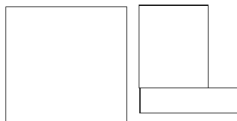

Analyse klachtbehandeling Toeslagen

Analyse klachtbehandeling oktober 2021 Toeslagen

Aan



4 november 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. 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 informele klachtbehandeling vaak ook leidt tot informele klachtbehandeling. Dit is interessant omdat het opmerkt de resultaten van de klachtbehandeling niet onmiddellijk samenvallen met 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 onderdeel meerde klacht is. Volgens 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 2021 onder de streefwaarde zijn. Vanaf 1 juni worden deze klachten door UHT klachtbehandelaars behandeld. De overnacht van de klachtbehandeling is juni van een nieuw team in combinatie met een hoge instroom aan klachten en een verandering zijn voor de logische resultaten.

Toeslagen regulier scoort sinds augustus 2021 onder de streefwaarde op de kpi's 'percentage binnen Awb-termijnen afgehandelde klachten'. Op de kpi's 'percentage binnen zes weken afgehandelde klachten' scoort Toeslagen regulier sinds oktober 2019 onder de streefwaarde.

Aantal ontvangen klachten

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

Resultaat: **✗**

Tot en met oktober heeft Toeslagen in totaal 2.333 klachten ontvangen. Dit zijn 353 klachten meer dan tot en met oktober 2020: toen ontving Toeslagen 1.980 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 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 van de Awb-termijn is afgehandeld.

Resultaat: **✗**

In oktober heeft Toeslagen totaal 77,7% van de klachten binnen de Awb-termijnen afgehandeld. Dit is onder de streefwaarde.

Toeslagen regulier en UHT scoorden onder de streefwaarde. Klachten over gedragingen van UHT zijn tot 1 juni 2021 behandeld door klachtbehandelaars van het klachtteam Particulieren. Vanaf 1 juni worden deze klachten

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 behandelbaar voelen.

door UHT klachtbehandelers 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 van af juni.

Percentage binnen 6 weken afgehandelde klachten

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

Resultaat: **X**

In oktober heeft Toeslagen totaal 80,8% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.

Toeslagen reguler en UHT ecoorden onder de streefwaarde. Klachten over gedragingen van UHT zijn tot 1 juni 2021 behandeld door klachtbehandelaars van het klachtenaam Paritalkoren. Vanaf 1 juni werden deze klachten door UHT klachtbehandelers 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 van af juni.

Toeslagen reguler smoot sinds nltvoer 2019 onder de streefwaarde op deze kijn klacht Toeslagen reguler verkaart het lagere resultaat mede door de toenemende complexiteit van de klachten waardoor vragen moeten worden uitgezel bij andere afdelingen. Door hoge verkrnk op die andere afdelingen zijn de reactietijden opgelopen. Dit is nagenoeg niet verbeterd. Daarnaast heeft het klachtenaam van Toeslagen reguler een kleinere bezetting dan gepland, dit in combinatie met een hoog verzuim zorgt voor een hogere workload per klachtbehandelaar. Ondanks het actiefsturen op direct inzetbare uren, staat de beschikbare tijd ook onder druk door andere werkstromen zoals verzoeken om schadevergoeding, behandeling detailschik en een veelheid aan projecten.

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 oktober heeft Toeslagen totaal bij 93,9% 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 reguler wordt iedere vier maanden gemonitord. 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 dweltijdsgeschiedenis afgehandelde klachten. Streefwaarde 95% of meer

	2021 t/m oktober	resultaat	oktober	resultaat	oktober t.o.v. t/m oktober	oktober t.o.v. september
Toeslagen regulier	96,3 %	✓	93,7 %	✗	↓	↓
UHT	77,0 %	✗	81,8 %	✗	↓	↓
Toeslagen totaal	88,8 %	✗	77,7 %	✗	↓	↓

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

	2021 t/m oktober	resultaat	oktober	resultaat	oktober t.o.v. t/m oktober	oktober t.o.v. september
Toeslagen regulier	76,5 %	✗	69,8 %	✗	↓	↓
UHT	66,4 %	✗	57,2 %	✗	↓	↓
Toeslagen totaal	72,0 %	✗	60,0 %	✗	↓	↓

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 oktober	resultaat	oktober	resultaat	oktober t.o.v. t/m oktober	oktober t.o.v. september
Toeslagen regulier	96,9 %	✓	100,0 %	✓	↓	↓
UHT	90,8 %	✓	88,1 %	✓	↓	↓
Toeslagen totaal	94,6 %	✓	93,9 %	✓	↓	↓

