni 2021

De voorsad onderhanden klachten Toeslagen totaal was 459 op 30 juni. Op 31 mei 2021 was dat 371.

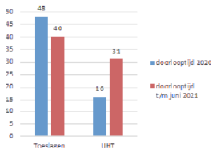
De voorsad onderhanden verk bij UHT laat een sterke toename zien.



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 18 dagen. Tellen met jun 2021 was de gemiddelde doorlooptijd van een klacht bij Toeslagen regulier 41 dagen en bij UHT 31 dagen.

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



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.

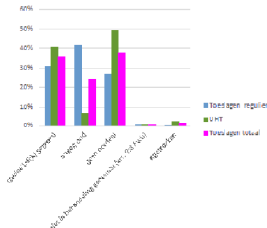
i. Resultaat afgehandelde klachten t/m juni 2021

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 gevoegd. 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 geregistreerd waarop artikel 9:2 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 past 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 juni is 3,0% van het totaal aantal door Toeslagen afgehandelde klachten gegrond of gedeeltelijk gegrond, 24,2% vers ongegrond en in 39,0% van de klachten is geen oordeel gegeven.

Over 2022 waren deze percentages resp. 31,5%, 40,9% en 26,3%.

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



4. Afdoeningswijze afgehandelde klachten t/m juni 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 ingetrokken klachten en klachten waarvoor Toeslagen niet oordeelt 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 afhandelingsoort.

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 situatie waarin niet naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, gelden de bepalingen van de titel over het oordeel en zo de klachtenafdoening moeten de klacht 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 verzetschrift 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 aanneemelijk 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 waarvan geen oordeel is gegeven, kan de klager aangegrepen worden in zijn 'mer de klachtenafdoening. Dat zal met name het geval zijn wanneer klager zich met respect behandeld voelt, klager zijn verhaal heeft kunnen doen via op de gepaste wijze is gereageerd en klager uitleg heeft gekregen. Deze drie aspecten (respect, voice and due consideration, en explanation) zijn essentieel voor het ervaren van procedurele rechtvaardigheid. Bij procedurele rechtvaardigheid gaat het over de subjectieve indrukken die de betrokkenen zich vormen over de eerlijkheid en rechtvaardigheid van de procedure en over de manier waarop zij zich daarin behandeld voelen¹⁷.

¹⁷ 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 Toeslagen totaal tot en met juni 2021 bij 24,2% van de klachten heeft geoordeeld dat de klacht ongegrond is en bij 35% van de klachten geen oordeel heeft kunnen geven over de klacht, ligt een percentage van 97,3 inbrengt afgehandelde klachten hoog en lijkt een percentage van 0,8 formeel afgehandelde klachten laag. Een hoge mate van procedurele rechtvaardigheid zou kunnen verklaren dat veel klagers ondanks de uitkomst toch tevreden zijn over de klachthandeling. Het verdient aanbeveling hier nader onderzoek naar te (laten) doen.

