
Analyse klachtbehandeling Toeslagen

Analyse klachtbehandeling juli 2021 Toeslagen

Aan



SSO P en M Planning en
control_Postbus

Kopie: Klachtcoördinatoren en -leidingsgevenden

3 augustus 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 leidt tot informele klachtbehandeling. Dit is interessant omdat het op door de resultaten van de klachtbehandeling niet onmiddellijk samenvatting te dat de meeste klagers daarmee tevreden zullen zijn. Dit, omdat bij ruim de helft van de klachten is geconstateerd dat de klacht ongegrond is of dat er geen onderdeel meer van de klacht is. 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 verbeteren. Meer informatie hierover staat in de [toelichting](#).

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

Daarnaast valt op dat de resultaten van UHT op de kop's 'percentage binnen Awt-termijnen afgehandelde klachten' en 'percentage binnen zes weken afgehandelde klachten' in juni voor onder de streefwaarde waren, en in juli verbeterd zijn (nog wel onder de streefwaarde). Niet betrekking tot de kop 'binnen twee dagen contact opgenomen' laat juli voor UHT een resultaat aanzienlijk onder de streefwaarde zien.

Aantal ontvangen klachten

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

Resultaat: 

Tot en met juli heeft Toeslagen in totaal 1.790 klachten ontvangen. Dat zijn 366 klachten meer dan tot en met juli 2020: toen ontving Toeslagen 1.424 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 meer, resp. minder klachten heeft ontvangen in vergelijking met dezelfde periode in het voorgaande jaar. Over een dergelijke analyse wordt iedere vier maanden gerapporteerd, te weten in de rapportages over april, augustus en december.

Percentage binnen Awt-termijnen afgehandelde klachten

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

Resultaat: 

In juli heeft Toeslagen totaal 95,3 van de klachten binnen de Awt-termijn afgehandeld. Dit is boven de streefwaarde.

UHT scoorde in juli met 87,8% onder de streefwaarde op deze kop.

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 betrekken.

Percentage binnen 6 weken afgehandelde klachten

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

Resultaat: **X**

In juli heeft Toeslagen totaal 82,2% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.

Het resultaat van Toeslagen regulier is met 82,4% onder de streefwaarde. Toeslagen regulier scoort sinds oktober 2015 onder de streefwaarde op deze kpi. klacht. Toeslagen regulier verklaart het lagere resultaat mede door de toenemende complexiteit van de klachten waardoor vragen moeten worden uitgezet bij andere afdelingen. Door hoge verdruk op die andere afdelingen zijn de reactietermijnen opgelopen. Dit is nog niet verbeterd. Daarnaast heeft het klachtenteam van Toeslagen regulier een kleinere bezetting dan gepland, dit in combinatie met een hoog verzuim zorgt voor een hogere werklast per klachtbehandelaar. Ondanks het actief durven op direct inzetbare uren, is al de beschikbare tijd ook onder druk door andere werkstromen zoals verzoeken om schadevergoeding, behandeling datalekken en een veelheid aan projecten.

Ook het resultaat van UHT op deze kpi is met 81,5% onder de streefwaarde. In juni was het resultaat van UHT 59,0%.

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 juli heeft Toeslagen totaal bij 87,8% van de klachten binnen zeven dagen contact opgenomen met klager. Dat is boven de streefwaarde.

Bij UHT is het resultaat op deze kpi met 69,6% onder 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 rapporteert periodiek over de eigen leersignalen.