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

	2021 t/m oktober	2020 t/m oktober	KPI t.o.v. 2020	resultaat KPI	oktober	oktober t.o.v. september
Toeslagen regulier	1.345	1.980	-32,1 %	✓	114	↓
UHT	988				81	↓
Toeslagen totaal	2.333	1.980	17,8 %	✗	195	↓

e. Indieningswijze ontbrengen klachten t/m oktober 2021

	brief	klachtformulier	e mail	BelastingTelefoon	medeverker	social media
Toeslagen regulier	2,6 %	29,2 %	8,6 %	68,6 %	0,8 %	0,2 %
UHT	1,0 %	15,4 %	0,9 %	75,0 %	3,5 %	3,1 %
Toeslagen totaal	2,1 %	22,3 %	8,3 %	67,1 %	2,1 %	0,1 %

f. Aantal afgehandelde klachten t/m oktober 2021

	2021 t/m oktober	2020 t/m oktober	2021 t.o.v. 2020	oktober	oktober t.o.v. september
Toeslagen regulier	1.372	2.313	-40,7 %	128	↓
UHT	862			134	↓
Toeslagen totaal	2.234	2.313	-2,6 %	262	↓

g. Voorraad onderhonden klachten oktober 2021

	31 oktober 2021	Awb-conform	zss weten nog niet verstreken	31 oktober 2021 t.o.v. 30 september 2021
Toeslagen regulier	234	91,5 %	68,7 %	↗
UHT	127	92,9 %	59,0 %	↗
Toeslagen totaal	361	92,0 %	79,6 %	↗

h. Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen

	2021 t/m oktober	2020	2021 t.o.v. 2020
Toeslagen regulier	42	45	↘
UHT	47	16	↗

i. Resultaat afgehandelde klachten t/m oktober 2021

Resultaat	(gedeeltelijk) gegrond	onegrond	geen oordeel	niet in behandeling genomen (9,9 Awb)	inetrokken	geen resultaat bekend
Toeslagen regulier	30,1 %	40,8 %	28,6 %	0,3 %	0,2 %	0,0 %
UHT	42,0 %	9,5 %	43,1 %	0,6 %	4,9 %	0,0 %
Toeslagen totaal	36,0 %	25,2 %	35,8 %	0,4 %	2,5 %	0,0 %

j. Afdoeningswijze afgehandelde klachten t/m oktober 2021

Afdoeningswijze	formele conclusie per brief	informele conclusie per brief	informele conclusie per e-mail	informele conclusie telefonisch	andere
Toeslagen regulier	0,9 %	25,6 %	1,7 %	66,8 %	1,9 %
UHT	1,5 %	2,9 %	29,7 %	60,3 %	5,6 %
Toeslagen totaal	1,2 %	14,8 %	16,7 %	64,6 %	3,7 %

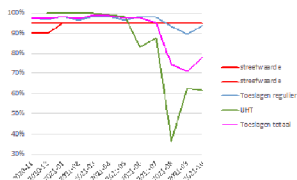
Toelichting Analyse klachtbehandeling oktober 2021 Toeslagen

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 verlengen. 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 oktober heeft Toeslagen totaal 77,7% van de klachten binnen de Awb-termijnen afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.

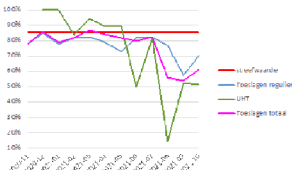


Klachten over gedragingen van UHT zijn tot 1 juni 2021 behandeld door klachtbehandelaars van het klantenteam Particulieren. Vanaf 1 juni werden deze klachten door UHT klachtbehandelaars behandeld. De nuverricht van de klachtbehandeling in juni aan een nieuw team in combinatie met een hoge instroom aan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

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 oktober heeft Toeslagen totaal 80,5% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.



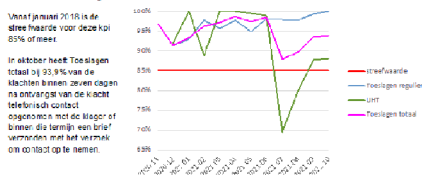
Klachten over gedragingen van UHT zijn tot 1 juni 2021 behandeld door klachtbehandelaars van het klantenteam Particulieren. Vanaf 1 juni werden deze klachten door UHT klachtbehandelaars behandeld. De nuverricht van de klachtbehandeling in juni aan een nieuw team in combinatie met een hoge instroom aan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

Toeslagen regulier scoort sinds oktober 2019 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 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 afleefsuren op direct inzetbare uren, slaat de beschikbare tijd

ook onder druk door andere werkschermen zoals verzoeken om schadevergoeding, behandeling distalekten en een verheid 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.*