Samenvatting resultaten KPI's en overige bestuurlijke informatie Toeslagen

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

	2021 t/m juli	resultaat	juli	resultaat	juli t.o.v. t/m juli	juli t.o.v. juni
Toeslagen regulier	97,8 %	✓	97,9 %	✓	✓	✓
UHT	97,5 %	✓	87,8 %	✗	✗	✗
Toeslagen totaal	97,7 %	✓	95,3 %	✓	✗	✗

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

	2021 t/m juli	resultaat	juli	resultaat	juli t.o.v. t/m juli	juli t.o.v. juni
Toeslagen regulier	79,7 %	✗	82,4 %	✗	✓	✓
UHT	88,5 %	✓	81,8 %	✗	✗	✗
Toeslagen totaal	82,3 %	✗	82,2 %	✗	✗	✗

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 juli	resultaat	juli	resultaat	juli t.o.v. t/m juli	juli t.o.v. juni
Toeslagen regulier	90,2 %	✓	97,9 %	✓	✓	✓
UHT	94,3 %	✓	69,6 %	✗	✗	✗
Toeslagen totaal	95,5 %	✓	84,8 %	✓	✗	✗

d. Aantal ontvangen klachten: k/bsche: preskale indicator 'Minder klachten over het invaarden van Toeslagen dan vorig jaar'

	2021 t/m juli	2020 t/m juli	2021 t.o.v. 2020	resultaat kpi	juli	juli t.o.v. juni
Toeslagen regulier	957	1.424	-32,8 %	✓	155	✓
UHT	800				150	✗
Toeslagen totaal	1.750	1.424	25,7 %	✗	311	✗

e. Inkomingswijze ontvangen klachten t/m juli 2021

	brief	klachtformulier	e-mail	Beleefde te etoon	medeviewer	social media
Toeslagen regulier	2,5 %	30,1 %	9,9 %	55,6 %	0,5 %	0,2 %
UHT	2,0 %	15,2 %	2,7 %	79,8 %	3,4 %	0,0 %
Toeslagen totaal	2,3 %	22,6 %	6,3 %	66,7 %	2,0 %	0,1 %

f. Aantal afgehandelde klachten t/m juli 2021

	2021 t/m juli	2020 t/m juli	2021 t.o.v. 2020	juli	juli t.o.v. juni
Toeslagen regulier	997	1.691	-41,0 %	143	✓
UHT	528			79	✗
Toeslagen totaal	1.525	1.691	-9,0 %	222	✓

g. Voorraad onderhanden klachten juli 2021

	01 juli 2021	Awb-conform	zes weken nog niet verstreken	01 juli 2021 t.o.v. 30 juni 2021
Toeslagen regulier	220	95,5 %	73,6 %	⬇
UHT	326	83,1 %	45,7 %	⬇
Toeslagen totaal	546	76,1 %	56,9 %	⬇

h. Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen

	2021 t/m juli	2020	2021 t.o.v. 2020
Toeslagen regulier	40	45	⬇
UHT	32	16	⬇

i. Resultaat afgehandelde klachten t/m juli 2021

Resultaat	(gedeeltelijk) gegrond	ongegrond	geen antwoord	niet in behandeling genomen (el 8 Awb)	ingegraven
Toeslagen regulier	30,8 %	42,0 %	26,7 %	0,3 %	0,2 %
UHT	40,3 %	5,7 %	50,9 %	0,4 %	2,7 %
Toeslagen totaal	35,6 %	23,9 %	38,8 %	0,3 %	1,4 %

j. Afkondingswijze afgehandelde klachten t/m juli 2021

Afkondingswijze	formele conclusie per brief	informele conclusie per brief	informele conclusie per e-mail	informele conclusie telefonisch	andere
Toeslagen regulier	1,1 %	25,0 %	1,7 %	70,3 %	1,9 %
UHT	0,8 %	2,7 %	23,1 %	71,2 %	2,3 %
Toeslagen totaal	0,9 %	13,8 %	12,4 %	70,8 %	2,1 %

Toelichting Analyse klachtbehandeling juli 2021 Toeslagen

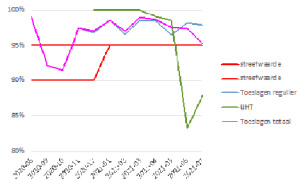
a. Percentage binnen Awb-termijnen afgehandelde klachten. Streefwaarde 95% of meer.

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 verdagen. 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 of zes weken afgehandeld. Van 2015 tot en met 2020 was de streefwaarde niet 95% van de klachten binnen de Awb-termijnen wordt afgehandeld.

In juli heeft Toeslagen totaal 95,3% van de klachten binnen de Awb-termijnen afgehandeld. Dat is boven de streefwaarde.

Het resultaat van UHT over juli is onder de streefwaarde.



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

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

In juli heeft Toeslagen totaal 82,2% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.

Toeslagen regulier soort sinds oktober 2019 onder de streefwaarde op deze kpi.

In juli 2021 heeft Toeslagen

regulier van juli 2021 lagere

resultaat mede door de

toename van de complexiteit van

de klachten waardoor vragen

moeten worden uitgezet bij

andere afdeling. Door hoge

verdragen op die andere

afdelingen zijn de

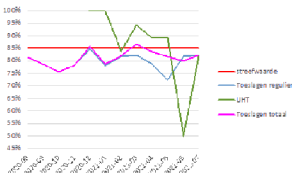
reactietijden opgelopen. Dit is nagenoeg niet verbeterd. Daarnaast heeft het klantenteam van Toeslagen

regulier een kleinere bezetting dan gepland, dit in combinatie met een hoog verzuim zorgt voor een hogere

workload per klachtbehandelaar. Ondanks het actiefsluren op direct inzetbare uren, staat de beschikbare tijd

ook onder druk door andere werkzaamheden zoals verzoeken om schadevergoeding, behandeling datalekken en

een verhuur aan projecten.



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 klantenteam Perbulierne. Vanaf 1 juni worden deze klachten door UHT klachtbehandelaars behandeld. De overdracht van de klachtbehandeling in juni kan een

verklaring zijn voor het lagere resultaat in juni. In juli is weer een dan donkij hoger percentage UHT-klachten binnen zeven weken afgehandeld.

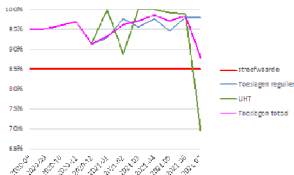
c. *Percentage klachten waarbij binnen zeven dagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact is opgenomen met de klager of binnen die termijn een brief is verzonden met het verzoek om contact op te nemen. Streefwaarde 85% of meer.*

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.

Vanaf januari 2018 is de streefwaarde voor deze kpi 85% of meer.

In juli heeft Toeslagen totaal bij 37,3% van de klachten binnen zeven dagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact opgenomen met de klager of binnen die termijn een brief verzonden met het verzoek om contact op te nemen.

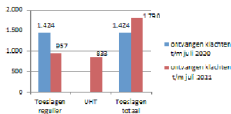
Bij UHT is het resultaat op deze kpi met 69,6% onder de streefwaarde.



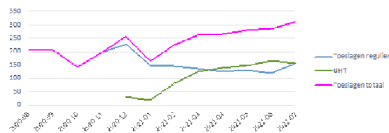
d. *Aantal ontvangen klachten: kritische prestatie indicator: Minder klachten over het handelen van Toeslagen dan vorig jaar*

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

Tot en met juli 2021 heeft Toeslagen totaal 1.790 klachten ontvangen. Dat zijn 366 klachten meer dan tot en met juli 2020: toen ontving Toeslagen totaal 1.424 klachten.



Aantal ontvangen klachten per maand



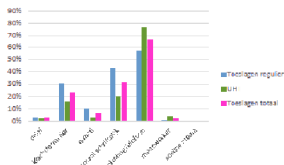
De klachten over de bijlagen van UHT die zijn ontvangen vóór 1 november 2020 zijn behandeld door het klachtencom Toeslagen regulier. Die klachten zijn in deze rapportage opgenomen onder Toeslagen regulier. Van 1 november 2020 tot 1 juni 2021 zijn klachten over de bijlagen van UHT behandeld door klachtbehandelaars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

e. Indieningswijze ontvangen klachten Van juli 2021

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

Tot en met juli is 42,6% van het aantal klachten Toeslagen regulier schriftelijk ingediend, netzij per brief, met een klachtenformulier of via e-mail. Bij UHT is dat 19,9%.