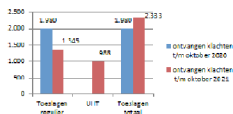
De ratio achter deze KPI is dat een zo snel mogelijk eerste contact met klager van essentieel belang is bij het herstel van vertrouwen in Toeslagen en het behouden, of vergroten van de compliance. Het resultaat op deze KPI wordt gemeten door het totaal aantal klachten waarin eerste contact is geweest 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 oktober heeft Toeslagen totaal 2.333 klachten ontvangen. Dat zijn 353 klachten meer dan tot en met oktober 2020; toen ontving Toeslagen totaal 1.980 klachten.



Aantal ontvangen klachten per maand



De klachten over gedragingen van UHT die zijn ontvangen vóór 1 november 2020 zijn behandeld door het klachten team 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

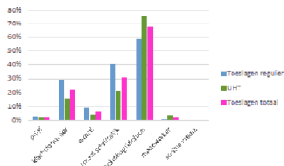
Klachtenbehandelers van het klachtteam van Belastingdienst Particulieren en vanaf 1 juni voeren deze klachten behandeld door UHT klachtbehandelaars. De UHT klachten vanaf 1 november 2020 staan geregistreerd onder UHT.

e. Indieningswijze ontvangen klachten t/m oktober 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 oktober is 48,4% van het aantal klachten Toeslagen regulier, 20,9% van het aantal klachten ingediend via de Belasting.nl website, bij UHT is dat 20,9%.

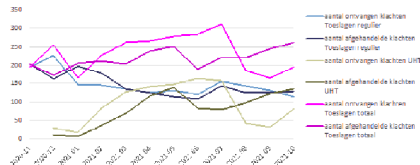
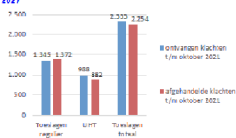
Bij Toeslagen regulier is 58,6% van het aantal klachten ingediend via de Belasting.nl website, bij UHT is dat 75,6%.



f. Aantal afgehandelde klachten t/m oktober 2021

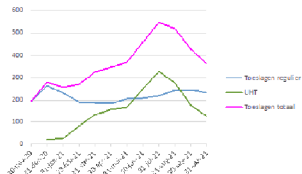
Tot en met oktober 2021 heeft Toeslagen totaal 2.254 klachten afgehandeld. Dat zijn 79 klachten minder dan tot en met oktober zijn ontvangen.

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



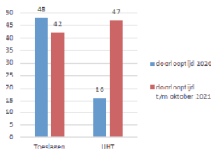
g. Voorsad onderhanden klachten oktober 2021

De voorsad onderhanden klachten Toeslagen totaal was 361 op 31 oktober. Op 31 september was dat 426.



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. Telt en met eind oktober 2021 was de gemiddelde doorlooptijd van een klacht bij Toeslagen regulier 47 dagen en bij UHT 47 dagen.



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.

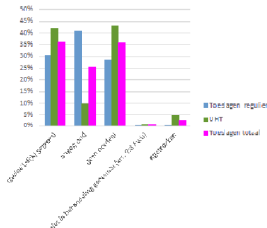
i. Resultaat afgehandelde klachten t/m oktober 2021

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 geregistreerd waarop artikel 9:8 van de awb van toepassing is. Dat artikel beschrijft situaties waarin een besluitvergoen 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 waarvan de rechter al een oordeel heeft uitgesproken.

Tot en met oktober is 36,6% van het totaal aantal door Toeslagen afgehandelde klachten gegrond of gedeeltelijk gegrond, 25,2% was ongegrond en in 35,8% 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 oktober 2024

Klachten kunnen op verschillende manieren worden afgehandeld. Toeslagen maakt onderscheid 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 afhandelingsronde.

De juridische grondslag voor de zogeheten 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 open en zo de klachtenafdoening moeten worden 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 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 aanpakken tevreden zijn met de klachtenafdoening. Dat zal met name het geval zijn wanneer klager zich met respect behandeld voelt, klager zijn verhaal heeft kunnen doen via op 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 voelen.¹⁷

¹⁷ In het klachtenonderzoekonderzoek '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 oktober 2021 bij 26,2% van de klachten heeft geoordeeld dat de klacht ongegrond is en bij 35,8% van de klachten geen oordeel heeft kunnen geven over de klacht, lijkt een percentage van 95,1 informeel afgehandelde klachten hoog en lijkt een percentage van 1,2 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, teneinde de rechtvaardigheid van ons handelen te kunnen garanderen.