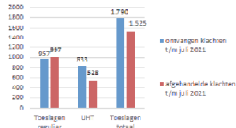
Dit Toeslagen regulier is 54,0% van het aantal klachten ingediend via de BelastingTelefoon, bij UHT is dat 76,6%.

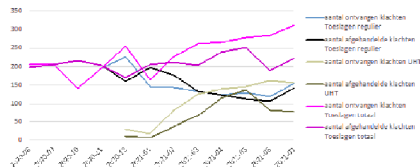


f. Aantal afgehandelde klachten t/m juli 2021

Tot en met juli 2021 heeft Toeslagen totaal 1.525 klachten afgehandeld. Dat zijn 200 klachten minder dan tot en met juli zijn ontvangen.

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

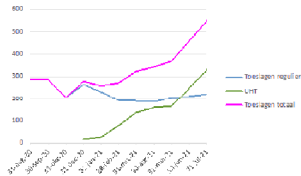




g Voorraad onderhanden klachten juli 2021

De voorraad onderhanden klachten Toeslagen totaal was 548 op 31 juli. Op 30 juni 2021 was dat 450.

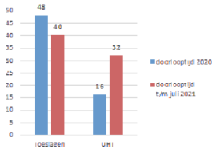
De voorraad onderhanden verk bij UHT laat een sterke toename zien.



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 16 dagen. Tot en met juli 2021 was de gemiddelde doorlooptijd van een klacht bij Toeslagen regulier 40 dagen en bij UHT 22 dagen.

De hogere doorlooptijd van Toeslagen regulier in 2020 was het resultaat van de wijziging 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 dan gepland.



De klachtbehandeling door UHT is gestart op 1 november 2020. De facto zijn vanaf 1 december 2020 klachten via UHT gereguleerd. In december 2020 zijn 6 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.

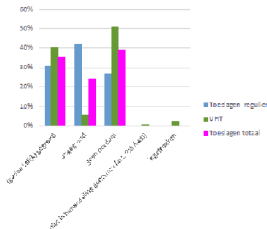
1. Resultaat afgehandelde klachten t/m juli 2021

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 gemiddeld 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 juli is 35,6% van het totaal aantal door Toeslagen afgehandelde klachten: gegrond of gedeeltelijk gegrond, 21,5% was ongegrond en in 38,8% 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 juli 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.

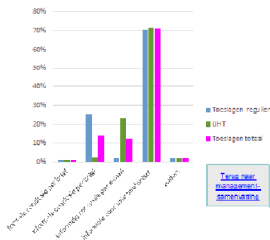
Toeslagen is voorstander van een informele klachtbehandeling met laagdrempelig, oplossingsgericht, passend en prettig contact tussen klager en Toeslagen. Uit de cijfers blijkt dat deze informele klachtbehandeling in de meeste gevallen ook leidt tot informele klachtbehandeling. Een klein gedeelte van de klachten wordt 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 vorder toesporen van de zaak." Dit artikel valt onder artikel 9:1 van de Awb. Klachtbehandeling 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 overnemen 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 bijkant 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 waarover geen oordeel is gegeven, kan de klager ongeveer tevreden te zijn met de klachtbehandeling. Dat zal met name het geval zijn wanneer klager zich met respect behandeld voelt, klager zijn verhaal heeft kunnen doen waarop

op gepaste wijze is gerocgeoord en klagen uitting 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.

Ondel Toesagen totaal tot en met juli 2021 bij 29,9% van de klachten heeft geoordeeld dat de klacht ongegrond is en bij 38,8% van de klachten geen oordeel heeft kunnen geven over de klacht, blijft een percentage van 97,0 internettoel afgehandelde klachten. Hoog en ligt een percentage van 0,9 internettoel 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 geranderen.



² In het klachtverderheidsonderzoek 'het probleem is vaak groter dan de klacht' uit oktober 2016 is geconcludeerd dat destijds deze verbetering nodig was op het gebied van procedurele rechtvaardigheid.